



WINTERPROBLEMEN

JANUARI 2026

Ervaringen van Schipholwerkers



Tijdens de eerste dagen van 2026 kampte Schiphol met grote problemen door het winterweer, waardoor vele honderden vluchten moesten worden geannuleerd. Schiphol en KLM hebben een evaluatie aangekondigd, maar in de brief hierover gaan ze voorbij aan de gevolgen voor het personeel. De FNV heeft een peiling gehouden onder Schipholwerkers over hoe zij deze dagen hebben ervaren. Hieronder een overzicht van de uitkomsten.

Methode

Door middel van een online-vragenlijst zijn de reacties verzameld van 190 Schipholwerkers. Ruim de helft werkt bij een luchtvaartmaatschappij (vrijwel allemaal KLM Grond); bijna een kwart bij een onafhankelijk passagiersafhandelingsbedrijf en de rest bij een beveiligingsbedrijf, schoonmaakbedrijf, vrachtafhandelingsbedrijf of busbedrijf.

De peiling heeft niet als doel om een representatief beeld te geven van de ervaringen van alle Schipholwerkers; dit zal immers sterk verschillen naar gelang de functie die zij hebben. Het gaat om een signalerend onderzoek dat als doel heeft om na te gaan of Schipholwerkers problemen hebben ervaren door het winterweer en zo ja, wat voor problemen.

Resultaten

Ervaren problemen

De onderstaande tabel laat zien welke problemen de respondenten hebben ervaren.

Tabel 1: Ervaren problemen (%)

	Ja	Nee	nvt
Ik heb hoge werkdruk ervaren	68	28	4
Collega's kregen te maken met agressie of intimidatie passagiers	58	19	23
Ik moest naar mijn werk komen, terwijl het door de omstandigheden niet goed mogelijk was om de luchthaven te bereiken	50	30	19
Ik moest in extreme kou werken	46	34	21
Ik kreeg te maken met agressie of intimidatie door passagiers	30	51	19
Het was zo druk dat het niet lukte om pauzes op te nemen	24	62	15
Op mijn afdeling moesten stagiairs zonder begeleiding werken	19	45	36
Er is druk op me uitgeoefend om extra diensten te draaien	11	76	13
Er is druk op me uitgeoefend om te werken terwijl ik ziek was	4	69	27

Respondenten hadden onder meer te maken met hoge werkdruk en met intimidatie of agressie van de kant van passagiers. Ze moesten naar hun werk komen, terwijl het door het winterweer niet of nauwelijks mogelijk was om de luchthaven te bereiken en ze moesten in extreme kou werken.

In een open vraag konden respondenten hun antwoorden toelichten. Veel opmerkingen gingen over de verplichting om naar het werk te komen, terwijl het openbaar vervoer nauwelijks nog functioneerde en Rijkswaterstaat adviseerde om niet de weg op te gaan. "Met gevaar voor eigen leven met de auto de weg op. Om 06:00 de deur uit. Er is niet gestrooid. Moet stapvoets rijden en kan bijna niet remmen anders gaat de auto in de slip. Ik ben wel voorzichtig maar had wel een ongeluk kunnen krijgen en gewond kunnen raken of erger. Vind het zwaar onverantwoord om dit van medewerkers te verwachten om zo naar het werk te moeten komen."

Wat voor veel respondenten extra stak, was het gebrek aan begrip dat doorklonk in de communicatie van hun werkgever. Werknemers moesten naar Schiphol komen, hoe was hun eigen probleem en als het niet lukte, dan werd ze een verlofdag afgenomen. "Dus hoe glad de weg ook is, je zorgt maar dat je op je werk komt, tenzij de weg is afgesloten. Men zou eens hebben moeten zien hoeveel moeite het mij heeft gekost om 's ochtends om 4.30 mijn eigen woonwijk uit te komen." Een ander: "Ik ben 2 uur en 40 min onderweg geweest om mijn werk te bereiken over een stuk van 40 km op 5-1 wat helaas niet gelukt is. Ik heb mij afgemeld en ben teruggekeerd naar huis! Jammer dat door overmacht dit mij een verlof kost.. Waarom niet 50/50? Ik heb het echt geprobeerd!"

Een ander punt waarover veel opmerkingen zijn gemaakt is het intimiderende en agressieve gedrag van passagiers. Respondenten zeggen dat werknemers werden uitgescholden, bedreigd, geslagen en bespuugd door passagiers. "Pauze nemen was soms een uitdaging. Omdat er overal passagiers opduiken met vragen." En een andere respondent: "Je durfde eigenlijk niet meer alleen in uniform rond te lopen 's avonds."

**"Passagiers
waren wanhopig
en agressief"**

Verschillende respondenten zeggen dat stagiaires 'standaard' zonder begeleiding moeten werken. In de huidige omstandigheden kwam er van begeleiding nog minder terecht: "Het was gewoon niet te doen om deze collega's te begeleiden wij werden aan alle kanten belaagd door de passagiers." Vooral de eerste dagen was dit een probleem. Snuffelstagiaires zijn uiteindelijk na 3 dagen thuis gehouden; "De overige stagiaires hebben een buddy gekregen", aldus een respondent.

Gevolgen voor de veiligheid

Door middel van een open vraag is geïnformeerd of de werkomstandigheden gevolgen hebben gehad voor de veiligheid van werkers en passagiers. In de antwoorden worden twee thema's vaak genoemd: agressie van passagiers en gladheid.

Over de agressie zegt een respondent: "Ja, passagiers waren agressief. Lastig om van werkplek naar werkplek te lopen. Naar huis gaan was ook een uitdaging omdat je constant tegen gehouden werd. Alle collega's en waaronder ik waren mentaal en fysiek uitgeput. Geen ondersteuning of bericht van het MT of directie gehad. Geen echte oplossingen gecreëerd voor de passagiers en ons om veilig te kunnen werken. Wel kregen we een chocoladereep en een flesje water. Belachelijk!"

Sommige respondenten zeggen dat ze op zichzelf kunnen begrijpen dat passagiers gefrustreerd raakten door het gebrek aan communicatie en doordat het zo lang duurde voordat er maatregelen werden genomen. "Wij werden net als de passagiers voor de leeuwen gegoooid." "Passagiers waren 'wanhopig en agressief", aldus een andere respondent. "Pax [passagiers] en wij werden aan ons lot overgelaten", aldus een ander.

"Wij werden net als de passagiers voor leeuwen gegoooid."

Verschillende respondenten zeggen dat de Koninklijke Marechaussee (KMar) moest ingrijpen om werknemers in bescherming te nemen. "KMar heeft personeel via het platform met auto's naar een veiligere omgeving gebracht. Passagiers waren luidruchtig en handtastelijk." Ook wordt melding gemaakt van een vechtpartij waarbij de KMar iemand zou hebben aangehouden. Volgens sommige respondenten was er te weinig KMar aanwezig.

Respondenten voelden zich als 'schietschijf' gebruikt. "Transferbalies waren dicht en wij mochten passagiers niet helpen, maar werden er wel neergezet om kaartjes uit te delen met QR codes (welke niet eens op een nuttige pagina uitkomen voor de passagiers). Dit leidde tot heel veel onbegrip bij passagiers en dus agressie." Uitzendkrachten en stagiaires werden aan hun lot overgelaten: 'die zijn nog niet opgewassen tegen deze omstandigheden.'

Veel respondenten voelden zich in de steek gelaten door het management, zeker tijdens de eerste dagen. "Daarbij hebben wij vanaf 1jan t/m 4jan NIEMAND vh MT gezien vwb ondersteuning en bescherming van het personeel."

Voor de platformwerkers betekende het winterweer niet alleen dat ze in extreme kou moesten werken, maar ook dat ze aan grotere risico's werden blootgesteld. Verschillende respondenten melden dat collega's door de gladheid zijn gevallen, 'voor mijn ogen' voegt een respondent eraan toe. Een respondent zegt dat een aantal collega's is uitgevallen doordat ze zijn gevallen op het platform. Ook zijn er klachten over verouderd materieel, zoals trekkers waarvan de verwarming het niet doet en met ondeugdelijke banden. "Ja, 90% van alle trekkers hebben geen of onvoldoende profiel op de banden", aldus medewerker van een afhandelingsbedrijf.

Verbeterpunten

Door middel van een open vraag is respondenten gevraagd naar verbeterpunten. Veel respondenten vinden dat de communicatie beter moet. In verschillende bewoordingen geven respondenten daarnaast aan dat het te lang heeft geduurd voor er maatregelen werden genomen. "Pas op 5 januari lieten leidinggevenden zich zien", aldus een respondent. Een medewerker van een afhandelingsbedrijf: "Pas aan het eind werden bedjes opgezet. Veeeeeeel te laat. Pas op dag 7 werden maaltijden uitgedeeld aan passagiers met complete fotosessies om aan te tonen dat er maaltijden waren uitgedeeld."

"Om te beginnen respect tonen, want de vloer vult de pot."

Diverse respondenten geven aan dat ze weinig waardering kregen van hun management. "Meer erkenning en waardering. Meer luisteren naar je personeel. Meer zichtbaarheid van MT en directie. En niet na 5 dagen pas. KLM heeft gefaald naar de collega's en naar de passagiers." Zoals een andere respondent beknopt aangeeft: "Om te beginnen respect tonen, want de vloer vult de pot."

Een ander punt dat volgens respondenten beter moet, is zorgen dat er voldoende personeel beschikbaar is. Er was te weinig personeel om de problemen goed op te vangen, aldus medewerker van een afhandelingsbedrijf: "hierdoor is de werkdruk hoger en valt het overzicht weg, met gevolg dat er geen goede coördinatie is en je mensen verliest in het werkproces door dat ze de hele dag in de kou staan en (buiten de pauze) niet even 5 minuten binnen kunnen opwarmen omdat hun hele planning vol staat of overlap is aan taken."

Bespreking

In zijn Kamerbrief over de problemen door het winterweer toont de minister van IenW veel begrip voor de problemen waar passagiers mee geconfronteerd werden, maar zegt hij niets over de gevolgen voor de werkers op Schiphol.ⁱ Uit de verhalen van Schipholwerkers blijkt echter dat zij zich onder druk gezet voelden om naar de luchthaven te komen terwijl de rest van Nederland het advies kreeg om niet de weg op te gaan. Ze kregen te maken met hoge werkdruk. Platformwerkers moesten in extreme kou werken met verouderd materieel. Werkers in de terminal werden blootgesteld aan intimidatie en agressie van wanhopige passagiers. Werkers voelden zich in de steek gelaten door het management.

Oppervlakkig lijkt het een probleem van communicatie, planning en afstemming. Tussen de regels door blijkt echter dat er sprake is van structurele problemen: te weinig personeel, stagiairs die als volwaardig medewerker worden ingezet en achterstallige investeringen in materieel.

Race naar beneden op Schiphol

Daarmee kunnen de problemen met het winterweer niet los worden gezien van de race naar beneden op de luchthaven. Al tientallen jaren voert de luchthaven, mede onder druk van de luchtvaartmaatschappijen, een actief beleid om de kosten zoveel mogelijk te drukken. Dit gaat ten koste van de kwaliteit en de arbeidsomstandigheden. In 2022 zorgde dit voor grote problemen: door personeelstekorten stonden passagiers tot ver buiten de terminal in de rij en moesten veel vluchten worden geannuleerd. CNN beschreef de situatie op Schiphol als een 'crazy mess'.

Na 2022 heeft Schiphol op aandringen van de FNV een aantal maatregelen doorgevoerd om de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Vervolgens is – opnieuw onder druk van de luchtvaartmaatschappijen – de nadruk echter weer steeds meer gaan liggen op het beheersen van de kosten. Opnieuw ten koste van het operationele personeel.ⁱⁱ

De recente problemen met het winterweer zijn mede te wijten aan de 'managementkeuzes' die de luchthaven in het verleden heeft gemaakt, zo stelt ook hoogleraar luchtvaart Wouter Dewulf van de Universiteit Antwerpen. "Volgens hem heeft het luchthavenbedrijf Royal Schiphol Group jarenlang veel afgeschoven op grondafhandelaren en luchtvaartmaatschappijen uit efficiëntie."ⁱⁱⁱ Dewulf is bekend met de situatie op Schiphol: eerder was hij betrokken bij een onderzoek naar de grondafhandeling, in opdracht van het ministerie van IenW.^{iv}

De recente problemen met het winterweer zijn mede te wijten aan de 'managementkeuzes' die de luchthaven in het verleden heeft gemaakt.

Schiphol en KLM hebben opdracht gegeven voor een evaluatie van de problemen met het winterweer. Er zal onder meer aandacht worden besteed aan de beschikbaarheid van banen, platforms en *de-icing*, de communicatie; de samenwerking en de veiligheid.^v Zo'n evaluatie is noodzakelijk, maar onvoldoende. Het is noodzakelijk dat de reikwijdte van de evaluatie wordt uitgebreid:

- Er moet aandacht zijn voor de achterliggende structurele problemen, veroorzaakt door de race naar beneden op Schiphol. Zolang de nadruk ligt op het drukken van de (personeels-) kosten blijft Schiphol kwetsbaar voor verstoringen met grote impact. Dat bleek in 2022 en dat bleek opnieuw tijdens de eerste dagen van 2026.
- Er moet aandacht zijn voor de gevolgen die het winterweer heeft gehad voor het personeel. Het is onbegrijpelijk dat Schiphol en KLM dit onderwerp negeren in de brief waarmee ze de evaluatie aankondigen.

ⁱ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2026/01/20/situatie-op-schiphol-en-andere-winterperikelen>

ⁱⁱ Zie daarover het FNV-onderzoek [De problemen op Schiphol: Hoe zijn ze ontstaan en waarom zijn ze nog niet opgelost](#) (2025) en de [brandbrief](#) die de FNV onlangs aan Schiphol heeft gestuurd.

ⁱⁱⁱ Geciteerd in Erik van Rijn, Na 'dramaweek' op winters Schiphol zwelt de kritiek aan. FD, 9 januari 2026.

^{iv} Behrens, Christiaan, Sven Buyle, Wouter Dewulf, Mirko Hartgerink, Stijn Michielsen, en Adrian Young. 2023. Analyse grondafhandeling Schiphol. Amsterdam: SEO.

^v <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2026/01/20/bijlage-2-aankondiging-gezamenlijke-onafhankelijke-evaluatie-door-klm-en-schiphol>