



**TIJD VOOR EEN RACE
TERUG NAAR BOVEN:
EISEN VOOR GOEDE
AANBESTEDINGEN
OP SCHIPHOL**

Juli 2024



VOORWOORD

De afgelopen tien jaar hebben medewerkers verenigd in de FNV regelmatig aan de bel getrokken over de race naar beneden op Schiphol en andere luchthavens. Schiphol was zo'n beetje de goedkoopste grote luchthaven van Europa. De luchtvaart groeide door de tickets goedkoop te houden. Goed voor de passagier, maar slecht voor de medewerkers want goedkope tickets zorgen voor lage lonen, hoge werkdruk en ongezonde arbeidsomstandigheden.

Na de Schipholchaos van 2022 is er onder druk van FNV veel veranderd. Zowel de Schiphol Group als de minister van IenW erkennen dat voortaan kwaliteit en veiligheid voorop moeten staan. FNV en Schiphol hebben afspraken gemaakt om de race naar beneden te stoppen: een historische stap. Er worden goede cao's afgesproken en de minister besluit om het aantal afhandelaars te beperken. Te danken aan de actieve leden van FNV die zich inzetten, van zich laten horen en niet bang zijn om acties te voeren om hun rechten te halen. De race naar beneden lijkt gestopt!

Maar nog steeds zien we dat luchtvaartmaatschappijen grote druk uitoefenen om de kosten zo laag mogelijk te houden en dat de werkdruk véél te hoog is. Het aandeel flexwerkers op Schiphol is na corona weer omhooggeschoten, met alle risico's voor de vliegveiligheid en een afbreuk aan bestaanszekerheid voor medewerkers. Veel afspraken over toereikend loon, werkdruk, en een gezonde veiligheidscultuur moeten nog worden uitgevoerd of de effecten zijn nog niet gevoeld. Kortom: er is werk aan de winkel.

In dit rapport maken we de balans op en beschrijven we wat er moet gebeuren. Daarbij kijken we met name naar de aanbestedingen die eraan komen - denk bijvoorbeeld aan de nieuwe beveiligingscontracten en de tender voor het toekennen van afhandelingslicenties.

De race naar beneden op de luchthavens is misschien gestopt, maar de race terug naar boven moeten we nu afdwingen!

Jaap de Bie

FNV Campagneleider Schiphol

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	4
DE RACE NAAR BENEDEN	5
TOEREIKEND LOON EN HANTEERBARE WERKDruk	9
VEILIGHEID BEGINT OP DE GROND	12
WAT MOET ER GEBEUREN?	15
BIJLAGEN	18

SAMENVATTING

'Een hoge werkdruk maakt veilig werken moeilijker' - Evelina Ferro

HOGERE WERKDruk

Bedrijven die zeggen het goedkoper te kunnen doen dan hun voorgangers moeten ergens de kosten drukken. Werknemers moeten meer doen met minder mensen. Dit is terug te zien in de cijfers. Het aantal passagiers steeg de afgelopen jaren vele malen harder dan het aantal personen dat werkzaam is op Schiphol. Waar in 2010 nog 5,7 fte per 10.000 passagiers werkte in het passagiersvervoer op Schiphol, daalde dat naar 4,2 fte in 2019. Hierdoor nam de werkdruk voor de werknemers toe. En met een hogere werkdruk neemt de kans op fouten en onveilige situaties toe. Zo kunnen vliegtuigen verkeerd geladen worden.

MEER FLEXCONTRACTEN IS GROTERE KANS OP ONVEILIGE SITUATIES

"Gisteren liepen we met redelijk wat mensen. Maar het probleem is: ze hebben te weinig ervaring. We krijgen veel Tsjechen, via uitzendbureau Werk & IK. Sommigen spreken geen Engels en ze snappen vaak niet hoe de transferlabels werken. Op piekmomenten, als er veel vluchten tegelijk binnenkomen, is het niet te doen. Sommige jongens lopen op hun tandvlees" (Ton Kukler, in Van Aarsen 2023).

Een ander gevolg van aanbesteden van diensten is het groeiend aantal tijdelijke contracten op Schiphol. Het aandeel tijdelijke en onzekere contracten in het passagiersvervoer steeg van rond 10 procent in 2010 naar bijna 23 procent nu. Met een groot verloop in het personeelsbestand tot gevolg. Het inwerken van nieuwe collega's zorgt niet alleen voor een hogere werkdruk, maar ook voor meer onveilige situaties. Nieuwe collega's moeten worden ingewerkt en moeten de vaardigheden en kennis nog eigen maken. Dit in combinatie met de toch al hogere werkdruk maakt de kans op onveilige situaties als het verkeerd laden van een vliegtuig of groter. In het afgelopen gebruiksjaar waren er bijna 500 veiligheidsvoorvallen in het zogenaamde 'pushbackproces' en werden zeventig gevallen van schade gemeld. Die aantallen zijn toegenomen ten opzichte van het jaar ervoor.

TOEREIKEND LOON

"Loon is wat iedereen wil, misschien trekt het mensen aan om toch in de sector te gaan werken. Werkdruk is voor bijna iedereen te hoog." - Mike de Nooijer van afhandeling

In verschillende cao's zijn er de afgelopen jaren goede afspraken gemaakt. Toch zien we dat de lage lonen bijdragen aan een groot personeelsverloop. Werknemers zien ook dat ze op andere plekken meer kunnen verdienen met minder zwaar werk. Daarnaast zorgen de lage lonen er ook voor dat werknemers kwetsbaar zijn voor criminele ondermijning. Denk bijvoorbeeld aan criminele organisaties die Schipholwerkers rekruteren om bijvoorbeeld drugs uit vliegtuigen te halen.

AANBEVELINGEN

In 2022 kwamen Schiphol en FNV tot het Schipholakkoord. In 2023 kwam hier een vervolg op met een nieuw Schipholakkoord. De afspraken kwamen tot stand na acties van de FNV en de chaos op Schiphol in 2022 met lange wachtrijen van passagiers. De chaos op Schiphol legde haarfijn bloot wat de gevolgen van jarenlange race naar beneden. De tijdelijke contracten waren tijdens coronapandemie niet verlengd en met slechte arbeidsvoorwaarden was het moeilijk om, toen het vliegverkeer weer opgang kwam, nieuw personeel aan te trekken. In de Schipholakkoorden zijn uitgangspunten geformuleerd om de sociale problemen op de luchthaven aan te pakken en de race naar boven in te zetten.

Om de race naar boven in te zetten en de veiligheid op Schiphol te vergroten is het belangrijk dat Schiphol de regie pakt op de arbeidsvoorwaarden. Niet alleen van de mensen die direct in dienst zijn bij Schiphol, maar ook voor de mensen die via aanbestedingen werk voor en op Schiphol uitvoeren. De FNV wil dat Schiphol bij nieuwe aanbestedingen de volgende eisen stelt aan de partijen die het werk gaan doen:

- **Toereikend loon:** minimaal 16 euro per uur
- **Zekere contracten:** meer vaste contracten en goede overname personeel
- **Bezettingnorm:** Voldoende personeel om het werk te doen

Daarnaast heeft Schiphol ook de verantwoordelijkheid dat de uitvoerende partijen zich houden aan alle afspraken en regels. Denk aan cao, sociaal recht en arbeidsrecht.

DE RACE NAAR BENEDEN

Het aantal passagiers op Schiphol is sinds begin deze eeuw enorm gestegen. Schiphol bleef groeien met een dip tijdens de coronapandemie, maar ging daarna snel weer verder met groeien. Alleen hebben de luchthavenwerkers hier niet geprofiteerd van deze groei. Zij zagen hun lonen achterblijven, de werkdruk stijgen en het aantal onzekere flexcontracten stijgen. Voor luchthavenwerkers was het een race naar beneden in de arbeidsvoorwaarden.

HOE WERKT DE RACE NAAR BENEDEN?

Schiphol is één van de goedkoopste grote luchthavens van Europa. Dat is goed nieuws voor luchtvaartmaatschappijen en passagiers. Maatschappijen betalen lagen havengelden en passagiers hebben goedkope tickets. Maar om één van de goedkoopste luchthavens te zijn, betalen werknemers op Schiphol de rekening. Zij moeten het doen met onzekere contracten, lage lonen en hoge werkdruk. Dit is niet zomaar uit de lucht komen vallen, maar is het resultaat van jarenlange concurrentie op prijs en niet op kwaliteit. Alles moest steeds zo goedkoop mogelijk. Deze race naar beneden is jaren geleden al ingezet, maar dankzij de inzet van de luchthavenwerkers georganiseerd in de FNV een halt toegeroepen. Nu is het tijd om de race naar boven in te zetten.

Schiphol is een van de meest geliberaliseerde luchthavens van de wereld. Dit begon rond de eeuwwisseling. In plaats dat Schiphol zelf ging over de ondersteunende diensten, werden diensten als afhandeling, beveiliging en schoonmaak ingekocht. Meerdere partijen konden inschrijven om deze diensten voor Schiphol te doen. Meer concurrentie op Schiphol zou de kosten drukken, zo was de gedachtegang destijds.

In 1993 opende Schiphol de afhandelingsmarkt door Ogden een licentie te geven. Volgens sommigen ging dit bedrijf wel 30 procent onder de prijs zitten. In 2003 ging de inkoop van beveiliging van de marechaussee naar Schiphol. Bijna direct besloot Schiphol om naast Seceurop een tweede beveiligingsbedrijf in te huren.

Maar door de liberalisering begon ook de concurrentie op arbeidsvoorwaarden. Zo kan een nieuwe aanbieder van een dienst de kosten drukken door hetzelfde werk met minder mensen te doen, werknemers tijdelijke contracten aan te bieden en de lonen laag te houden. De harde concurrentie op arbeidsvoorwaarden is niet alleen slecht voor de werknemers op Schiphol, maar brengt ook veiligheidsrisico met zich mee.

De race naar beneden ging verder doordat door de lage havengelden er ook meer lowcost-maatschappijen naar Schiphol kwamen. Deze maatschappijen zorgen voor extra druk op de prijs en daarmee de arbeidsvoorwaarden van de ondersteunende diensten. Tegelijkertijd moesten andere maatschappijen mee in de strijd om wie goedkoper is.

De afgelopen decennia heeft Schiphol Group een bewust beleid gevoerd om de concurrentie op de luchthaven aan te wakkeren en daarmee de kosten zo laag mogelijk te houden, over de rug van werkers:

- Zoveel mogelijk werkzaamheden, zoals beveiliging en schoonmaak, zijn uitbesteed. De onderlinge concurrentie werd verder aangewakkerd door bijvoorbeeld niet één of twee beveiligingsbedrijven in te huren, maar vier of vijf;
- De afhandelingsmarkt werd geliberaliseerd. In veel landen moeten afhandelingsbedrijven aan voorwaarden voldoen om op een grote luchthaven te mogen werken; maar op Schiphol is in principe elk afhandelingsbedrijf welkom. Dat zorgt voor scherpe onderlinge concurrentie. Bedrijven doen daarom alles om de loonkosten te drukken.
- Doordat werkzaamheden goedkoop worden uitgevoerd, kan Schiphol bodentarieven in rekening brengen bij luchtvaartmaatschappijen. Als gevolg hiervan heeft Schiphol een hoog aandeel lowcost carriers, die op hun beurt alles doen om de kosten te drukken. Dat zorgt weer voor prijsdruk op de afhandelingsbedrijven.

De afgelopen jaren heeft de FNV herhaaldelijk gewaarschuwd voor de race naar beneden in de luchtvaart. Uit analyses van de FNV kwam Schiphol naar voren als zo'n beetje de meest geliberaliseerde luchthaven van Europa, met lage afhandelingstarieven, lage havengelden en een groot aandeel lowcost-airlines. Dit alles houdt tickets goedkoop, maar wel ten koste van werknemers in de vorm van werkdruk, ongezonde arbeidsomstandigheden en slechte arbeidsvoorwaarden (zie bijvoorbeeld FNV 2014, 2015, 2021).

Wij als Rijk hebben al aangegeven dat wij de arbeidsvoorwaarden op Schiphol, de gezonde exploitatie op Schiphol, belangrijker vinden dan winstmaximalisatie. Op de langere termijn zou het consequenties kunnen hebben voor de tarieven op het moment dat die herzien worden (Minister van IenW, Commissiedebat Luchtvaart 1 juni 2022).

SCHIPHOLAKKOORD, EINDE VAN RACE NAAR BENEDEN

Inmiddels is er het een en ander veranderd. In 2022 zorgde personeelstekort voor chaos op de luchthaven. De werkdruk liep zo hoog op dat platformwerkers van KLM spontaan het werk neerlegden. Werkers dreigden met nieuwe stakingen, waarop Schiphol akkoorden sloot met de vakbonden om de sociale problemen aan te pakken. Er kwam een interim-directeur bij de luchthaven om orde op zaken te stellen.

Verbeteringen door de inzet van vakbonden en Schiphol Group:

- Loon beveiligers met toeslagen en cao afspraken flink verhoogd.
- Een sectorale cao in de afhandeling om concurrentie op arbeidsvoorwaarden tegen te gaan.
- Schiphol geeft het commitment om Kwaliteit van werk centraal te stellen en neemt dit op in haar visie en misie.
- Veel tilhulpen geïnstalleerd om fysieke werk in de bagagekelders te verlichten.
- Het aantal afhandelaars zal worden ingeperkt om te zorgen voor minder concurrentie op prijs.

Zowel Schiphol als de verantwoordelijke minister benadrukken inmiddels dat het roer om moet. Voortaan staan veiligheid, kwaliteit en gezond werken voorop, ook als dat betekent dat er voortaan een eerlijke prijs moet worden betaald voor de mensen die het werk doen.

Tussenstand sociale omstandigheden en veiligheid

- Er geldt nog geen norm dat iedereen op de luchthaven een toereikend minimumloon ontvangt;
- Het aandeel flexwerkers is weer sterk toegenomen;
- Er geldt nog geen minimale bezettingsnorm, die nodig is om werkdruk hanteerbaar te maken;
- Platformwerkers worden nog steeds blootgesteld aan kankerverwekkende 'jet blast';
- Bagagewerkers worden nog steeds blootgesteld aan te grote fysieke belasting volgens de arbeidsinspectie;
- De Luchtvaartinspectie ILT waarschuwde onlangs dat de veiligheidscultuur bij de grondafhandelingsbedrijven nog steeds niet op orde is. Naar die veiligheidscultuur is nog steeds geen onafhankelijk en openbaar onderzoek naar gedaan;
- De overgang van personeel bij contractwisselingen is nog niet goed genoeg geregeld;
- Op de platforms en in de loodsen worden veel arbeidsmigranten ingezet, die niet altijd goed Engels of Nederlands spreken. Om de veiligheid te borgen is een taaleis noodzakelijk (ook volgens de aankomende EASA richtlijnen).

Zoubida is grondstewardess op Schiphol. Ze ziet dat de roostergaten dagelijks worden ingevuld door stagiairs. "Jonge meiden van 18, 19 jaar die soms bibberen van angst, omdat ze geen raad weten met scheldende passagiers bij de incheckbalies", vertelt ze aan NH Nieuws. "De afspraak is dat stagiairs een week of vier worden begeleid door een zogenaamde buddy, maar daar is vaak geen sprake van" (Zoubida Bouljhaf, in Sajat 2023).

STIJGING AANTAL FLEXWERKERS

Het belang van deze omslag moeten we niet onderschatten. De race naar beneden lijkt te zijn gestopt. Tegelijk is de race terug naar boven nog maar net begonnen. Een illustratie is het aandeel flexwerkers op de luchthaven. De onderstaande grafiek laat de ontwikkeling zien van het aandeel contracten voor bepaalde tijd binnen het passagiersvervoer op Schiphol.¹

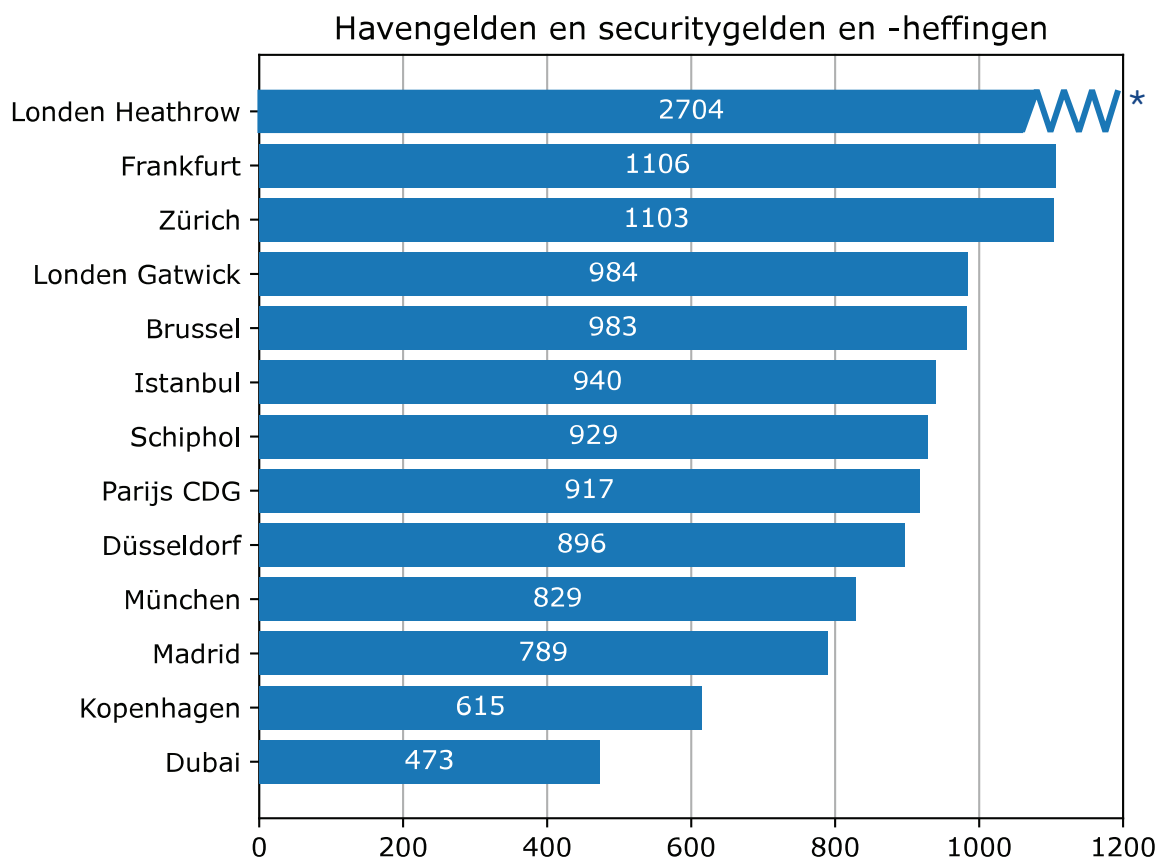


¹ De grafiek geeft een onvolledig beeld van de afhankelijkheid van flexwerk op Schiphol aangezien niet alle vormen van onzeker werk in de cijfers zijn opgenomen. Bovendien gaat het om voltijdseenheden; in personen gerekend zal het aandeel flex nog hoger zijn. Bron: Bedrijfseconomische schets Schiphol, CBS.

Na jarenlang gestage groei daalde het aandeel onzekere contracten plotseling. Tijdens corona hebben bedrijven op grote schaal mensen met onzekere contracten op straat gezet. Daarna begon de luchtvaart weer te groeien. Er lag een kans voor bedrijven om hun flexverslaving achter zich te laten en voortaan vaste contracten te bieden aan hun personeel. Dat biedt immers meer zekerheid voor werknemers en voor de operatie. Maar het tegendeel gebeurde: het aandeel flex schoot weer omhoog en is inmiddels weer ongeveer op het oude niveau.

GOEDKOPE LUCHTHAVEN

Inmiddels is Schiphol niet meer de allergeodkoopste grote luchthaven voor luchtvaartmaatschappijen, maar nog altijd goedkoper dan Frankfurt, Londen Gatwick en Londen Heathrow, als je naar de totale 'aeronautische' kosten kijkt. Dat omvat onder meer haven- en securitygelden, maar ook belastingen.



* De weergave voor Londen Heathrow is ingekort.

De kosten zijn op Schiphol vooral gestegen doordat Nederland inmiddels net als veel buurlanden weer een vliegbelasting hanteert. Als je specifiek kijkt naar luchthavengerelateerde kosten dan is Schiphol niet alleen goedkoper dan Frankfurt, Londen Gatwick en Londen Heathrow, maar ook dan Zürich, Brussel, en Istanbul.²

² Havengelden en Securitygelden en -heffingen; berekend voor een verkeerspakket dat aansluit op dat van Schiphol, in mln euro (Jongeling en Behrens 2024).

TOEREIKEND LOON EN HANTEERBARE WERKDruk

Een veilige luchtvaart begint op de grond en daarvoor is het nodig om sociale standaarden in te voeren. Twee onderwerpen zijn daarbij van groot belang: een toereikend minimumloon en het aanpakken van de werkdruk.

TOEREIKEND MINIMUMLOON

We want people to work with pride and dignity at our airport again. Whether they are employed by Schiphol or another employer. For too long we have focused on lowering costs and now we realise it's time for a new approach. Because everyone at Schiphol matters. There must be good terms and conditions of employment for everyone working at the airport. We are committed to better pay in all sectors, better protection against emissions, less competition between handling companies and better conditions of employment in baggage handling. That's how we can make sure people come to work at Schiphol and stay here (Schiphol 2024).

In het Schipholakkoord uit 2023 is de volgende afspraak gemaakt:

“Schiphol Group en vakbonden vinden dat iedereen werkzaam op de locatie Schiphol een leefbaar loon moet kunnen verdienen. Een loon dat voldoende is om te kunnen voorzien in een fatsoenlijke levensstandaard. Om dit voor elkaar te krijgen spant Schiphol Group zich in zodat iedereen werkzaam op de locatie Schiphol een leefbaar loon kan verdienen.”

De FNV stelt dat een toereikend minimumloon gelijk moet zijn aan tenminste 60% van het mediane loon. Momenteel komt dat neer op 16 euro per uur. Deze eis komt overeen met de referentiewaarde die is opgenomen in de Europese minimumloonrichtlijn. Het Schipholakkoord van 2023 verwijst naar deze richtlijn.

Importantly, it has been suggested that the airport ground staff needs to receive better payments and compensations, in order to attract new candidate workers. This rather obvious solution is contrary to the focus on cost reductions prevalent in the industry (Wandelt en Wang 2024).

Een minimumloon van tenminste 60% van het mediane loon zou in heel Nederland moeten gelden. Er zijn verschillende redenen waarom dit op Schiphol extra urgent is en waarom de Schiphol Group hierin voorop zou moeten lopen:

- Werk op de luchthaven is zwaar werk met serieuze gezondheids- en veiligheidsrisico's (denk aan fysieke belasting, blootstelling aan schadelijke stoffen, ongelukken op het platform);
- Verschillende werkzaamheden die cruciaal zijn voor de veiligheid hebben een hoog personeelsverloop. Uit onderzoek blijkt dat een adequate beloning helpt om het personeelsverloop terug te dringen; wat weer helpt om risico's voor de (vlieg-) veiligheid beheersbaar te houden;
- Laag loon en hoog personeelsverloop maken werkers kwetsbaar voor criminele ondermijning; criminele organisaties die Schipholwerkers recruterend om bijvoorbeeld drugs uit vliegtuigen te halen (Van Wijk e.a. 2020, Zuercher e.a. 2024);
- Uit de evaluatie van de Schipholchaos komen personeelstekorten als belangrijke oorzaak naar voren. Tegelijk bleek dat Schiphol geen effectieve regie kon voeren over activiteiten die door derden werden uitgevoerd (PwC 2023). Een voor de hand liggende oplossing is investeren. Als daar niet voor wordt gekozen, dan kan worden gedacht aan een bodem onder de lonen in combinatie met eisen over toereikende bezetting;

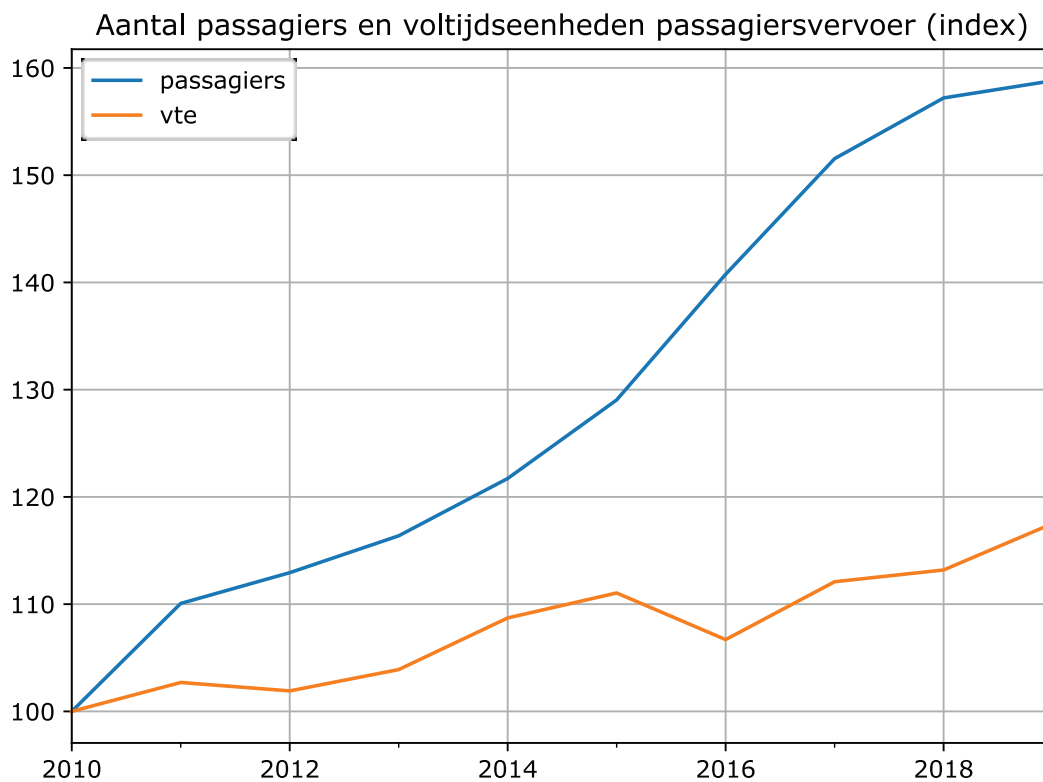
- Rijk en gemeente Amsterdam verwachten als aandeelhouder dat Schiphol een voorbeeldrol speelt als het gaat om MVO. Schiphol zegt hier zelf ook belang aan te hechten. Meer specifiek zegt Schiphol zich in te willen zetten voor goede arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden en betere lonen bij alle bedrijven op de luchthaven (Schiphol 2024). Dan valt het eigenlijk niet uit te leggen dat veel lonen nog steeds lager zijn dan de Europese referentiewaarde voor een toereikend minimumloon.

Het is daarom belangrijk dat Schiphol in alle aanbestedingen een eis of criterium hanteert dat werkers tenminste 60% van het mediane loon ontvangen.

MINIMALE BEZETTINGSNORM

Ton (61) werkt sinds 1987 in de kelder: "Het aantal vluchten is niet minder geworden. Je begint met vijf man en op een gegeven moment sta je alleen op een vlucht. Dat gaat gewoon niet." In Benjamin (2024b).

De afgelopen decennia hebben bedrijven in de luchtvaart de kosten steeds verder gedrukt door steeds minder werkers in te zetten voor dezelfde hoeveelheid werk. De onderstaande grafiek illustreert dit specifiek voor het passagiersvervoer.³ Het aantal passagiers is sterk gegroeid, maar het aantal werkers is niet meegegroeid. Waar in 2010 nog 5,7 fte per 10.000 passagiers werkte in het passagiersvervoer op Schiphol, daalde dat naar 4,2 fte in 2019.



³ Ontwikkeling van het aantal passagiers en het aantal vte's voor passagiersvervoer, index. Bron: Schiphol, Verkeer- en vervoercijfers; CBS, Bedrijfseconomische schets. Tijdens corona wijkt het beeld af.

Werkers hebben de werkdruk zien toenemen, waardoor roofbouw wordt gepleegd op hun gezondheid. Bovendien kan de werkdruk een risico vormen voor de vliegveiligheid.

Het systematisch overschrijden van de arbonormen is een gevolg van de onderlinge concurrentie tussen afhandelsbedrijven die alle door Schiphol zijn toegelaten op het terrein om zo de kosten voor luchtvaartmaatschappijen zo laag mogelijk te houden. Dit gaat echter ten koste van de arbeidsomstandigheden voor bagagemedewerkers, die daardoor extreem zwaar werk verrichten voor een betrekkelijk laag uurloon. Het accepteren van crimineel geld voor relatief eenvoudige klussen zoals een pakketje ophalen of achterlaten, zeker als medewerkers kampen met leningen of schulden, kan daardoor aantrekkelijker zijn (Zürcher e.a. 2024).

Om deze ontwikkeling een halt toe te roepen is het nodig om minimum bezettingsnormen vast te stellen. Dit zijn regels die bepalen hoeveel uren menskracht tenminste ingezet moeten worden voor een bepaalde hoeveelheid werk. Denk bijvoorbeeld aan het aantal mensen dat nodig is om een specifiek type vliegtuig af te handelen. Zulke bezettingsnormen zijn belangrijk om de werkdruk voor werknemers hanteerbaar te maken. Daarnaast zijn zulke normen nodig om te kunnen regelen dat personeel meegaat wanneer werkzaamheden overgaan van het ene bedrijf naar het andere, bijvoorbeeld doordat een luchtvaartmaatschappij besluit om een andere afhandelaar in te huren. Aan de hand van de minimum bezettingsnormen kan dan precies worden bepaald hoeveel voltijdseenheden aan personeel 'mee moeten verhuizen'.

Om verschillende redenen is het belangrijk om de overgang van personeel goed te regelen. Voor de werkzekerheid van werkers is het belangrijk dat zij niet op straat komen te staan als gevolg van een contractwisseling. Tegelijk is het voor de continuïteit van de werkzaamheden en veiligheid noodzakelijk dat ervaren personeel beschikbaar blijft om het werk uit te voeren.

VEILIGHEID BEGINT OP DE GROND

Als het gaat om de luchtvaartveiligheid wordt vaak gedacht aan piloten, cabinepersoneel en technici. Voor die beroepen gelden dan ook strenge veiligheidsregels. Maar wat vaak vergeten wordt, is dat een veilige vlucht ook begint bij een veilige afhandeling en een effectieve luchthavenbeveiliging.

Als een vliegtuig beschadigd raakt en dit blijft onopgemerkt, dan kan dit de veiligheid van de vlucht in gevaar brengen. Datzelfde geldt bijvoorbeeld als er een fout wordt gemaakt met de belading. De ILT concludeert dan ook: "Een toename van de voorvallen op de grond verhoogt de kans op ongevallen in de lucht."

Stijging veiligheidsmeldingen

In het afgelopen gebruiksjaar werden er bijna 500 veiligheidsvoorvallen gemeld in het zogenaamde 'pushbackproces' en werd ruim 70 keer schade gemeld (ILT 2024). Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een grondaafhandelingsvoertuig dat tegen een vliegtuig botst, waardoor de romp beschadigd raakt. Deze aantallen zijn toegenomen sinds het voorgaande jaar. Bovendien is de werkelijke omvang van het probleem onbekend, omdat schade niet altijd wordt gemeld.

License to operate

Alle bedrijven die in de luchtvaart actief zijn zullen het belang van veilig werken onderschrijven, maar dat betekent niet dat ze dit ook altijd in de praktijk brengen. Zo heeft Schiphol een 'License to Operate' vastgesteld met regels over veiligheid, duurzaamheid en kwaliteit. Alleen al in 2023 heeft Schiphol 12 keer een verbeterplan geëist omdat afhandelaren niet voldeden aan de afgesproken standaarden (Schiphol 2024).

De ILT heeft de afgelopen jaren veelvuldig vastgesteld dat in de afhandeling veiligheidsregels werden overtreden en heeft ge dreigd om de afhandeling zonodig stil te leggen (ILT 2023).

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EN VEILIGHEID

Airport employees play a crucial role in safeguarding airport security as well as ensuring overall safety by guarding against in-flight emergencies, crashes, and runway collisions. The research literature finds that higher wages reduce turnover, which leads to a more stable and experienced workforce, with more opportunities for training and learning on the job. A more experienced workforce is correlated with more effective safety and security performance (Jacobs 2023).

De veiligheid van de luchtvaart kan niet los worden gezien van de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, zo blijkt uit talloze onderzoeken (voor bronnen zie Bijlage 1).

Veel deskundigen benadrukken bijvoorbeeld de risico's van een hoog personeelsverloop. Het zorgt dat er voortdurend instroom is van nieuw, onervaren personeel dat moet worden opgeleid en ingespeeld moet raken op de rest van het team. Een hoog personeelsverloop kan er ook voor zorgen dat werkers minder betrokken zijn bij het bedrijf waar ze werken. Dit kan nadelig uitpakken voor de veiligheidscultuur en het kan ze bovendien kwetsbaar maken voor criminele ondermijning (denk aan drugscriminelen die proberen om luchthavenwerkers te recrutereren).

Ook de werkdruk wordt vaak genoemd als oorzaak waardoor procedures niet correct worden nageleefd en veiligheidsrisico's kunnen ontstaan.

Hoger loon zorgt voor meer veiligheid

Een onderzoek in opdracht van de San Francisco Airport Commission maakt duidelijk dat de oplossing deels zal moeten liggen in adequate arbeidsvoorwaarden: "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." Ook het Europese luchtvaartveiligheidsagentschap EASA legt een verband tussen de lonen van het grondpersoneel, personeelsverloop en de luchtvaartveiligheid.

Het veiligheidsbeleid moet ook aandacht besteden aan sociale veiligheid. Een probleem is dat er steeds meer 'ordeverstorende' passagiers zijn die zich agressief gedragen. Dit komt voor aan boord van het vliegtuig, maar ook bijvoorbeeld bij de veiligheidscontroles, het inchecken en het boarden.

HET BELANG VAN EEN GEZONDE VEILIGHEIDSCULTUUR

We werken elke dag om een goed product af te leveren. Door de onderbezetting qua personeel moet dit steeds sneller en wordt daarom gevaarlijker dan voorheen. Ook is de gemiddelde leeftijd hoog op onze afdeling wat extra risico's oplevert en dan nog het taalprobleem wat er ontstaat met de grote aantallen uitzendkrachten die geen Nederlands spreken (vrachtafhandelaar, geciteerd in FNV (2023).

Een veilige grondoperatie vereist een gezonde veiligheidscultuur. Het is belangrijk dat werkers het belang inzien van veiligheidsregels en dat ze in staat worden gesteld om deze regels in de praktijk te brengen. Daarbij hoort ook dat ze zich vrij voelen om een melding te doen als er een keer iets fout gaat, zodat daar van geleerd kan worden. Die meldingsbereidheid kan bijvoorbeeld onder druk komen te staan als werkers met een tijdelijk contract bang zijn om hun baan te verliezen als ze een melding doen.

Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de veiligheidscultuur in de grondoperatie niet op orde is. De ILT heeft bijvoorbeeld gewaarschuwd dat voorvallen in de grondafhandeling lang niet altijd worden gemeld en dat de 'safety culture' meer aandacht moet krijgen (ILT 2023, 2024).

Personeel van grondafhandelingsbedrijven meldt incidenten niet altijd, stelt de ILT, terwijl dat wel de bedoeling is. 'De veiligheid in de lucht begint op de grond', zegt Buitelaar. 'Melden is essentieel.' Ook in de grondafhandeling zou een zogenoemde just culture moeten ontstaan, aldus Buitelaar. Dat is een in de luchtvaart gebruikelijke bedrijfscultuur waarin medewerkers altijd incidenten zoals botsingen melden en van elkaars fouten leren (Benjamin 2023).

Veiligheidscultuur

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. Bovendien zeggen veel werkers dat je niets terug hoort als je een melding doet (voor bronnen zie FNV 2022, FNV 2023).

Het is belangrijk om de bevindingen van de FNV te laten toetsen door een onafhankelijk en gespecialiseerd onderzoeksinstituut. Het probleem is echter dat luchtvaartbedrijven tot nog toe hebben verhindert dat er onafhankelijk en openbaar onderzoek wordt gedaan naar de veiligheidscultuur. Ze hebben zelf een onderzoek laten doen, maar de resultaten daarvan werden vervolgens strikt geheim gehouden (FNV 2022).

In het Schipholakkoord van 2022 is afgesproken dat er een werkdrukmeting wordt uitgevoerd waarin ook de veiligheidscultuur wordt onderzocht. In het akkoord uit 2023 is bepaald dat dit onderzoek wordt uitgevoerd voor 1 juli 2024. Deze afspraken moeten nog worden uitgevoerd.

EINDELIJK REGELS VOOR EEN VEILIGE GRONDAFHANDELING?

Hoewel de grondafhandeling een belangrijke rol speelt als het gaat om een veilige luchtvaart, ontbreken tot nog toe specifieke veiligheidsregels en -toezicht voor deze sector. Om hierin te voorzien heeft het Europese luchtvaartveiligheidsagentschap EASA nieuwe regels voorbereid. De regels moeten nog formeel worden vastgesteld door de Europese Commissie.

De nieuwe regeling gaat gepaard met een impactanalyse en richtlijnen voor de implementatie. Hieronder worden enkele relevante onderdelen benoemd:

- De EASA suggereert om het aandeel flexcontracten in te perken (EASA 2024b: 56);
- De EASA roept op om onderwerpen zoals het aantal werknemers, het personeelsverloop en veiligheidsvoorvallen (inclusief vliegtuigschades) te monitoren; en om dit te doen met actieve betrokkenheid van sociale partners (EASA 2024a: 54);
- De EASA doet de aanbeveling om de operationele procedures, het veiligheidsbeleid en het beleid rond 'just culture' te ontwikkelen en monitoren in samenwerking met werknemers en hun vertegenwoordigers (EASA 2024b: 59-60);
- De EASA doet de aanbeveling om bij het vaststellen van roosters en pauzes rekening te houden met risico's van vermoeidheid (EASA 2024b: 62);
- Werkers in de afhandeling dienen in staat te zijn om te communiceren met collega's en ander afhandelingspersoneel, ook in afwijkende situaties en noodsituaties. Voor dat doel moet worden vastgesteld dat ze een nader te bepalen gemeenschappelijke taal voldoende beheersen (EASA 2024a: 38, 2024b: 101);
- Bedrijven moeten hun personeel op verzoek een kopie geven van hun opleidingsdossier (EASA 2024a: 34).

Werk maken van veiligheid

Momenteel bestaat er een vacuüm als het gaat om veiligheidsregels voor de grondafhandeling. Daarom is het belangrijk dat het ministerie van IenW en de bedrijven in de luchtvaart nu al beginnen met het implementeren van de belangrijkste uitgangspunten uit de conceptregels en de bijlagen, waaronder bovenstaande onderdelen.

Hier ligt een belangrijke rol voor de luchtvaartinspectie ILT. Daarnaast is het van belang om in aanbestedingen, inclusief de tender voor afhandelingslicenties, te anticiperen op de nieuwe EASA-regels en de bijbehorende aanbevelingen.

Uit onderzoek blijkt dat managers vaak een heel ander beeld hebben van de veiligheidscultuur dan de mensen op de werkvloer (Balk en Bossenbroek 2010). Niet voor niets benadrukt de EASA dan ook het belang van regie en inspraak van werkers bij het veiligheidsbeleid.

HET KAN, OOK JURIDISCH

In het verleden is wel eens gesuggereerd dat het juridisch niet mogelijk zou zijn om bij de beoordeling van inschrijvingen dit soort criteria te hanteren. Dit vrees is echter onterecht.

Ten eerste blijkt uit een juridische analyse dat het mogelijk is om een eis ten aanzien van het loon als gunningscriterium te hanteren (Lintsen 2022, vgl. Semple 2017).⁴ In bijvoorbeeld Schotland is dan ook jaren geleden het beleid ingevoerd dat bij overheidsopdrachten het betalen van een leefbaar loon als belangrijk gunningscriterium wordt gehanteerd. Dit criterium weegt extra zwaar als er sprake is van slechte arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden en als de beschikbaarheid of continuïteit van werknemers invloed kan hebben op de dienstverlening (Scottish Government 2018).

FNV is echter van mening dat Schiphol nog een stap verder kan gaan en een toereikend minimumloon als harde uitvoeringsvoorwaarde kan hanteren. Deze eis zou dan onderbouwd moeten worden door te laten zien dat een toereikend loon noodzakelijk is om ervaren personeel te binden en het personeelsverloop.

⁴ Daarbij wordt over het algemeen aangenomen dat het criterium zo geformuleerd moet zijn dat het geen uitsluitende werking heeft.

WAT MOET ER GEBEUREN?

In de Schipholakkoorden zijn uitgangspunten geformuleerd om de sociale problemen op de luchthaven aan te pakken. Deze uitgangspunten moeten nu concreet worden gemaakt. De komende periode is cruciaal:

- Schiphol is van plan om diverse werkzaamheden opnieuw aan te besteden, denk bijvoorbeeld aan de beveiliging en de ondersteuning van passagiers met een mobiliteitsbeperking;
- het aantal afhandelaren op Schiphol wordt ingeperkt waarbij sociale standaarden worden ingevoerd; er wordt een tender georganiseerd om afhandelingsbedrijven te selecteren die actief mogen zijn op de luchthaven;
- en er komen binnenkort Europese veiligheidsregels voor de afhandeling.

Hieronder wordt aangegeven welke voorwaarden en criteria naar de mening van FNV gehanteerd dienen te worden bij aanbestedingen. Waar gesproken wordt over 'opdrachtnemer' zou dit ook betrekking dienen te hebben op bedrijven die via een tender worden geselecteerd om grondafhandelingsdiensten te mogen verlenen.

Overigens is dit niet het enige wat er moet gebeuren. Zo is het belangrijk dat de overheid de veiligheidsregels voor de grondoperatie aanscherpt.

INBESTEDEN

- Waar mogelijk besteedt Schiphol uitbestede diensten weer in.
- Als Schiphol toch besluit om een bepaalde dienst (opnieuw) uit te besteden, dan zal Schiphol de overweging voor dat besluit toelichten.
- Inbesteden is ook een terugvaloptie. Als Schiphol aangeeft dat het juridisch niet mogelijk is om belangrijke sociale voorwaarden te hanteren bij een aanbesteding, dan kan dit worden opgelost door alsnog voor inbesteding te kiezen.

UITSLUITINGSGRONDEN

- Schiphol hanteert als uitsluitingsgrond onder meer niet-naleving van sociaal en arbeidsrecht, en van de inhoud van de ILO-verdragen die zijn genoemd in de Aanbestedingsrichtlijn.
- Schiphol hanteert als uitgangspunt dat inschrijvers daadwerkelijk worden uitgesloten van de aanbesteding als voldoende kan worden onderbouwd dat een van de genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is (bijvoorbeeld op basis van een rapport van de Arbeidsinspectie)
- Voordat een aanbestedingsprocedure van start gaat, stelt Schiphol de vakbonden in gelegenheid om informatie aan te reiken die relevant is om te beoordelen of uitsluitingsgronden van toepassing zijn op specifieke potentiële inschrijvers.

UITVOERINGSVOORWAARDEN

- Onderaanbesteding is niet toegestaan.
- Schiphol stelt als uitvoeringsvoorwaarde dat opdrachtnemers zich houden aan wettelijke bepalingen op het gebied van sociaal en arbeidsrecht en dat zij zich aan de ILO-verdragen houden die worden genoemd in bijlage X van de Aanbestedingsrichtlijn (onder meer met betrekking tot vakbonds- en werknemersrechten, gelijke beloning en discriminatie).⁵
- Iedere werknemer ontvangt een toereikend minimumloon van tenminste 60% van het mediane loon.⁶
- Minimale bezettingsnormen voor het veilig en gezond uitvoeren van het werk: normen hoeveel uren ingezet moet worden voor de uitvoering van specifieke werkzaamheden. Bijvoorbeeld: hoeveel mensen moeten worden ingezet bij de afhandeling van een bepaald type vlucht bij een bepaalde omdraaitijd.
- In de beveiliging worden de TNO-normen voor maximale statijden gerespecteerd.

⁵ Het lijkt dubbelop om te eisen dat uitvoerders zich aan de wet houden. Zo'n uitvoeringsvoorwaarde kan toch belangrijk zijn omdat Schiphol dan naleving kan afdwingen als een opdrachtnemer zich niet aan de wet houdt.

⁶ Dit is een belangrijke eis voor de FNV. Als het onverhoopt niet mogelijk is om dit als uitvoeringsvoorwaarde te hanteren, dan als gunningscriterium.

- Overgang personeel: alle arbeidsvoorwaarden en individuele toezeggingen worden overgenomen door de nieuwe werkgever. De contractwisseling zelf mag geen reden zijn om de arbeidsvoorwaarden of individuele toezeggingen te verslechteren. Overgang is geen verplichting voor werknemers. Onnodig opsplitsen van teams wordt tegengegaan.
- Voor zover aanvullende of specifiekere normen zijn opgenomen in de cao die van toepassing is, worden die gerespecteerd. Werknemers die overgaan moeten voldoen aan veiligheids- en opleidingseisen voor werknemers die gelden bij de nieuwe werkgever.
- Met betrekking tot de beveiliging: opdrachtnemers spreken met vakbonden een gemeenschappelijk protocol af met betrekking tot roosters, te laat komen, ziekte, en vakantie.
- Opdrachtnemers ontwikkelen een veiligheidsbeleid, gericht op vliegveiligheid, arboveiligheid en sociale veiligheid. Werkers en ondernemingsraden worden actief betrokken bij de ontwikkeling en monitoring van dit beleid.
- In het kader van het veiligheidsbeleid monitoren opdrachtnemers bovendien zaken als veiligheidsvoorvallen (inclusief vliegtuigschades), het aantal werknemers en de bezetting, en het personeelsverloop. Sociale partners worden hier actief bij betrokken en krijgen inzicht in de verzamelde gegevens.
- Opdrachtnemers dragen zorg voor een gezonde veiligheidscultuur, en werken volledig mee aan openbaar en onafhankelijk onderzoek om deze veiligheidscultuur vast te stellen.
- Opdrachtnemers dienen aan te tonen of er een verbetering optreedt in de sociale veiligheid voor hun werkers, bijvoorbeeld als het gaat om problemen door ordeverstoringen passagiers.
- Opdrachtnemers hanteren een actief duurzaam inzetbaarheidsbeleid om roofoverval op de gezondheid van werkers te voorkomen
- Opdrachtnemers dragen zorg dat de fysieke belasting van werknemers binnen de geldende normen blijft. Daarnaast maken ze een plan om de fysieke belasting te verlagen en rapporteren ze hierover.
- Opdrachtnemers hanteren gezonde werkroosters die voor een periode van tenminste een half jaar worden vastgelegd. De roosters dienen tenminste drie maanden van tevoren bekend te zijn.
- De OR heeft inspraak bij de vaststelling van de roosters. Werkers krijgen voldoende mogelijkheid om hun vakantiedagen op te nemen.⁷
- Opdrachtnemers zorgen dat hun werkers beschikken over adequaat materieel en communicatiemiddelen.
- Vakbonden worden in staat gesteld om te communiceren met werkers, zowel leden als niet-leden. Dit betekent onder meer dat vakbonden toegang krijgen tot de werkvloer, inclusief beveiligd gebied en inclusief bijvoorbeeld kantines. Ook kunnen ze gebruik maken van communicatiemiddelen, zoals mededelingenborden en verzending van e-mailberichten aan werkers. Vakbonden worden in de gelegenheid gesteld om onderdeel te zijn van het onboardingproces van nieuwe medewerkers. Verder kunnen kaderleden vrijstelling krijgen voor vakbondswerk.
- Opleidingseisen: werkers dienen gecertificeerd te zijn voor het beroep en de werkzaamheden die ze uitvoeren. Daarnaast worden ze in staat gesteld om certificaten te verkrijgen voor vaardigheden die ze tijdens hun werk leren.
- Taaleis: er worden alleen werkers ingezet waarvan door een gecertificeerd instituut is vastgesteld dat ze de vast te stellen gemeenschappelijke taal voldoende beheersen om effectief te kunnen communiceren met collega's en ander beveiligings- of afhandelingspersoneel bij complicaties of onverwachte gebeurtenissen tijdens hun werk. Deze eis geldt voor alle werkers die worden ingezet, inclusief ingeleend personeel.
- Opdrachtnemers nemen adequate maatregelen om discriminatie en ongelijke beloning tegen te gaan.

⁷ Als het onverhoopt niet mogelijk is om dit als uitvoeringsvoorwaarde te hanteren, dan als gunningscriterium.

GUNNINGSCRITERIA

- Iedere werknemer ontvangt een toereikend minimumloon van tenminste 60% van het mediane loon. Dit criterium weegt zwaar mee (er worden veel punten aan verbonden).⁸
- Opdrachtnemers hanteren gezonde werkroosters die voor een periode van tenminste een half jaar worden vastgelegd. De OR heeft inspraak bij de vaststelling van de roosters. Werkers krijgen voldoende mogelijkheid om vakantiedagen op te nemen.⁹
- Een vast arbeidscontract is de norm voor alle werkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
- Flexwerk wordt alleen ingezet voor aantoonbaar onvoorziene omstandigheden en dus niet voor de reguliere fluctuaties in werkvolume. Er wordt geen gebruik gemaakt van oproep- en nulurencontracten. Er worden geen (schijn-) zzp'ers ingezet. Er wordt uitgegaan van scheiding van bed en brood: uitzendkrachten worden niet gehuisvest door het uitzendbureau of de inlener.
- De opdrachtnemer is verplicht zich ervan te verzekeren en zegt toe dat de uitzendkracht van het uitzendbureau de beloning ontvangt conform het bepaalde in de betreffende cao. Indien de werkgever/inlener niet aan deze verplichtingen voldoet is hij ten aanzien van de ingeleende uitzendkracht aansprakelijk voor de uitbetaling van de beloning van de uitzendkracht als ware de uitzendkracht bij de werkgever zelf in dienst.

NALEVING

- Schiphol informeert de vakbonden over alle bepalingen uit het contract die mogelijk gevolgen hebben voor de positie van werkers en/of de vakbonden (dit omvat onder meer uitsluitingsgronden, uitvoeringsvoorwaarden, geschiktheidscriteria en de manier waarop de opdrachtnemer invulling geeft aan de gunningscriteria).
- Vakbonden kunnen een melding doen bij Schiphol wanneer zij vermoeden dat een opdrachtnemer zich niet houdt aan genoemde bepalingen uit het contract. Schiphol zal zulke meldingen onderzoeken en zo mogelijk naleving eisen, schadevergoeding vorderen van de aanbieder en eventueel het contract ontbinden. Schiphol zal de melder informeren over de uitkomst van het onderzoek en de genomen maatregelen.

⁸ Het heeft de voorkeur van de FNV dat dit wordt opgenomen bij de uitvoeringsvoorwaarden. Als dat juridisch niet mogelijk is, dan is een 'second best option' om het op te nemen als gunningscriterium. Het moet dan wel een zwaarwegend criterium zijn.

⁹ Het heeft de voorkeur van de FNV dat dit wordt opgenomen bij de uitvoeringsvoorwaarden. Als dat juridisch niet mogelijk is, dan is een 'second best option' om het op te nemen als gunningscriterium.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: VEILIGHEID, ONDERMIJNING, KWALITEIT EN CONTINUÏTEIT

Hieronder worden enkele relevante onderzoeken besproken die een verband concluderen tussen arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden enerzijds en veiligheid, ondermijning, kwaliteit en continuïteit anderzijds. Voor oudere onderzoeken zie ook FNV (2022).

De groepen werkers waarop onderzoeken betrekking hebben variëren. Sommige gaan met name over veiligheid op het platform; andere hebben specifiek betrekking op beveiligingspersoneel; en enkele publicaties gaan over luchthavenpersoneel in zijn algemeenheid.

ANALYSES UC BERKELEY LABOR CENTER

In 2017 heeft de San Francisco Airport Commission een rapport laten maken over de (wetenschappelijke) literatuur over arbeidsvoorwaarden, personeelsverloop en de veiligheid van luchthavens. De conclusie was duidelijk: "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" (Gallear 2017).

In 2023 heeft de UC Berkeley Labor Center de belangrijkste inzichten uit de onderzoeksliteratuur nog een keer op een rijtje gezet: "Airport employees play a crucial role in safeguarding airport security as well as ensuring overall safety by guarding against in-flight emergencies, crashes, and runway collisions. The research literature finds that higher wages reduce turnover, which leads to a more stable and experienced workforce, with more opportunities for training and learning on the job. A more experienced workforce is correlated with more effective safety and security performance. A federal policy setting higher labor standards at United States airports would serve to stabilize and improve pay for ground-based airport workers, reduce worker turnover, and enhance the safety and security of our airports" (Jacobs 2023).

REGULATORY IMPACT ASSESSMENT

Het Europese luchtvaartveiligheidsagentschap EASA heeft regelmatig gewezen op de risico's die zijn verbonden aan een hoog personeelsverloop, onzekere arbeidscontracten en een gebrekkige veiligheidscultuur in de afhandeling.

Hieronder enkele voorbeelden (EASA 2024c):

- "Since the liberalisation of the GH market at EU airports, price competition between GHSPs has had a huge impact on the turnover and profit margins. Currently, airline operating costs are under pressure, in turn automatically influencing prices for GH services. To remain competitive, GHSPs have to offer lower prices and shorter handling/operation times, while still applying the same standards and agreements as before."
- "High staff turnover is an issue that has been raised by many stakeholders. For various reasons, including seasonality, wages, working conditions, just culture and business pressure, GHSPs are often unable to attract staff for longer periods, leading to a high staff turnover. This leads to constant hiring and re-training of new and often unexperienced staff, which is costly, creates an additional strain on the more experienced staff, and ultimately has a negative impact on safety."
- "The high turnover rate is often mentioned in the interviews as a potential threat to safety due to a lack of commitment amongst other things."
- "One interviewee pointed out that GHSPs and GH employees are not willing to report aircraft damage because they fear that the airline involved will cancel the contract with the GHSP. Another interviewee mentioned that personnel with temporary contracts and personnel hired via temporary work agencies rarely report occurrences."

RAPPORTAGES LUCHTVAARTINSPECTIE

De luchtvaartinspectie ILT brengt jaarlijks een rapportage uit onder de titel Staat van de luchtvaart (tot voor kort Staat van Schiphol). Uit deze rapportages blijkt:

- Er worden op het platform regelmatig veiligheidsregels overtreden;
- De meldingscultuur schiet tekort, waardoor de gemelde veiligheidsvoorvallen een onvoldoende beeld geven van de ernst en omvang van de veiligheidsproblemen;

- De aanpak van de veiligheidsproblemen schiet tekort. De ILT heeft in het verleden aan Schiphol om een verbeterplan gevraagd en gewaarschuwd zonodig de afhandeling stil te leggen als dat nodig is om de veiligheid te garanderen;
- De ILT brengt de veiligheidsproblemen bij de grondoperatie onder meer in verband met werkdruk, gebrek aan ervaring bij een deel van het personeel, en een gebrekkige veiligheidscultuur.

NATIONALE VEILIGHEIDSANALYSE

Het NLR (2022) heeft aan experts gevraagd wat de prioriteiten zijn als het gaat om vliegveiligheid. Over commerciële luchtvaart zijn experts geraadpleegd van DGLM, ILT, Schiphol, LVNL, VNV, Eindhoven Airport, KNMI en ISMS. Volgens deze experts horen de volgende thema's tot de zeven belangrijkste prioriteiten op het gebied van vliegveiligheid :

- Werkdruk bij huidig personeel door moeite met het aantrekken van voldoende gekwalificeerd personeel;
- Gebrek aan, en onderhouden van 'just culture' (inclusief grondafhandeling en nieuw personeel).

Het gaat om zaken waarvan de kans dat er iets misgaat lastig valt te kwantificeren, maar als er iets misgaat kunnen de gevolgen groot zijn.

ONDERZOEK VESTIGINGSEISEN GRONDAFHANDELING SCHIPHOL

Het NLR (2021) trekt de volgende conclusies:

- "De onderzoekers concluderen dat arbeidsomstandigheden een effect hebben op de uitvoering van de grondafhandelingsprocessen en dat de vliegveiligheid wordt beïnvloed door de uitvoering van deze processen. Werkdruk is een belangrijke factor die er toe kan leiden dat procedures soms niet worden nageleefd."
- "Daarnaast concluderen de onderzoekers dat arbeidsvoorwaarden invloed hebben op veiligheidscultuur en arbeidsomstandigheden. Baanzekerheid heeft een positief effect op veiligheidscultuur. Personeelsverloop en arbeidsloon hebben een effect op arbeidsomstandigheden en de uitvoering van de grondafhandelingsprocessen".

INTERGO-ONDERZOEK

In 2019 hebben luchtvaartbedrijven onderzoek laten doen naar de veiligheidscultuur in de grondafhandeling. De rapportage is geheim, maar volgens Schiphol 'heel duidelijk zien dat er het nodige te verbeteren valt' (zie FNV 2022).

INTEGRALE VEILIGHEIDSANALYSE

Het NLR (2018) wijst op risico's in verband met een hoog personeelsverloop:

"De groei in het aantal bewegingen op Schiphol heeft tot gevolg dat de grondafhandelaren 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."

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."

LUCHTHAVENBEVEILIGING

Kort na de aanslagen van 11 september 2001 bracht de VN-burgerluchtvaartorganisatie ICAO een handboek uit over de menselijke factor in luchthavenbeveiliging (ICAO 2002). Het is nog altijd het meest complete naslagwerk over dit onderwerp (Arcúrio e.a. 2020).

In het handboek stelt ICAO dat je weinig hebt aan moderne technologie als je niet tegelijk zorgt dat de veiligheids-cultuur op orde is. Als luchthavens willen voldoen aan de hoogste veiligheidsstandaarden, dan vereist dat hoogwaardig en goed opgeleid beveiligingspersoneel; mensen die gemotiveerd zijn en die een adequate beloning ontvangen. ICAO benadrukt verder 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.

ICAO maakte zich zorgen over het personeelsverloop onder luchthavenbeveiligers. Als oorzaken noemen ze onder meer lage lonen, tekortschietende feedback van leidinggevendenden, en frustrerende en stressvolle arbeidsomstandigheden. ICAO wijst verder op het belang van roosters, rusttijden en een adequate personeelsbezetting voor een goed functionerende luchthavenbeveiliging (ICAO 2002).

Het is alweer 20 jaar geleden dat het ICAO-rapport verscheen, maar de bevindingen zijn nog steeds relevant. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de hierboven aangehaalde literatuurstudie in opdracht van de San Francisco Airport Commission.¹⁰

ICAO heeft in 2021 een aantal deskundigen uitgenodigd om hun inzichten over veiligheidscultuur op papier te zetten. Hun bijdragen onderstrepen dat beveiliging mensenwerk is. Nina Smith, beveiligingsexpert bij de Britse luchtvaartautoriteit, wijst erop dat beveiligers soms escalerende situaties moeten oplossen, ingewikkelde röntgenbeelden moeten interpreteren, onder druk goede afwegingen moeten maken en creatief moeten kunnen denken als de situatie dat vereist (Smith 2021).

Ook onderzoeker Michelle Arcúrio benadrukt dat de veiligheid afhangt van beslissingen van beveiligers. Die beslissingen worden vaak genomen onder tijdsdruk, als gevolg van het grote aantal passagiers dat moet worden verwerkt. Het is daarom belangrijk dat deze beslissingen worden genomen door ervaren, goed opgeleide en zeer gemotiveerde beveiligers.

Arcúrio waarschuwt echter dat de arbeidsvoorwaarden vaak te wensen overlaten. Een belangrijke oorzaak zijn de aanbestedingen, die zorgen voor scherpe concurrentie. Als gevolg hiervan is de luchthavenbeveiliging een sector met lage lonen, die werknemers weinig perspectief biedt (Arcúrio 2021).

CRIMINELE ONDERMIJNING

Gemeente Haarlemmermeer heeft een onderzoek laten doen naar risico's voor ondermijning op Schiphol (Van Wijk e.a. 2020). Het gaat vooral om drugshandel waarbij gebruik wordt gemaakt van mensen met een Schipholpas die bijvoorbeeld bij schoonmaak, afhandeling, catering en onderhoud werken. Kwetsbare locaties zijn o.a. bagagekelders, afhandelloodsen en Schiphol Oost, inclusief de afhandeling van privévliegtuigen.

In het rapport worden ongunstige arbeidsvoorwaarden als risicofactor genoemd:

- "Bagagemedewerkers zijn over het algemeen laag opgeleid, verrichten zwaar werk en verdienen een laag uurloon. Sommigen zijn in dienst van bijvoorbeeld de KLM, anderen werken voor uitzendbureaus. Uitzendkrachten hebben minder binding met het bedrijf waar zij werken dan vaste medewerkers. [...]"
- "In sommige interviews wordt gesteld dat de lonen erg laag zijn, namelijk op en rond het minimumloon, en dat het daarom verleidelijk is om met criminele activiteiten het inkomen te vergroten. Enkele anderen wijzen op de mogelijkheid om met overwerk en ploegendiensten het nettoloon aanzienlijk op te hogen. [...]"

¹⁰ Gallear (2017). Zie ook Paraschi e.a. (2022) over bezuinigingen op het personeelsbeleid en de gevolgen voor de luchthavenbeveiliging.

- “De inzet van uitzendkrachten lijkt onvermijdelijk vanwege de behoefte aan flexibele personeelsinzet. Echter, uitzendwerk gaat gepaard met een belangrijk integriteitsrisico, namelijk gebrekkige screening.”

In 2023 bleek uit een mediabericht dat Schipholwerkers na beëindiging van het dienstverband niet altijd hun bedrijfskleding, toegangspassen en portofoons inleveren. De minister van justitie erkent dat dit risico's met zich meebrengt op het gebied van ondermijning. De inzet van uitzendkrachten vormt een factor bij het te laat inleveren van passen, kleding en portofoons: ‘Met name uitzendbureaus zijn hierbij in beeld’.¹¹

De minister van Justitie heeft een uitgebreid onderzoek laten doen naar risico's op drugscriminaliteit in de Rotterdamse Haven en op Schiphol (Zürcher e.a. 2024). Dit onderzoek bevestigt de bevindingen van het onderzoek dat eerder was gedaan in opdracht van de gemeente Haarlemmermeer:

- “Het systematisch overschrijden van de arbonormen is een gevolg van de onderlinge concurrentie tussen afdelingsbedrijven die alle door Schiphol zijn toegelaten op het terrein om zo de kosten voor luchtvaartmaatschappijen zo laag mogelijk te houden. Dit gaat echter ten koste van de arbeidsomstandigheden voor bagagemedewerkers, die daardoor extreem zwaar werk verrichten voor een betrekkelijk laag uurloon. Het accepteren van crimineel geld voor relatief eenvoudige klussen zoals een pakketje ophalen of achterlaten, zeker als medewerkers kampen met leningen of schulden, kan daardoor aantrekkelijker zijn. Dit geldt niet alleen voor personeel in de bagagekelders maar ook voor bijvoorbeeld de vrachtwagenchauffeurs. In de afgelopen jaren zijn er dan ook meerdere gevallen geweest dat Schipholpashouders hun toegang voor soortgelijke doeleinden hebben misbruikt.”
- “De deelnemers gaven bijvoorbeeld relatief vaak aan dat zij op de hoogte waren van concrete casuïstiek met betrekking tot de ‘bagagestroom’, ‘schoonmaak en onderhoud vliegtuigen’, en ‘vrachtstroom eerste linie’.”
- “Andere kwetsbare beroepen op de luchthaven zijn schoonmakers, catering en transport. Deze laatste sectoren zijn kwetsbaar omdat hun kennis en/of toegang tot bepaalde gebieden misbruikt kan worden voor illegale activiteiten, en omdat werknemers binnen deze beroepen relatief financieel kwetsbaar zijn aangezien de salarissen over het algemeen lager liggen.”
- “Ten tweede werd inflatie genoemd als mogelijke dreiging. De betreffende deelnemer redeneerde dat wanneer steeds meer mensen financieel kwetsbaar zijn, er ook meer mensen vatbaar zijn voor corruptie.”

In de aanpak van ondermijning door overheid en bedrijven lijkt voornamelijk de nadruk te liggen op voorlichting en bewustwording en niet op betere arbeidsvoorwaarden of minder uitzendwerk.¹²

EVALUATIE HERSTART SCHIPHOL

In 2022 kampte Schiphol met langdurige chaos. Personeelstekorten, onder meer bij de beveiliging, speelden een belangrijke rol. In een evaluatie wordt geconcludeerd dat deze personeelstekorten te maken hadden met gebrekkige arbeidsomstandigheden:

“De outsourcing en ontwikkeling van de invulling van de contracten van SNBV zijn mede gevormd door jarenlange focus op efficiëntie en kostenreductie. Als gevolg daarvan zijn de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden voor de beveiligingsmedewerkers beperkt aantrekkelijk. Dit heeft ertoe geleid dat als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt beveiligingsbedrijven onvoldoende in staat zijn geweest om voldoende medewerkers aan te trekken” (PwC 2023).

¹¹ TK 2022-2023, 3208.

¹² “Publieke en private partijen werken vanuit deze aanpak intensief samen om ondermijning op en rond Schiphol tegen te gaan. Vanuit het platform Sterke Luchthaven wordt integraal samengewerkt aan de aanpak van georganiseerde criminaliteit, door het weerbaarder maken van zowel medewerkers als (logistieke) processen, het opwerpen van barrières (fysiek, procesmatig, sociaal), het verhogen van awareness en (in afstemming met de verantwoordelijke partners) het uitvoeren van een gecombineerde inzet van toezicht, handhaving en opsporing.” TK 2022-2023, 3208.

BIJLAGE 2: BRONNEN

Aarsen, Annet van (2023). Bagagepersoneel Schiphol heeft sprint van twee weken achter de rug: Nu lang wachten ná vakantie. Leidsch Dagblad, 8 mei.

Arcúrio, Michelle S.F., Rafael R.D.Pereira en Fabiana S. de Arruda (2020). Security culture in the screening checkpoint of Brazilian airports. *Journal of Air Transport Management* 89.

Arcúrio, Michelle S.F. (2021). Security culture and human factors. ICAO.

Balk, A.D. en J.W. Bossenbroek (2010). Aircraft ground handling and human factors. A comparative study of the perceptions by ramp staff and management. NLR.

Benjamin, Jan (2023). Inspectie weer kritisch over grondafhandeling Schiphol. NRC, 23 maart.

Benjamin, Jan (2023b). 'Je ziet ons niet, dus maakt het niet uit hoe we hier werken': wat er gebeurt in de bagagekelder van Schiphol. NRC, 9 juni 2023.

EASA (2024a). Opinion No 01/2024 in accordance with Article 76(1) of Regulation (EU) 2018/1139: Ground handling requirements.

EASA (2024b). Draft AMC and GM to the GH Regulation.

EASA (2024c). Appendix to Opinion No 01/2024: Regulatory impact assessment (RIA).

FNV (2015). Duikvlucht: Over de race to the bottom in de afhandeling op Schiphol.

FNV (2016). Central Security: de ervaringen van Schipholbeveiligers.

FNV (2021). Stop de slopende concurrentie op Schiphol.

FNV (2022). Veiligheid op de grond.

FNV (2023). Arbeidsomstandigheden en veiligheidsrisico's in de vrachtafhandeling: Resultaten van een onderzoek onder werkers op Schiphol.

Gallear, Amanda (2017). The impact of wages and turnover on security and safety in airports: A review of the literature. UC Berkeley Labor Center.

ICAO (2002). Human factors in civil aviation security operations (Doc 9808).

ILT (2023). Staat van Schiphol 2022.

ILT (2024). Staat van de luchtvaart 2023.

Jacobs, Ken (2023). Labor standards and airport safety and security. <https://laborcenter.berkeley.edu/labor-standards-and-airport-safety-and-security/>

Jongeling, Arnout en Christiaan Behrens (2024). Benchmark luchthavengelden en overheidsheffingen voor de jaren 2013, 2018, 2022 en 2023. SEO.

Lintsen, Imke (2022). De continuïteit van de arbeidsrelatie bij aanbestedingen. Een onderzoek naar de afstemming tussen het arbeidsrecht en het aanbestedingsrecht (Monografieën Sociaal Recht nr. 80). Wolters Kluwer.

NLR (2018). Integrale Veiligheidsanalyse Schiphol.

NLR (2021). Onderzoek vestigingseisen grondafhandeling Schiphol.

NLR (2022). Nationale Veiligheidsanalyse voor de Nederlandse luchtvaart: Rapport risicobeoordeling.

Paraschi, Elen Paraskevi, Antonios Georgopoulos en Maria Papanikou (2022). Safety and security implications of crisis-driven austerity HRM practices in commercial aviation: A structural equation modelling approach. *Safety Science* 147.

PwC (2023). Evaluatie herstart Schiphol.

Sajet, Doron (2023). Onervaren stagiairs vullen roostergaten personeelstekort Schiphol: 'Bibberen van angst'. *NH Nieuws*, 2 maart.

Scottish Government (2018). Best Practice Guidance on Addressing Fair Work Practices, including the Real Living Wage, in Procurement.

Schiphol (2024). Annual report 2023.

Simple, Abby (2017). Living Wages in Public Contracts Before and After Brexit: Impact of the RegioPost judgment and the proposed revisions to the Posted Workers Directive. *Public Procurement Global Revolution VIII - Nottingham* 12 June 2017 (ongepubliceerd manuscript).

Smith, Nina (2021). Security Culture and Human Performance - the missing link? ICAO.

Wandelt, Sebastian en Kuigeng Wang (2024). Towards solving the airport ground workforce dilemma: A literature review on hiring, scheduling, retention, and digitalization in the airport industry. *Journal of the Air Transport Research Society* 2:2-12.

Wijk, Anton van, Edward van der Torre, Gerine van Barneveld en Joey Wolsink (2020). Ondernijning op en rond luchthaven Schiphol. Bureau Beke.

Zürcher, Emma, Mafalda Pardal, Iris Leussink en Stijn Hoorens (2024). Drugsgelateerde corruptie op Schiphol en in de Rotterdamse haven: Een analyse van corruptiedreigingen, impact en beleidsinstrumenten op basis van de methodologie voor National Risk Assessment. RAND Europe.

