



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Onze referentie

IENW/BSK-2022/117826

Uw kenmerk

2022Z08578

Datum 15 juni 2022
Betreft Beantwoording Kamervragen over de hoge werkdruk
voor medewerkers in de burgerluchtvaart

Geachte voorzitter,

Hierbij doe ik u, mede namens de minister van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid, de antwoorden toekomen op de vragen van het lid Alkaya
(SP) over de hoge werkdruk voor medewerkers in de burgerluchtvaart
(ingezonden 2 mei 2022).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht 'VNC wil geen woorden maar daden ministerie van
I&W en SZW en hun inspectiediensten'?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat u reeds drieënhalve jaar in overleg bent met de Vereniging Nederlands
Cabinepersoneel (VNC) over de arbeidsomstandigheden van cabinepersoneel aan
boord van vliegtuigen?

Vraag 3

Zo ja, wat hebben deze gesprekken tot op heden volgens u opgeleverd?

Antwoord 2 en 3

In april 2019 is besloten om een structureel overleg op te starten, het
Overlegplatform vliegveiligheid en sociale vraagstukken in de luchtvaart, met
medewerkers van het Ministerie van IenW en SZW en de vakorganisaties.

Dit overleg is opgestart om beter inzicht te hebben in actuele arbeid- en sociale
vraagstukken in de luchtvaartsector. In de overleggen is onder andere gesproken
over zaken die spelen op het gebied van arbeidsomstandigheden van
cabinepersoneel en de meldplicht bij incidenten. Er is geconstateerd dat het
belangrijk is dat de informatie-uitwisseling wordt verbeterd en dat men elkaar
beter meeneemt in de ontwikkelingen.

¹ [VNC wil geen woorden maar daden van ministerie van I&W en SZW en hun
inspectiediensten](#) | [VNC](#) | [VNOnline.nl](#)

Vraag 4

Herkent u het geschetste beeld over de werkdruk van cabinepersoneel aan boord, zoals wordt geuit in het persbericht dat door de VNC is uitgezonden?

Antwoord 4

Dit beeld wordt herkend. De verantwoordelijkheid voor goede en gezonde werkomstandigheden ligt primair bij de werkgevers. Ik vind het uiteraard belangrijk dat werkgevers zich houden aan goed werkgeverschap. Dit geldt zowel voor grondafhandelaren als voor luchtvaartmaatschappijen.

Door het uitbreken van de COVID-19-pandemie begin 2020 verminderde het luchtverkeer wereldwijd fors. Aangezien er lange tijd zeer weinig vluchten waren hebben veel bedrijven in de sector tijdelijke contracten niet verlengd en flexibel personeel laten gaan. Deze functies zijn in veel gevallen later niet opnieuw ingevuld, terwijl de hoeveelheid vliegverkeer al langere tijd sterk toeneemt. Doordat er vanwege ziekte ook nog veel personeel niet inzetbaar is, ontstaat er een hoge werkdruk voor het personeel dat wel aan het werk is. Dit geldt zowel voor vliegend personeel als grondpersoneel. Hierdoor werd het werk aanzienlijk zwaarder. Daarnaast is het voor nu ook zeer druk op luchthaven Schiphol. Vanwege personeelstekort zijn luchtvaartmaatschappijen nu ook gedwongen om vluchten te schrappen. De drukte op de luchthaven zorgt ook voor een hogere werkdruk.

Vraag 5

Wat is de reden dat er tot op heden geen nulmeting heeft plaatsgevonden naar vliegveiligheid in relatie tot arbowetgeving betreffende de arbeidsomstandigheden voor cabinepersoneel aan boord?

Vraag 6

Bent u bereid alsnog opdracht te geven om de door VNC gevraagde nulmeting uit te voeren?

Antwoord 5 en 6

De werkgever is verantwoordelijk voor gezonde en veilige werkomstandigheden op grond van de arbeidsomstandighedenwetgeving. De arbeidsomstandighedenregelgeving kent doelvoorschriften die in de praktijk door de werkgever worden ingevuld met maatregelen en middelen, dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een nulmeting zijn. De Nederlandse Arbeidsinspectie is de onafhankelijke toezichthouder op deze wet- en regelgeving en de Inspectie Leefomgeving en Transport is medetoezichthouder in specifieke sectoren, waaronder de luchtvaart. De Inspecties werken risicogericht, zodat de grootste risico's bereikt kunnen worden. Onderzoek wordt gedaan op grond van meldingen, klachten of andere signalen die binnenkomen.

Bij het vermoeden van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden in de luchtvaartsector is het belangrijk melding te doen bij de Arbeidsinspectie als toezichthouder of de ILT als medetoezichthouder op de arbeidsomstandigheden. Melden, bijvoorbeeld via het portaal van de Arbeidsinspectie is laagdrempelig, concreet, eenvoudig en kan ook anoniem. Meldingen van vakbonden en ondernemingsraden worden altijd opgevolgd. Andere meldingen worden meegewogen in het risicogerichte toezicht. Voor zover bekend zijn er geen meldingen gedaan die aanleiding hebben gegeven tot nader onderzoek.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft in het commissiedebat van 12 mei aangegeven samen met mij in gesprek te gaan met Schiphol. Daar zullen wij o.a. de werkdruk en arbeidsomstandigheden van werknemers in de luchtvaartsector bespreken, het belang van goed werkgeverschap benadrukken en ons ook laten informeren over de maatregelen die Schiphol neemt.

Vraag 7

Kunt u helderheid verschaffen over de vraag bij welke inspectiedienst (Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) of Nederlandse Arbeidsinspectie) de primaire verantwoordelijkheid ligt als het gaat over de arbeidsomstandigheden van cabinepersoneel aan boord? Of kunt u aangeven hoe de taakverdeling tussen deze diensten op dit onderwerp is georganiseerd?

Antwoord 7

De Nederlandse Arbeidsinspectie is de toezichthouder op de Arbeidsomstandighedenwet. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is op grond van de 'Aanwijzingsregeling toezichthoudende ambtenaren en ambtenaren met specifieke uitvoeringstaken op grond van SZW wetgeving' medetoezichthouder op de arbeidsomstandigheden in specifieke sectoren. Hierbij gaat het om sectoren zoals de luchtvaart, spoor- en wegvervoer en binnenvaart. De opvolging van meldingen met betrekking tot de betreffende sectoren wordt waar nodig onderling afgestemd.

Vraag 8

Kunt u zich voorstellen dat cabinemedewerkers zich als gevolg van de toenemende werkdruk zorgen maken over het kunnen borgen van de veiligheid van collega's en passagiers tijdens vluchten?

Antwoord 8

Ja. Cabinebemanning heeft een grote verantwoordelijkheid als het gaat om waarborgen van een veilige vlucht voor de passagiers en mede bemanningsleden. De bemanning moet zich altijd bewust zijn van de verantwoordelijkheden tot passagiers- en vliegveiligheid tijdens de vluchttuitvoering in normale en noodsituaties en is hiervoor getraind. Verhoogde werkdruk kan ertoe leiden dat deze veiligheidsborging onder druk komt te staan. De werkgever is op grond van de Arbowet verantwoordelijk om een werkomgeving te faciliteren waarin het risico van werkdruk wordt beperkt. Enkel op die manier kan het cabinepersoneel zijn/haar werkzaamheden optimaal uitvoeren. Het is belangrijk dat de werkgever over werkdruk en veiligheid het gesprek voert met het cabinepersoneel en maatregelen treft naar aanleiding van signalen van het personeel. Indien de cabinebemanning een concreet vliegveiligheidsrisico signaleert dan kan een melding worden gemaakt bij de eigen luchtvaartmaatschappij en de bevoegde instanties zoals het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen van de ILT.

Vraag 9

Wat gaat u doen om tegemoet te komen aan de geuite zorgen? Bent u bereid om dit te bespreken tijdens het eerstvolgende overleg van het platform vliegveiligheid en sociale vraagstukken?

Antwoord 9

De ministeries van IenW en SZW zullen deze geuite zorgen bespreken in het platform vliegveiligheid en sociale vraagstukken en zich daarin ook laten informeren.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Vraag 10

Wat is uw reactie op de oproep van VNC aangaande de lage meldingsbereidheid van cabinepersoneel in het geval van incidenten en onveilige situaties aan boord tijdens vluchten?

Onze referentie

IENW/BSK-2022/117826

Antwoord 10

Het is zorgelijk als het cabinepersoneel incidenten en onveilige situaties voor de vliegveiligheid aan boord van vliegtuigen niet altijd zou melden. De ministeries van IenW en SZW zullen dit signaal betrekken bij hun gesprek met de betrokken inspecties en bezien hoe dit verbeterd kan worden.

De Europese Verordening 376/2014 inzake het melden, onderzoeken en opvolgen van voorvallen in de burgerluchtvaart (hierna: verordening) biedt het cabinepersoneel voldoende mogelijkheden om melding te doen van onveilige vliegsituaties. Dit kan zowel bij de luchtvaartmaatschappij, het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL) en het Europees Agentschap voor luchtvaartveiligheid (EASA). In de Verordening is ook specifiek vermeld dat bemanning voorvallen met een belangrijk risico voor de luchtvaartveiligheid kan melden. Personeel werkzaam in de burgerluchtvaart kan getuige zijn van voorvallen die van belang zijn voor het voorkomen van ongevallen. Zij hebben verschillende mogelijkheden om deze voorvallen te melden. De minister van SZW en ik moedigen personeel dan ook aan om melding te doen indien er een vermoeden is van niet-naleving van arbeidswetten en van onveilige situaties.

Vraag 11

Deelt u de indruk dat er in toenemende mate sprake is van overlast door passagiers en onveilige situaties aan boord? Zo ja, bent u bereid om ook hierover in gesprek te gaan met cabinepersoneel?

Antwoord 11

In de Staat van Schiphol² is gesignaleerd dat het aantal orde verstorende passagiers is toegenomen. Dat is zorgelijk. Ongewenst gedrag door passagiers in het vliegtuig kan grote impact hebben op werknemers die daarvan slachtoffer zijn en voor de orde en veiligheid in het vliegtuig. Cabinepersoneel wordt opgeleid om hiermee om te gaan. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) ziet toe op deze in-flight security trainingen bij Nederlandse luchtvaartmaatschappijen. Er vindt periodiek overleg plaats met de vakbonden en betrokken overheidspartijen (in dit geval de ministeries van IenW en SZW) over de aanpak en preventie van orde verstorende passagiers in het luchtvaartproces. De VNC maakt hier ook onderdeel van uit.

Vraag 12

Bent u bereid om in internationaal verband te pleiten voor het opnemen van cabinepersoneel als meldingsplichtige categorie voor onveilige situaties aan boord, zodat ook deze beroepsgroep -ter vergroting van de vliegveiligheid- kan worden opgenomen in de desbetreffende regelgeving van de European Union Aviation Safety Agency (EASA)?

² [Ordeverstorende passagiers | Veilig vliegen | Staat van \(il\)ent.nl](#)

Antwoord 12

In de Verordening is in voldoende mate geborgd dat het cabinepersoneel onveilige situaties aan boord kan melden. De Verordening specificeert een lijst van personen die voorvallen moeten melden die zijn geïdentificeerd als een significant risico voor de luchtvaartveiligheid via de verplichte meldingsregelingen. Dit is de gezagvoerder of, in gevallen waarin de gezagvoerder zich niet kan melden, een ander bemanningslid binnen de commandostructuur. In de praktijk zal de gezagvoerder alle verplichte voorvallen in verband met de vluchttuitvoering, zoals gespecificeerd in de Verordening, moeten melden ook als deze door het cabinepersoneel wordt signaleerd. Ook voor deze personen die niet onder de meldplicht vallen bestaat de mogelijkheid om voorvallen te melden op vrijwillige basis. Zoals ik heb aangegeven bij vraag 10 zullen de ministeries van IenW en SZW dit signaal betrekken bij hun gesprek met de inspecties en bezien wat de oorzaak is en hoe dit verbeterd kan worden.

Vraag 13

Hoe verhoudt de huidige drukte op Schiphol zich tot het feit dat luchtvaartmaatschappijen steeds meer passagiers per vlucht vervoeren?

Antwoord 13

Schiphol geeft aan dat ze voor hun operationele planning voortdurend boekingscijfers in de gaten houden. Hierbij kijken ze zowel naar aantallen vluchten, voor bijvoorbeeld de infrastructuur op de luchthaven als naar aantallen passagiers voor de passagiersstromen. Dit is een continu proces. In de laatste periode voor de meivakantie is het aantal boekingen voor de meivakantie sneller toegenomen dan Schiphol op basis van eerdere boekingscijfers had verwacht. Tegelijkertijd nam in deze periode het ziektepercentage onder het personeel toe. Dit leidt tot extra drukte en lange wachtrijen.

Vraag 14

Bent u bereid om grootschalig onderzoek te verrichten naar de werkdruk in de luchtvaart, nu zowel cabinepersoneel als bagage-afhandelaars reeds geruime tijd ernstige klachten uiten over de werkdruk in hun beroep?

Antwoord 14

Zoals aangegeven gaan de minister van SZW en ik in gesprek met Schiphol over de werkdruk en de werkomstandigheden. Daarnaast heb ik met Schiphol afgesproken dat zij wekelijks informatie verstrekken over de huidige situatie en de voortgang met betrekking tot de door Schiphol geformuleerde acties.³

Vraag 15

Erkent u dat het grondpersoneel in de luchtvaartsector al jaren vraagt om fatsoenlijke arbeidsvoorwaarden en veiligere werkomstandigheden?

Antwoord 15

De discussie tussen de bonden, Schiphol en de werkgevers over de arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden in de grondaafhandeling is al enige tijd bekend. Eind 2020 heb ik NLR opdracht gegeven onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor het stellen van sociale vestigingseisen aan grondaafhandelingsorganisaties die werkzaam zijn op Schiphol en de samenhang van de arbeidsomstandigheden met de vliegveiligheid. De onderzoekers concluderen in het rapport dat arbeidsomstandigheden een effect hebben op

³ Kamerstuk 29665, nr. 427

grondafhandelingsprocessen en dat de veiligheid wordt beïnvloed door de uitvoering van deze processen. De aangetoonde correlatie is echter laag. In de aanbestedingsbrief van dit onderzoek⁴ is onderkend dat er een bredere problematiek is waarin verschillende partijen een rol hebben. Daarom heeft IenW de regie genomen in het bijeen brengen van die partijen en het gezamenlijk verkennen waar verbeteringen mogelijk zijn.

Voor nu is het zo dat er tot een nieuw cao-akkoord is gekomen voor grondafhandelaren. Dit is een mooie eerste stap. Wij zullen ons blijven inspannen om overleg te faciliteren en door middel van informatie die wij verkrijgen vanuit Schiphol kijken hoe de zaken er voor staan.

Vraag 16

Deelt u de mening dat een loon van minimaal 14 euro per uur noodzakelijk is om van rond te kunnen komen? Zo ja, hoe gaat u er als aandeelhouder van KLM voor zorgen dat de salaris- en werkdrukeisen van bagageafhandelaars worden ingewilligd?

Antwoord 16

De verantwoordelijkheid voor goede arbeidsvoorwaarden ligt ook in het geval van KLM primair bij het bedrijf dat het personeel in dienst heeft. Daarnaast is het aan werkgevers(organisaties) en werknemersorganisaties om over arbeidsvoorwaarden zoals het loon te onderhandelen en een cao af te sluiten.

Uiteraard vormt het wettelijk minimumloon in zijn algemeenheid de basis voor het loongebouw. Om het minimumloon beter aan te laten sluiten op de huidige arbeidsmarkt heeft het kabinet in het Coalitieakkoord het initiatiefwetsvoorstel van de leden Kathmann en Maatoug voor de invoering van een wettelijk minimumuurloon omarmd. Dit wetsvoorstel – dat uw Kamer onlangs heeft aanvaard – beoogt per 1 januari 2024 een wettelijk minimumuurloon te introduceren. Het uurloon wordt gebaseerd op het huidige wettelijk minimumloon, uitgaande van een 36-urige werkweek. Voor minimumloonverdieners met een langere werkweek dan 36 uur, betekent dit een verbetering van hun wekelijkse inkomen.

Daarnaast verhoogt het kabinet het minimumloon stapsgewijs met 7,5%, los van de halfjaarlijkse indexatie. In de Voorjaarsnota 2022 is aangekondigd dat deze extra verhoging versneld wordt doorgevoerd. De bedoeling is de eerste extra verhoging van 2,5% al in januari 2023 toe te passen, door middel van een Algemene Maatregel van Bestuur.

Vraag 17

Wat gaat u doen om verdere chaos op Schiphol te voorkomen, nu er sprake is van grote personeelstekorten en gelijktijdig het aantal vakantievluchten een grote piek bereikt?

⁴ Kamerstuk 29665, nr. 416

Antwoord 17

De afgelopen weken is er intensief contact geweest met Schiphol om een vinger aan de pols te houden. Ik heb zelf ook een bezoek gebracht aan Schiphol om me op de hoogte te laten stellen van de situatie. Zoals ik in mijn brief aan uw Kamer heb aangegeven⁵, heeft Schiphol verschillende actielijnen geformuleerd om er voor te zorgen dat de drukte in de zomer beheersbaar is. Ik heb Schiphol gevraagd mij wekelijks te informeren over de vorderingen. Verder heb ik sterk aangedrongen op betere arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. Het is dan ook goed dat er nu een akkoord ligt. Het is nu zaak dat Schiphol met deze afspraken aan het werk gaat om medewerkers te werven en te behouden.

Vraag 18

Deelt u de vrees dat de personeelstekorten bij luchthavens en luchtvaartmaatschappijen komende zomer zullen leiden tot verdere druk op de werkomstandigheden voor luchtvaartmedewerkers en tot onveilige en onwenselijke situaties voor passagiers? Zo ja, bent u bereid om hierover in gesprek te gaan met Nederlandse luchthavens en vliegmaatschappijen die Nederlandse luchthavens aandoen?

Antwoord 18

Veiligheid is in de luchtvaart een cruciale randvoorwaarde. Alle luchthavens en luchtvaartmaatschappijen zijn gebonden aan strenge regels rondom veiligheid en hanteren eigen veiligheidsmanagementsystemen. Vanuit de ILT wordt toegezien op naleving van de veiligheidsregels.

Ten aanzien van werktijden ziet ILT toe op de naleving van de wettelijk voorgeschreven *flight time limitations* (FTL). Daarin is op Europees niveau wettelijk vastgelegd wat de toegestane vlieg- en dienstitijden zijn, en de voorgeschreven rustperiodes. In haar toezicht hierop ziet de ILT weinig overschrijdingen.

Daarnaast houdt de ILT permanent toezicht op de veiligheidsmanagementsystemen van de luchtvaartmaatschappijen. Daarin wordt onder andere gekeken naar hoe zij omgaan met de risico's op vermoeidheid en de beheersing ervan ("fatigue management"). De luchtvaartmaatschappijen houden de meldingen van vermoeidheid bij en sturen die door naar de ILT. De ILT ziet erop toe dat deze meldingen door de luchtvaartmaatschappijen goed worden verwerkt.

Van werkgevers verwachten de minister van SZW en ik dat zij zorgen voor veilige en gezonde werkomstandigheden van luchtvaartmedewerkers en dat wordt toegezien op de werkdruk. Bij vermoeden van niet-naleving van de arbeidswetten kan melding worden gedaan bij de toezichthouders. De minister van SZW en ik doen hierbij dan ook een oproep om wel melding te doen bij een vermoeden van niet-naleving van de arbeidswetten.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

Mark Harbers

⁵ Kamerstuk 29665, nr. 427