



DUIK- VLUCHT

**OVER DE *RACE TO THE BOTTOM*
IN DE AFHANDELING OP SCHIPHOL**

**MIND
YOUR
J&B!**

DUIKVLUCHT

*is een uitgave van FNV
september 2015*

*Research Dirk Kloosterboer
Eindredactie Marco van Moort
Samenstelling Cihan Ugural
Redactioneel Advies Kuitenbrouwer, Woorden die Werken
Grafisch en Illustratief ontwerp takeadetroit.eu
druk LibertasPascal*

mindyourjob.nu

VOORWOORD

Elisandra werkt als incheckmedewerker op Schiphol. Zij en haar collega-afhandelaars zijn de mensen die zorgen dat je koffer, vanaf het moment dat je 'm incheckt, op het zelfde vliegveld landt als jij. En dat vracht en goederen in en uit worden geladen. En nog heel is. Op de incheckmedewerkers na, zie je ze vrijwel nooit, ze werken achter de schermen, in de krochten van Schiphol, en ze werken onder grote druk. En die druk neemt nog verder toe. Elke dag. Regelmatig gaan er afhandelaars aan onderdoor. De haast, de spanning, de angst voor de targets. Voor jou tien anderen! 'Er is veel meer stress dan 15 jaar geleden,' zegt Elisandra. 'Er zijn geregeld collega's die een burn-out krijgen, de laatste jaren. En dan heb ik het niet over mensen van 40, 50, nee, ook jonge mensen, eind 20 begin 30. Een burnout van dit soort werk, op die leeftijd, dat is toch niet normaal?'

In 1993 liet Schiphol alle sociale normen voor de afhandelaars los en maakte de weg vrij voor moordende concurrentie. Sindsdien houden de afhandelingsbedrijven elkaar gevangen in een race to the bottom, van telkens lagere prijzen voor een telkens hogere productie. De rekening gaat naar de afhandelaars. Steeds minder vaste contracten, steeds lagere tarieven, steeds hogere werkdruk. Steeds goedkopere vliegtickets voor de consument, maar ook steeds meer uitbuiting achter de schermen.

Behalve koffers vervoeren vliegtuigen ook gevaarlijke stoffen, zoals radioactief materiaal. Goede belading is cruciaal voor de veiligheid van het vliegverkeer. 'Het kan zo niet langer,' zegt afhandelaar Ton. 'Of moet er eerst een ramp gebeuren?' Het wordt tijd om hier iets aan te veranderen, en FNV gaat dat doen. Minder werkdruk, meer vaste contracten, het recht om bij een nieuwe aanbesteding mee te verhuizen en betere opleidingen.

Daarover gaat dit boek. Lees en huiver.

INLEIDING

De afhandelaars op Schiphol doen hun werk voor een groot deel achter de schermen, maar ze zijn onmisbaar voor een efficiënte, klantvriendelijke en veilige luchtvaart.

Afhandelaars checken passagiers en bagage in en zorgen dat de passagiers veilig het vliegtuig instappen. In de bagagekelder tillen afhandelaars de koffers van de band om ze op de bagagewagentjes te laden. Vervolgens wordt de bagage handmatig uitgeladen en op gewicht in het vliegtuigruim geladen – zwaar werk in een krappe ruimte.

In de vrachtlodsen bouwen afhandelaars de 'platen' (speciale pallets) op. Het afhandelingsbedrijf heeft specialisten in dienst die op kantoor schema's maken die aangeven hoe de platen moeten worden opgebouwd. Vervolgens wordt op gewicht berekend hoe de goederen in het vliegtuig moeten worden geladen. De afhandelaars op het platform laden de goederen in het vliegtuig volgens de 'plattegrond' die ze hebben gekregen. Wanneer hier fouten in worden gemaakt, bijvoorbeeld als gevolg van de hoge werkdruk, dan kan dit ernstige gevolgen hebben. Een foutief geladen vliegtuig kan in het ernstigste geval uit balans raken en zelfs neerstorten.

De KLM heeft zelf mensen in dienst voor de afhandeling. De meeste andere luchtvaartmaatschappijen maken gebruik van gespecialiseerde bedrijven zoals Swissport, Aviapartner en Menzies.

Als de afhandeling hapert, dan heeft Schiphol een probleem. Niet voor niets vormt de afhandeling een vast onderdeel van de dagelijkse routine van Schipholdirecteur Jos Nijhuis: "Ik begin met het lezen van het verslag van de vorige dag. Hoe ging de bagageafhandeling, wat was de punctualiteit, waren er incidenten? Het kan dat ik de rest van de dag met een van die punten bezig ben."¹

Luchthavens zijn zich bewust hoe belangrijk de afhandeling is. Brancheorganisatie ACI Europe:

¹ Ron Kosteman, Schiphol-CEO Nijhuis: 'Natuurlijk maak ik me zorgen over KLM'. *Elsevier*, 10 april 2015.

Goed functionerende grondafhandelingsdiensten zijn een voorwaarde voor luchthavens om op een veilige, efficiënte en betrouwbare manier te kunnen functioneren in de huidige, concurrerende luchtvaartmarkt. Gezien de krappe tijd die beschikbaar is voor de afhandeling van passagiers, bagage en vliegtuigen kan het ernstige gevolgen hebben voor het functioneren van een luchthaven als afhandelingsbedrijven niet goed functioneren. Dit leidt tot vertragingen en een toename van veiligheidsincidenten en uiteindelijk tot een minder efficiënte bedrijfsvoering en een negatieve passagierservaring op de luchthaven.²

² ACI EUROPE Position on Requirements for a performing Ground Handling Market. *Airports Council International*, oktober 2011.

DOORGESCHOTEN MARKTWERKING

Schiphol zet de kwaliteit van de afhandeling onder druk door de onderlinge concurrentie aan te wakkeren. Er zijn weinig luchthavens in Europa waar de marktwerking zo ver is doorgevoerd als hier. Het onderstaande kaartje laat zien dat Schiphol hoort tot een selecte groep landen waar de marktwerking in de afhandeling vrijwel onbeperkt is.³

- Niet beschermd
- Deels beschermd
- Beschermd



³ Airport Research Center / Guillaume Burghouwt, Joost Poort en Hendriena Ritsema, De markt voor luchtvrachtgrondaanpak op Schiphol en lessen voor het Europese beleid. *Tijdschrift Vervoerswetenschap* 49(2), 2013.

Bedrijven als KLM, Martinair, Aviapartner en Menzies zien Schiphol zelfs als de 'meest geliberaliseerde' afhandelingsmarkt van de EU.⁴ Dat betekent bijvoorbeeld dat Schiphol geen sociale normen hanteert waar afhandelingsbedrijven zich aan moeten houden.

Schiphol liep voorop door in 1993 de afhandelingsmarkt open te breken. Dit was een bewuste keus van de luchthaven, die een sterk geloof heeft in de markt en concurrentie. General manager Ad Rutten in 1994:

Als luchthaven zijn we erbij gebaat dat prijs en aanbod van diensten door de markt worden gedictieerd. Om het vliegveld zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor maatschappijen moeten de bezoekkosten zo laag mogelijk worden gehouden. Afhandelingsprijzen vormen daarvan, met havengelden, een belangrijk deel.⁵

BESCHERMING VAN WERKNEMERS

In Luxemburg is onlangs een sector-cao gesloten die van toepassing is op alle bedrijven in de afhandeling. Dat is belangrijk: op die manier wordt een gelijk speelveld gecreëerd waarbij bedrijven concurreren op kwaliteit, en niet door hun werknemers steeds meer uit te knijpen.

In de cao staat een belangrijk artikel over de bescherming van werknemers bij contractwisselingen. Als een luchtvaartmaatschappij van afhandelaar wisselt, dan is de nieuwe partij verplicht om de werknemers van de oude partij over te nemen, met behoud van alle rechten en plichten die voortvloeien uit het arbeidscontract.⁶

Luxemburg is niet uniek: in andere landen zijn vergelijkbare afspraken gemaakt. Een bekend voorbeeld is Spanje waar ook sprake is van een sector-cao en bepalingen over overgang van personeel.

⁴ *German Airport Performance, The economic market power of Amsterdam Airport Schiphol*. Study commissioned by the Netherlands Competition Authority. Berlijn, 2010.

⁵ Peter Junge en Herman Stil, Op platform Schiphol woedt een felle oorlog. *Parool*, 9 februari 1994.

⁶ Convention collective de travail pour les salarié(e)s du secteur de l'assistance en escale dans les aéroports. Zie ook: OGB-L (Luxemburg) sign ground breaking ground handling agreement, *ETF Aviation Blog*, 17 juli 2015.

Schiphol vindt lage tarieven dus belangrijker dan sociale arbeidsvoorwaarden en veilige arbeidsomstandigheden. Dat wereldbeeld is sindsdien niet veranderd. Schiphol gelooft nog steeds dat er vooral voordelen verbonden zijn aan liberalisering. Afschaffing van klagen dan wel over de moordende concurrentie op de Amsterdamse markt, maar ondertussen horen de afhandelingstarieven hier wel tot de laagste van Europa, aldus Schiphol. Sterker nog: Schiphol is ervan overtuigd dat de rest van Europa wat kan leren van de manier waarop hier de concurrentie vrij baan is gegeven.⁷

ROME DRAAIT LIBERALISERING TERUG

In 2010 is een 'rauwe liberalisering' doorgevoerd in de afhandeling op de Romeinse luchthaven Fiumicino. De afhandelingsbedrijven, waaronder Aviapartner, raakten verwickeld in een felle concurrentiestrijd. Dit ging gepaard met een race to the bottom die leidde tot chaos op het vliegveld. Bedrijven raakten in de problemen, veel werknemers verloren hun baan en er waren incidenten op het platform als gevolg van personeelstekorten en verouderd materieel. Genoeg is genoeg, heeft luchtvaartautoriteit Enac nu besloten. De concurrentie wordt weer ingeperkt en er komen strengere regels op het gebied van veiligheid.⁸

De afhandeling is niet de enige sector waar Schiphol de concurrentie aanwakkert. De luchthaven stimuleert bijvoorbeeld de concurrentie tussen beveiligingsbedrijven. Ook worden goedkope luchtvaartmaatschappijen met open armen ontvangen. Schipholdirecteur Jos Nijhuis ziet alleen maar voordelen: "Het brengt meer concurrentie met zich mee, en dat is goed voor onze klanten".⁹ Maar niet goed voor de werknemers. De concurrentie tussen luchtvaartmaatschappijen zorgt weer dat die proberen om steeds goedkopere contracten te sluiten met hun afhandelingsbedrijven.

⁷ Guillaume Burghouwt, Joost Poort en Hendriena Ritsema, De markt voor luchtvrachtgrondafhandeling op Schiphol en lessen voor het Europese beleid. *Tijdschrift Vervoerswetenschap* 49(2), 2013. Het betreft een onderzoek in opdracht van Schiphol en een van de auteurs is verbonden aan Schiphol.

⁸ Valeria Costantini, L'Enac e Fiumicino: in arrivo 100 milioni per risolvere il caos bagagli. *Corriere della Sera*, 8 oktober 2014.

⁹ Yteke de Jong, Prijsgevecht op Schiphol: Forse uitbreiding van "Easyjet" in Amsterdam irriteert KLM. *Telegraaf*, 31 maart 2015.

CONTRACTEN- CARROUSEL

Luchtvaartmaatschappijen kunnen op Schiphol kiezen met welke afhandelaar ze zaken willen doen. Zodoende kunnen ze de bedrijven tegen elkaar uitspelen. Overstappen naar een andere afhandelaar brengt weliswaar kosten met zich mee, maar luchtvaartmaatschappijen zullen hun huidige afhandelaar als een baksteen laten vallen als een andere afhandelaar nog gunstigere tarieven en nog meer flexibiliteit biedt.

Sinds begin vorig jaar hebben er naar schatting ongeveer 20 contractwisselingen plaatsgevonden. Uit onderzoek van Schiphol naar de vrachtafhandeling blijkt dat het aantal contractwisselingen de afgelopen jaren is toegenomen:

Luchtvaartmaatschappijen stappen steeds meer over als hun contract afloopt. Het vlees is van de botten en luchtvaartmaatschappijen nemen overstapkosten en –risico's voor lief. Afhandelaars zien zich gedwongen teruglopende benuttingsgraden van hun afhandelingsloodsen tegen te gaan door met lagere prijzen nieuwe klanten binnen te halen.¹⁰

Wat waarschijnlijk nog vaker voorkomt, is dat een luchtvaartmaatschappij dreigt met een overstap om op die manier lagere tarieven te bedingen bij haar huidige afhandelaar. EasyJet bijvoorbeeld heeft sinds enkele jaren een programma *easyJet lean* dat erop gericht is om kosten te besparen. Contracten met grondafhandelaars worden opnieuw uitonderhandeld waarbij kortingen van 5 tot 15% worden bedongen.¹¹ In 2013 heeft easyJet het Schipholcontract met Menzies opnieuw uitonderhandeld. Voor Menzies betekende dit een inkomstenverlies van honderdduizenden euro's.¹²

Naast de concurrentie tussen bestaande afhandelingsbedrijven is er ook nog de voortdurende mogelijkheid van nieuwe toetreders. Zo gaan er al

¹⁰ Guillaume Burghouwt, Joost Poort en Hendriena Ritsema, De markt voor luchtvrachtgrondafhandeling op Schiphol en lessen voor het Europese beleid. *Tijdschrift Vervoerswetenschap* 49(2), 2013.

¹¹ easyJet, Results for the six months ended 31 March 2012.

¹² Jaarrekening Menzies Aviation (LCC) B.V.

jarenlang serieuze geruchten dat het snelgroeiende Turkse afhandeling-bedrijf Çelebi erover denkt om zich op Schiphol te vestigen. Eén ding is duidelijk: nieuwkomers zullen proberen om marktaandeel te kopen door nog lager te gaan zitten met hun prijzen dan de aanwezige bedrijven.

BEDRIJVEN

De grootste afhandelingbedrijven op Schiphol:



– KLM, doet de afhandeling voor eigen vluchten en voor een aantal externe klanten. Bij de afdelingen Cargo en Ground Services werken rond 6.000 mensen.



– Swissport, een Zwitserse multinational en wereldwijd het grootste afhandelingbedrijf. Op Schiphol heeft dit bedrijf ongeveer 1.000 mensen in dienst; wereldwijd 60.000. Swissport is momenteel eigendom van private equity PAI Partners maar wordt waarschijnlijk gekocht door het Chinese conglomeraat HNA, eigenaar van Hainan Airlines.



– John Menzies, een Schotse multinational. Op Schiphol heeft dit bedrijf ongeveer 500 mensen in dienst; wereldwijd 21.000 (betreft onderdeel Aviation). Beursgenoteerd.



– Aviapartner, een Belgische multinational die zich voornamelijk vooral op de Europese markt richt. Op Schiphol heeft dit bedrijf ongeveer 800 mensen in dienst; wereldwijd 7.000. Meerderheidsaandeelhouder is private equity HIG Europe. De vrachtafhandeling op Schiphol wordt waarschijnlijk verkocht aan Dnata, een zusterbedrijf van luchtvaartmaatschappij Emirates.

Daarnaast zijn er verschillende kleinere, soms gespecialiseerde afhandelaren actief.

GEVOLGEN VOOR WERKNEMERS

De Europese Commissie heeft onderzocht wat de gevolgen zouden zijn als de markt voor afhandeling volledig vrij zou worden gegeven (zoals op Schiphol al het geval is) en als er tegelijkertijd regels zouden worden ingevoerd om werknemers te beschermen. De conclusie:

Het volledig openen van de markt zal naar verwachting zeer negatieve gevolgen hebben voor de arbeidsomstandigheden: het valt te verwachten dat concurrentie zal zorgen voor een grotere druk op de arbeidskosten (hoger personeelsverloop, meer werkdruk etcetera).

De onderzoekers stellen dat deze negatieve gevolgen gecompenseerd kunnen worden door een regel in te stellen dat werknemers met behoud van arbeidsvoorwaarden worden overgenomen wanneer een luchtvaartmaatschappij van afhandelaar verandert.¹³

In vergelijking met het scenario dat de Europese Commissie heeft onderzocht heeft Schiphol *the worst of both worlds*: wel maximale marktwerking, maar geen bescherming van werknemers bij contractwisselingen. Door de concurrentie staan afhandelingbedrijven voortdurend onder druk om hun kosten te verlagen en dit wentelen ze weer af op hun eigen personeel. Ze eisen lagere kosten, hogere productiviteit (meer werkdruk) en meer flexibiliteit.

Toen bijvoorbeeld in 2013 het contract van Martinair met Menzies moest worden vernieuwd, eiste Menzies dat werknemers gedurende meerdere jaren hun loonsverhoging zouden opgeven.

Ook grondpersoneel van KLM wordt onder druk gezet onder verwijzing naar de scherpe concurrentie:

¹³ COMMISSION STAFF WORKING PAPER: IMPACT ASSESSMENT Accompanying the document Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on groundhandling services at Union airports and repealing Council Directive 96/67/EC. 2011.

Hoewel we nog steeds zo'n 70 procent van de vluchten op Schiphol afhandelen is de concurrentie heel groot. We willen ons aandeel behouden, maar dat stelt hoge eisen aan de productiviteit en flexibiliteit op de grond.¹⁴

Uit werknemersonderzoek komt naar voren dat er veel klachten zijn over de hoge werkdruk. De reactie van de werkgever:

De hoeveelheid werk zal niet verminderen, zeker gezien de noodzaak om de kosten te verlagen en de productiviteit te verhogen. Dit zijn geen tijdelijke maatregelen, maar kenmerken van de nieuwe wereld waarin we leven.¹⁵

Aviapartner Cargo schrijft in zijn jaarverslag over 2014 dat het net een reorganisatie heeft doorgevoerd. De vooruitzichten voor 2015: "De prijsdruk blijft aanwezig gezien de hevige concurrentie op Schiphol. De focus is dus gericht op verdere kostenbesparing."

De contractwisselingen leiden bij sommige bedrijven tot grote schommelingen in het personeelsbestand. Aviapartner Cargo heeft vorig jaar 44 werknemers ontslagen, wat neerkwam op 12% van het totaal. Swissport Cargo sneed in 2012 een derde van het personeel weg, om vervolgens in 2013 weer met 57% te groeien. En deze cijfers geven nog een geflatteerd beeld.¹⁶

De contractwisselingen leiden tot onzekerheid voor werknemers, die hun baan kunnen verliezen. Voor afhandelingsbedrijven brengt de contractencarrousel ook onzekerheid met zich mee, maar die onzekerheid wentelen ze voor een deel af op hun werknemers. Bij Swissport Handling bijvoorbeeld heeft slechts één op de drie werknemers een vast contract met een vast aantal uren. Bij Swissport Cargo is een kleine kern van vaste werknemers; de meeste werknemers zijn korter dan twee jaar in dienst. Veel werknemers hebben een min-max of nulurencontract. Bij KLM Ground Services waren afgelopen najaar bijna tweeduizend uitzendkrachten in dienst en dat was nog niet eens hoogseizoen. KLM werkt met drie verschillende uitzendbureaus (onlangs hebben ze de samenwerking met

"DE Vliegmaatschappijen maken afspraken met het afhandelbedrijf en wij moeten deze afspraken uitvoeren. Maar die afspraken zijn soms onuitvoerbaar. We moeten bijvoorbeeld in 22 minuten een heel vliegtuig, dus alle koffers en passagiers, zowel uitladen als inladen. Dat gaat soms om 100 koffers! En dat doen we soms met twee mensen bij de gate en twee op het platform. Dat is eigenlijk niet te doen."

**-MO, PASSAGIERSAFHANDELAAR
(UITZENDKRACHT)**

¹⁴ Hoofd Hub Operations Adriaan den Heijer, najaar 2013.

¹⁵ KLM, GS-krant september-oktober 2014.

¹⁶ Het gaat om jaargemiddelden waardoor de pieken en dalen worden afgevlakt.

Bron: Kamer van Koophandel.

¹⁷ Maaïke Bos, Goedkoop en altijd inzetbaar. *Trouw*, 30 oktober 2013.

¹⁸ <http://mindyourjob.nu/2015/03/het-juiste-uurloon-voor-uitzendkrachten-menzies-aviation/>

¹⁹ Hans Moritz, Leiharbeit vermindert, Defizit verhindert. *Merkur*, 24 juni 2015.

"AFGELOPEN JAREN IS DE WERKDRUK ENORM TOEGENOMEN, WAARDOOR ER STEEDS MEER FYSIEKE KLACHTEN ONTSTAAN. ALS EEN VLIEGTUIG VERTREKT, MOETEN WIJ OP HET LAATSTE MOMENT ALLES HEEL SNEL LADEN EN LOSSEN. DOOR DE HOGE WERKDRUK EN DE GROTE INZET VAN ONERVAREN COLLEGA'S IS HET ONVERMIJDELIJK DAT ER FOUTEN GEMAAKT WORDEN. DAT BRENGT RISICO'S MET ZICH MEE, WANT IN ONS VAK HEBBEN WE TE MAKEN MET VEEL WET- EN REGELGEVING."

-HARRY, VRACHTAFHANDELAAR

"VOOR MIJ IS HET BELANGRIJK DAT IK GOED UITGERUST BEN OP MIJN WERK. DAN KAN IK MIJN WERK GOED DOEN. PROBLEEM IS DAT DE ROOSTERS BIJ ONS STEEDS STRAKKER WORDEN GEPLAND. WE HEBBEN ER NAUWELIJKS NOG INVLOED OP. JE MOET STEEDS BESCHIKBAAR ZIJN. VOORAL UITZENDKRACHTEN WETEN NIET WAAR ZE AAN TOE ZIJN."

**-NATASHA,
PASSAGIERSAFHANDELAAR
(UITZENDKRACHT)**

¹⁴ Hoofd Hub Operations Adriaan den Heijer, najaar 2013.

¹⁵ KLM, GS-krant september-oktober 2014.

¹⁶ Het gaat om jaargemiddelden waardoor de pieken en dalen worden afgevlakt.

Bron: Kamer van Koophandel.

¹⁷ Maaïke Bos, Goedkoop en altijd inzetbaar. *Trouw*, 30 oktober 2013.

¹⁸ <http://mindyourjob.nu/2015/03/het-juiste-uurloon-voor-uitzendkrachten-menzies-aviation/>

¹⁹ Hans Moritz, Leiharbeit vermindert, Defizit verhindert. *Merkur*, 24 juni 2015.

"BIJ ONS IS DE WERKDRUK ERG HOOG. HIERDOOR WORDEN ER OOK MEER FOUTEN GEMAAKT. JE MOET SOMS IN JE EENTJE 200 KOFFERS OP DE KARREN EN BANDEN LADEN ÉN LOSSEN, TERWIJL JE OP HETZELFDE MOMENT GOED MOET LETTEN OP DE BESTEMMING VAN DE KOFFERS."

-TON, SUPERVISOR BAGAGE

"DE LAATSTE JAREN ZIE IK OOK DAT DE OPLEIDINGSEISEN MINDER STRENG ZIJN GEWORDEN. VROEGER WERD IEMAND DIE BEGON MET WERKEN LANGE TIJD GEKOPPELD AAN EEN ERVAREN KRACHT. TEGENWOORDIG STAAN VELE WISSELENDE DIENSTEN EEN INTENSIEF BEGELEIDINGSTRAJECT IN DE WEG. MET ALS GEVOLG DAT IEMAND OP HELE KORTE TERMIJN AL ZELFSTANDIG AAN DE SLAG MOET. STAGIAIRES LOPEN HIER OOK TEGENAAN."

*-MO, PASSAGIERSAFHANDELAAR
(UITZENDKRACHT)*

¹⁴ Hoofd Hub Operations Adriaan den Heijer, najaar 2013.

¹⁵ KLM, GS-krant september-oktober 2014.

¹⁶ Het gaat om jaargemiddelden waardoor de pieken en dalen worden afgevlakt.

Bron: Kamer van Koophandel.

¹⁷ Maaïke Bos, Goedkoop en altijd inzetbaar. *Trouw*, 30 oktober 2013.

¹⁸ <http://mindyourjob.nu/2015/03/het-juiste-uurloon-voor-uitzendkrachten-menzies-aviation/>

¹⁹ Hans Moritz, Leiharbeit vermindert, Defizit verhindert. *Merkur*, 24 juni 2015.

"DE Vliegmaatschappijen kijken gewoon welk afhandelingsbedrijf het goedkoopst is. Zo gaat elk afhandelbedrijf steeds verder onder de prijs zakken. Dit gebeurt over onze ruggen. Wij moeten steeds meer doen, met minder mensen. Contracten worden onzeker, het werk wordt onzeker en we zitten al jaren op de nullijn."

-HARRY, VRACHTAFHANDELAAR

"Vliegen is voor veel mensen stress, dus aan de balie hebben wij te maken met gestresste mensen. En dan wil je natuurlijk dat alles goed gaat. Maar helaas gaat er soms wel eens wat mis. En soms zijn er lange rijen en werken wij maar met drie balies. Dat is niet alleen frustrerend voor ons, maar ook voor de passagiers."

**-NATASHA,
PASSAGIERSAFHANDELAAR
(UITZENDKRACHT)**

¹⁴ Hoofd Hub Operations Adriaan den Heijer, najaar 2013.

¹⁵ KLM, GS-krant september-oktober 2014.

¹⁶ Het gaat om jaargemiddelden waardoor de pieken en dalen worden afgevlakt.

Bron: Kamer van Koophandel.

¹⁷ Maaïke Bos, Goedkoop en altijd inzetbaar. *Trouw*, 30 oktober 2013.

¹⁸ <http://mindyourjob.nu/2015/03/het-juiste-uurloon-voor-uitzendkrachten-menzies-aviation/>

¹⁹ Hans Moritz, Leiharbeit vermindert, Defizit verhindert. *Merkur*, 24 juni 2015.

“ER WORDEN TEGENWOORDIG MINDER HOGE EISEN GESTELD AAN DE OPLEIDING TOT BAGAGE-AFHANDELAAR. DAARNAAST LEIDT ONERVARENHEID TOT SLORDIGHEDEN IN HET WERK. DOOR DE CONCURRENTIE MOET ALLES STEEDS SNELLER EN GOEDKOPER. ONERVAREN KRACHTEN ZIJN GOEDKOPER. HELAAS GAAT DAT TEN KOSTE VAN DE SERVICE. ALS JE OP VAKANTIE GAAT, WIL JE DAT ALLES GOED GAAT EN DAT JE KOFFER GOED AANKOMT.”

-TON, SUPERVISOR BAGAGE

Olympia opgezegd omdat dat bedrijf te duur was). Bedrijven als Menzies en Aviapartner maken naast ‘reguliere’ uitzendbureaus gebruik van gespecialiseerde uitzendbureaus die zich richten op arbeidsmigranten, zoals Werk & IK, Labourlink en Flexcargo.

In oktober 2013 publiceerde Trouw een onderzoek naar misstanden bij uitzendbureau Werk & IK. Daaruit bleek onder meer dat Tsjechische werknemers geen vakantiegeld hadden ontvangen, dat ze in sommige gevallen minder dan het cao-loon hadden gekregen, dat de arbeidstijdenwet werd overschreden en dat werknemers werden ondergebracht in een garage met stapelbedden. Inspecteurs die een inval hadden gedaan in de garage gebruikten in hun rapportage termen als ‘levensgevaarlijk’ en ‘uitbuiting’, aldus Trouw. De eigenaar van het bedrijf erkende dat er fouten waren gemaakt. Er zou sprake zijn van groeipijnen: “Ik ben gewoon een ondernemer die heel hard werkt en snel wil groeien”.¹⁷

Het voorbeeld staat helaas niet op zich. In 2015 bleek bijvoorbeeld dat uitzendkrachten die voor Menzies Aviation werken een te laag uurloon uitbetaald krijgen.¹⁸

MÜNCHEN: MINDER UITZENDKRACHTEN BIJ AFHANDELAAR

In München heeft afhandelaar Aeroground, een dochterbedrijf van luchthavenexploitant FMG, afgelopen jaren 270 uitzendkrachten in dienst genomen. Daarmee is het percentage uitzendkrachten gedaald van 15% naar 5%. In het verleden is men meer uitzendkrachten gaan inhuren om bedrijfseconomische problemen het hoofd te bieden, maar “het model deugt niet voor de toekomst en past niet bij het streven om een werkgever te zijn die inzet op duurzame en zekere arbeidsverhoudingen.” Ondertussen maakt Aeroground weer winst.¹⁹

¹⁴ Hoofd Hub Operations Adriaan den Heijer, najaar 2013.

¹⁵ KLM, GS-krant september-oktober 2014.

¹⁶ Het gaat om jaargemiddelden waardoor de pieken en dalen worden afgevlakt.

Bron: Kamer van Koophandel.

¹⁷ Maaïke Bos, Goedkoop en altijd inzetbaar. *Trouw*, 30 oktober 2013.

¹⁸ <http://mindyourjob.nl/2015/03/het-juiste-uurloon-voor-uitzendkrachten-menzies-aviation/>

¹⁹ Hans Moritz, Leiharbeit vermindert, Defizit verhindert. *Merkur*, 24 juni 2015.

VERANT- WOORDELIJKHEID AFSCHUIVEN

Sinds begin jaren negentig hebben werknemers en bedrijven regelmatig aan Schiphol gevraagd om actie te ondernemen tegen de schadelijke gevolgen van de liberalisering van de afhandelingsmarkt. In de media viel het volgende te lezen over de reactie van Schiphol:

“Het vliegveld laat zich niet uit over de bedrijfsvoering van de afhandelaar.”

“Als luchthaven zijn we niet in staat invloed uit te oefenen op prijsafspraken tussen afhandelaars en maatschappijen. Dat is de verantwoordelijkheid van de bedrijven zelf.”

“Schiphol voelt er niets voor om zich te mengen in de bedrijfseconomische aangelegenheden van de ondernemingen.”

“De luchthaven wil zich echter niet mengen in de arbeidsverhoudingen bij de grondafhandelaars. De directie vindt dat een zaak tussen de vakbonden en de betreffende bedrijven. Schiphol is wel bereid om te blijven optreden als bemiddelaar.”

“Meer dan een ‘bemiddelende rol’ wil Schiphol niet spelen.”²⁰

Toen Trouw eind 2013 onthulde dat er ernstige misstanden waren bij een uitzendbureau dat actief is op Schiphol, kon de luchthaven moeilijk volhouden dat het niet op zijn minst mede-verantwoordelijk was voor de situatie:

Woordvoerder Kathelijne Vermeulen van Schiphol legt de verantwoordelijkheid bij de bedrijven op Schiphol zelf, maar wijst op de Code Goed Opdrachtgeverschap. “Daarin hebben we met onze leveranciers en hoofdaannemers afgesproken hoe we met elkaar willen omgaan: dus ook dat iedereen zich aan de cao’s en de wet-

²⁰ Brieven personeel AG aan Schiphol, het Parool, 28 oktober 1993; Acties dreigen op Schiphol, het Parool, 28 juli 1994; Schiphol bekijkt prijsdumping bij afhandeling, het Financieele Dagblad, 6 augustus 1994; Vervoersbond FNV dreigt met ‘agressieve acties’ op Schiphol, ANP, 7 maart 1994.

en regelgeving houdt. We gaan ervan uit dat de onderaannemers hierin passende maatregelen nemen. Gebeurt dat niet, dan gaan we met partijen om tafel zitten. Deze zaak straalt niet alleen af op Schiphol, maar op heel Nederland.”²¹

Dat zijn mooie woorden, maar ze nemen niet weg dat het uitzendbureau nog steeds actief is voor diverse bedrijven op Schiphol. Sterker nog, in 2014 werd hetzelfde uitzendbureau opnieuw op de vingers getikt, dit keer door de Inspectie SZW.²²

1993: SCHIPHOL START DE RACE TO THE BOTTOM

In 1993 geeft Schiphol het startschot voor de race to the bottom in de afhandelingsmarkt door het Amerikaanse bedrijf Ogden een concessie te verlenen. In de concessie werden geen voorwaarden gesteld op het gebied van arbeidsvoorwaarden. Ogden probeerde meteen om marktaandeel te kopen door ver onder de prijs van de concurrenten te gaan zitten – volgens sommigen wel dertig procent. Het bedrijf kon goedkoper werken doordat het geen cao had en slechtere arbeidsvoorwaarden dan concurrent Aero Groundservices (AG).

De gevolgen waren dramatisch. Verschillende luchtvaartmaatschappijen lieten zich door de lage tarieven overhalen om over te stappen naar Ogden. Bij AG volgden de reorganisaties elkaar snel op en het aantal werknemers liep binnen twee jaar terug van 1.255 naar 670. Bij nieuwkomer Ogden heerste een cultuur van ‘uitbuiting, mond dicht, lage lonen, lage toeslagen en ontslagen’. De gevolgen voor werknemers waren zo desastreus dat Ogden-directeur Jan Jansen achteraf verbaasd was dat hij ermee weg was gekomen. ‘We waren bang dat ze de startbaan zouden blokkeren’, onthulde hij tegenover een internationaal vakblad.²³

²¹ Maaïke Bos, Schiphol en KLM eisen uitleg. Trouw, 31 oktober 2013.

²² Uitzendbureaus ondermijnden staking bij Aviapartner Cargo op Schiphol. Financieele Dagblad, 5 juli 2014.

²³ Bruce Barnard, Jan Jansen leading Ogden’s ground troops into Europe. Journal of Commerce, 8 december 1995.

VEILIGHEIDSRISICO'S

In het kader van het Europese liberaliseringsbeleid zijn verschillende evaluaties uitgevoerd. Opmerkelijk is dat er nauwelijks cijfers beschikbaar zijn over het effect van de concurrentie op de veiligheid, met als gevolg dat de meningen hierover uiteenlopen. Volgens Schiphol is het aantal *safety issues* afgenomen sinds halverwege de jaren negentig, maar luchtvaartmaatschappijen die gebruikmaken van de luchthaven Schiphol zeggen dat het aantal juist is toegenomen.²⁴

Luchthavens, luchtvaartmaatschappijen, vakbonden en andere belanghebbers zijn het wel met elkaar eens over risicofactoren. Ze wijzen onder meer op het belang van goed gekwalificeerd personeel. Ook de toegenomen drukte op het platform vormt een risico. Vakbonden wijzen op de risico's die zijn verbonden aan het hoge personeelsverloop bij afhandelaren.²⁵

Bij dat laatste onderzoek ging het nog vooral om de veiligheid voor werknemers, maar een recenter onderzoek richtte zich op veiligheid in de bredere zin van het woord (zowel *safety* als *security*). Luchthavenexploitanten zijn in dit onderzoek misschien nog wel het meest uitgesproken. Ze geven aan dat sinds de liberalisering van de afhandeling belangrijke problemen zijn ontstaan op het gebied van veiligheid:

- Tijdelijke arbeidscontracten en hoog personeelsverloop hebben als gevolg dat werknemers minder gekwalificeerd en ervaren zijn, wat weer gevolgen heeft voor de veiligheid van passagiers;
- Doordat werknemers van verschillende bedrijven op het platform actief zijn, zijn er meer veiligheidspassen en personeelscontroles nodig en dus meer veiligheidsrisico's;
- Meer mensen en materiaal op het platform vergroot het risico op ongelukken.²⁶

En hoe zit het op Schiphol zelf? In 2003 heeft de toenmalige Inspectie Verkeer en Waterstaat onderzoek gedaan met scherpe conclusies over de vergaande concurrentie tussen afhandelingsbedrijven en het effect daarvan op de veiligheid:

Echter, de meeste luchtvaartmaatschappijen kiezen hun grondafhandelingsbedrijf vanuit kostenoverwegingen waarbij verondersteld wordt dat de veiligheid wel in orde zal zijn. De grondafhandelingswerkzaamheden moeten veelal uitgevoerd worden onder hoge werkdruk waarbij onderlinge communicatie en coördinatie niet altijd optimaal is, de platformruimte beperkt en de tijd onder druk waardoor er onveilige situaties kunnen optreden. [...]

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

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

De auteurs merken verder op: "Arbeidsveiligheid bij grondafhandelingsdiensten heeft een directe relatie met luchtvaartveiligheid."²⁷ Een rapport in opdracht van de Veiligheidsadviescommissie Schiphol uit 2005 haakte aan bij de bevindingen van de inspectie en voegde daaraan toe dat gestimuleerd moet worden dat "de luchtvaartmaatschappijen de grondafhandelaars (financiële) ruimte bieden om hun veiligheid te verbeteren".²⁸ Dit impliceert een fundamentele koerswijziging ten opzichte van de huidige praktijk waarbij afhandelingsbedrijven zich gedwongen zien om scherp te concurreren op de prijs.

²⁴ Airport Research Center, Study on the Impact of Directive 96/67/EC on Ground Handling Services 1996-2007. Onderzoek in opdracht van de Europese Commissie. 2009.

²⁵ Airport Research Center, Study on the Impact of Directive 96/67/EC on Ground Handling Services 1996-2007. Onderzoek in opdracht van de Europese Commissie. 2009.

²⁶ Possible revision of Directive 96/67/EC on access to the groundhandling market at Community airports. Steer Davies Gleave. Rapport in opdracht van de EC, 2010.

²⁷ Safety First: Nulmeting van grondafhandeling op de luchthaven Schiphol. Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Luchtvaart. 2003.

²⁸ Eindrapport Veiligheidsonderzoek Schiphol 2005. K+V.

In 2008 heeft de Inspectie een inventarisatie gemaakt van de grondafhandeling op Nederlandse luchthavens. Dit keer was de conclusie wat voorzigtiger. De onderzoekers stellen dat de grondafhandeling in Nederland 'in het algemeen niet per se een onveilig proces' is. Het rapport maakt melding van de liberalisering van de afhandelingsmarkt op Schiphol en de 'hevige onrust' die dit heeft veroorzaakt, nog los van de verslechtering van de arbeidsvoorwaarden. "In hoeverre dit consequenties heeft gehad op veiligheidsgebied blijft een open vraag. Feit blijft dat de voorlopers van de huidige Inspectie geen reden hebben gezien op te treden of in te grijpen." De Inspectie voegde nog toe dat de situatie op de afhandelingsmarkt gestabiliseerd is en dat de rust er terugkeert.²⁹ Die conclusie is inmiddels achterhaald: de contractencarrroussel draait weer volop.

In 2010 is onderzoek gedaan naar de veiligheidscultuur bij afhandelingbedrijven. Tijdsdruk, stress en vermoeidheid worden genoemd als belangrijke risicofactoren. Eén van de conclusies was dat er bij de meeste afhandelaren een cultuur lijkt te bestaan om schuldigen aan te wijzen als er iets misgaat (*blaming culture*).³⁰ Een gezonde veiligheidscultuur vereist juist een klimaat van openheid en waarin werknemers zich beschermd voelen als ze misstanden melden.

Op basis van de Nederlandse en Europese onderzoeken kan niet worden geconcludeerd hoe groot de veiligheidsrisico's zijn in de afhandeling op Schiphol. Daarbij is van belang dat afhandelingbedrijven gecertificeerd zijn en dat de Inspectie toezicht houdt. Wel komt uit de onderzoeken een duidelijk beeld naar voren van omstandigheden die veiligheidsrisico's met zich mee kunnen brengen: hoog personeelsverloop wat weer ten koste gaat van de beschikbaarheid van ervaren en gekwalificeerde werknemers; werkdruk; noodzaak om grote aantallen mensen te screenen en veel verschillende spelers op het platform.

MOET JE ALLES OVERLATEN AAN DE MARKT?

Schiphol gelooft heilig in marktwerking. Dit geloof beperkt zich niet alleen tot de afhandeling, maar strekt zítot de beveiliging en de luchtvaart zelf. Schiphol heeft vooropgelopen in het openbreken van de afhandelingsmarkt en heeft volgens sommige deskundigen de meest geliberaliseerde afhandeling en de laagste (vracht-) afhandelingstarieven van Europa. Schiphol gaat zelfs zover om de eigen afhandelingsmarkt aan te prijzen als voorbeeld waar de rest van Europa iets van kan leren.

Wie andere betrokkenen en deskundigen raadpleegt, wordt geconfronteerd met de keerzijde van dit markttextremisme. De afhandelingbedrijven zelf bijvoorbeeld hebben scherpe kritiek. Bill Admiraal, destijds hoofd HR van Menzies Nederland, beschreef in een interview de gevolgen:

Je ziet dat de eisen van die luchtvaartmaatschappijen jaar na jaar zijn toegenomen. Daar komt bij dat de tarieven die die maatschappijen voor die werkzaamheden betalen eigenlijk gestabiliseerd zijn of in sommige gevallen zelfs naar beneden zijn gegaan, gewoon domweg om ervoor te zorgen dat we deze klant behouden, en dan zie je dat de druk op het werk heel erg toegenomen is [...] Dat is wel wat ik overal in het bedrijf hoor: we moeten harder werken maar we verdienen eigenlijk niet meer.

Wat Admiraal betreft is het tijd voor verandering: luchtvaartmaatschappijen moeten zich realiseren dat afhandelingbedrijven een vak uitoefenen en daar moet waardering voor komen, ook in de vorm van betere prijzen.³¹

²⁹ Inventarisatie grondafhandeling op Nederlandse vliegvelden. 2008.

³⁰ Aircraft ground handling and human factors: A comparative study of the perceptions by ramp staff and management. NLR Air Transport Safety Institute, 2010. In opdracht van DG Burgerluchtvaart en European Commercial Aviation Safety Team.

³¹ Interview Recruiter FM, 15 juli 2014.

Hij krijgt bijval van Ron van der Wal, de stationmanager van WFS (een kleine speler op Schiphol maar één van de grootste afhandelingsbedrijven ter wereld):

Omdat de concurrentie moordend is, gaan bedrijven tegen steeds lagere prijzen werken, wat tot gevolg heeft dat de kwaliteit en de service er steeds meer bij inschiet.³²

En Erik de Goeij, tot voor kort directeur van Aviapartner Nederland, zei:

We hebben natuurlijk op Schiphol te maken met partijen die geen CAO kennen en waar werknemers worden uitgebuit en business bij andere partijen wordt weggekocht. Je kunt je afvragen, los van het sociale aspect, of dat in een sector waar met kapitale vliegtuigen en kostbare lading wordt gewerkt en veiligheid voorop staat wel een goede zaak is.³³

De afhandelingsbedrijven zijn niet de enigen die kanttekeningen plaatsen. Hierboven werd al gewezen op Europese onderzoeken waarin de veiligheidsrisico's van marktwerking in de afhandeling worden besproken. In Nederland is hier ook op gewezen, bijvoorbeeld door de Inspectie Verkeer en Waterstaat (inmiddels ILT). Zoals gezegd kunnen uit die publicaties geen conclusies worden getrokken over de mate van veiligheid in de Nederlandse afhandeling, maar ze bieden wel inzicht in risicofactoren. Kostendruk speelt daarbij een belangrijke rol.

Opvallend is dat de brancheorganisatie waar Schiphol zelf bij is aangesloten, ACI Europe, ook kritisch is over de moordende concurrentie in de afhandeling. De afhandeling vormt een onmisbare schakel in een efficiënte en veilige luchtvaart, aldus ACI. Door de scherpe concurrentie staan de arbeidsomstandigheden van werknemers onder druk en dit heeft negatieve gevolgen voor de kwaliteit van de afhandeling. De brancheorganisatie waarschuwt voor een *'race to the bottom* in deze zeer concurrerende sector'. ACI Europe wil daarom geen deregulering, maar juist meer regels waar afhandelaren aan moeten voldoen, bijvoorbeeld als het gaat om materiaal, arbeidsnormen en de opleiding van werknemers.³⁴

³² Service en kwaliteit in tijden van crisis. Website Luchttalent, <http://schiphol.luchttalent.nl/nl/spotlights/10724>.

³³ John Versleijen, Ik hijs niet de zwarte vlag (interview met Erik de Goeij). *Nieuwsblad Transport*, 17-23 april 2013.

³⁴ ACI EUROPE POSITION on Requirements for a performing Ground Handling Market. Airports Council International, oktober 2011.

LUCHTVAART- MAATSCHAPPIJEN: 'WEES ZUINIG OP VAKKUNDIG GRONDPERSONEEL'

Soms lijkt het alsof luchtvaartmaatschappijen de concurrentie tussen afhandelaren aanwakkeren zonder oog te hebben voor de gevolgen. Toch zien ze wel degelijk het belang van vakkundig en gemotiveerd grondpersoneel. Een vertegenwoordiger van de IATA, de mondiale belangenorganisatie van luchtvaartmaatschappijen, schreef hierover het volgende.

Om een voorbeeld te noemen: veel bedrijven kampen met een hoog personeelsverloop als het gaat om luchthavenoperaties, grondoperaties en grondaafhandeling. Als we kennis vast willen houden en de vaardigheden binnen onze organisaties en onze sector willen behouden, dan moeten luchthavens en leveranciers van gronddiensten hun werknemers motiveren, ze laten zien dat hun inspanningen erkend worden, en ze duidelijk maken dat ze in hun vak kunnen groeien door geschikte trainingen te volgen en de noodzakelijke vaardigheden voor hun beroep te verwerven. De luchtvaart is nog steeds aantrekkelijk vanwege de prestigieuze banen en de glamour die verbonden is aan vliegereizen, maar ik zie geen enkele glamour in het werken tijdens de nachtdienst, tijdens de vakantieperiode, werkzaamheden verrichten op het platform bij 5 graden onder nul of bij 45 graden in de zomerzon. Het is zwaar, veeleisend werk.³⁵

³⁵ Dimitrios Sanos, Staff investment: The key to collaborative working. *International Airport Review*, 7 december 2014.

Die kritische houding komt niet uit de lucht vallen. In 1995 heeft ACI Europe zich al uitgesproken over ontwikkelingen in de afhandeling: "Vliegvelden zijn belangrijke banenmotors die niet moeten worden opgeofferd op het altaar van het marktwerkingsdogma."³⁶

Hoe meer je je in het onderwerp verdiept, hoe duidelijker het wordt: Schiphol staat vrijwel alleen in zijn geloof in marktwerking in de afhandeling en in zijn opvatting dat concurrentie vooral positieve gevolgen heeft. Bijna iedereen die verstand heeft van de sector wijst juist op de risico's die zijn verbonden aan onbegrensde concurrentie.

De meeste afhandelingsbedrijven willen zich gedragen als fatsoenlijke werkgever. Ze willen kwaliteit bieden door vakkundig en ervaren personeel in te zetten. Het laatste wat ze willen is de veiligheid in gevaar brengen door onverantwoorde bezuinigingen. Tegelijk lopen ze het risico om te worden afgestraft door minder scrupuleuze concurrenten die hun diensten aanbieden tegen prijzen waarbij een verantwoorde bedrijfsvoering welhaast onmogelijk is.

Om dit te voorkomen, is het nodig om een gelijk speelveld te creëren waarbij iedereen zich moet houden aan dezelfde basale regels op het gebied van veiligheid, kwaliteit en goed werkgeverschap:

- Sluit een cao die geldt voor de hele sector, zodat bedrijven met elkaar concurreren op kwaliteit en niet door de arbeidsvoorwaarden uit te hollen.
- Begrens het aandeel werknemers met flexibele contracten. Dit zal leiden tot lager personeelsverloop zodat opgebouwde ervaring niet wordt weggegooid. Het draagt ook bij aan een sfeer van vertrouwen op de werkvloer waarin veiligheidsvoorvallen open besproken kunnen worden.
- Zorg dat afhandelingsbedrijven die een contract van een concurrent overnemen, ook de bijbehorende werknemers overnemen, met behoud van arbeidsvoorwaarden. Niet voor niets is dit een centrale aanbeveling van luchthavenkoepel ACI Europe.

- Stel adequate opleidingseisen voor alle werknemers in de afhandeling op Schiphol, zodat luchtvaartmaatschappijen en passagiers er van op aan kunnen dat de vliegtuigen worden afgehandeld door vaklieden.

³⁶ Bruce Barnard, European airports fight ground service shake-up. *Journal of Commerce*, 25 mei 1995.

