

Vergaderjaar 2022–2023

29 665

## Evaluatie Schipholbeleid

Nr. 475

### BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 juni 2023

Met deze brief ontvangt de Kamer het rapport *Evaluatie herstart Schiphol* met daarin de resultaten van een onafhankelijk evaluatieonderzoek met betrekking tot de operationele problemen op de luchthaven Schiphol in 2022<sup>1</sup>. Het betreft een onderzoek waartoe door Schiphol aan PwC Strategy& opdracht is gegeven. Dit is mede op verzoek van het Ministerie van IenW gebeurd. Het ministerie is daarom betrokken geweest bij de opdrachtformulering en de bespreking van de voortgang. De Kamer ontvangt het rapport conform de toezegging in de negende Kamerbrief over de drukte op Schiphol<sup>2</sup>.

Het doel van deze evaluatie was om te komen tot *lessons learned* voor de schipholorganisatie. Het reconstrueert de gebeurtenissen en identificeert achterliggende oorzaken van de operationele problemen op de luchthaven Amsterdam Airport Schiphol (AAS) in de periode april t/m september 2022.

PwC concludeert dat de belangrijkste oorzaak van het ontstaan van de wachtrijen een personeelstekort bij de beveiligingsbedrijven was. Dit werd versterkt door het achterblijven van productiviteit, een verschuiving van het aanmeldpatroon van passagiers en een tekort bij de Koninklijke Marechaussee (KMar). De wachtrijen zijn niet ontstaan door te lage voorspellingen van het aantal passagiers of een te lage uitvraag van personeelsinzet. Verder constateert PwC dat Schiphol maar een beperkt deel van de operationele processen in eigen beheer heeft en de informatiehuishouding op bepaalde aspecten niet voldoende op elkaar aansluit of nauwkeurig is.

Op basis van de conclusies van het onderzoek worden aanbevelingen gedaan door PwC. In een eerste reactie geeft Schiphol aan dat het de

<sup>1</sup> De Kamer is hierover op 18 januari (Kamerstuk 29 665, nr. 455) geïnformeerd.

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 665, nr. 473.

conclusies en aanbevelingen van het rapport herkent en reeds een aantal aanpassingen in de processen heeft doorgevoerd. Voorbeelden daarvan zijn het aannemen van meer beveiligingspersoneel, het versterken van de eigen organisatie, het gebruik van slottijden voor passagiers die binnen het Schengengebied reizen en door de beveiliging moeten en het werken aan herziening van het operationele model. Ook hebben de KMar en Schiphol hun samenwerking sinds vorig jaar geïntensiveerd.

Het Ministerie van IenW heeft het eindrapport op 23 juni van Schiphol ontvangen. Het rapport is daarna verzonden aan de bij Schiphol betrokken departementen (het Ministerie van Financiën als aandeelhouder en de Ministeries van Defensie en Justitie en Veiligheid als verantwoordelijken voor de grenscontrole op AAS). IenW en de andere departementen zullen het rapport en de aanbevelingen nader bestuderen. Hierover zal met Schiphol het gesprek worden gevoerd.

De Minister van Infrastructuur en Waterstaat,  
M.G.J. Harbers