

RAPPORTAGE MELDPUNT TENDER BEVEILIGING SCHIPHOL

Juni 2026



Inleiding

Op 18 mei is een groot aantal beveiligers op Schiphol overgegaan naar een andere werkgever als gevolg van het systeem van aanbestedingen dat Schiphol hanteert. Uit een FNV-peiling onder beveiligers bleek dat zij zich grote zorgen maakten over de gevolgen die deze contractwisseling zou hebben voor hun arbeidsomstandigheden, maar ook voor de operatie.¹

De ingang van de nieuwe contracten op 18 mei ging inderdaad gepaard met grote problemen, met vertragingen en gemiste vluchten als gevolg. De FNV heeft daarom besloten om een meldpunt te openen waar beveiligers problemen rond de contractwisseling kunnen rapporteren. Deze notitie biedt een analyse op basis van de eerste 199 meldingen die zijn binnengekomen.

Achtergrond

Al jarenlang is er op Schiphol sprake van een race naar beneden. Er wordt bezuinigd op personeel om de kosten voor airlines zo laag mogelijk te houden. Dit gebeurt bijvoorbeeld door beveiligingsdiensten uit te besteden via tenders. De prijsdruk zorgt weer voor een hoge werkdruk, onaantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, ongezonde arbeidsomstandigheden en een hoog personeelsverloop.²

In 2022 kampte Schiphol met grote problemen als gevolg van personeelstekorten. De kritiek die de FNV al jarenlang had op de race naar beneden werd nu breed omarmd. Schiphol beloofde beterschap: voortaan zou kwaliteit centraal staan in plaats van de kosten. Inderdaad heeft Schiphol een aantal maatregelen genomen om de werkdruk aan te pakken en het werk aantrekkelijker te maken.

Inmiddels zijn er echter signalen dat de aandacht voor kwaliteit verslapt. Airlines blijven druk uitoefenen om de kosten te verlagen en Schiphol geeft hieraan toe. Zo zijn in de luchthaventarieven 'efficiëntietargets' opgenomen van totaal 177 miljoen euro, die voor een aanzienlijk deel betrekking hebben op de beveiliging. Het afgelopen jaar zijn de uitgaven aan luchthavenbeveiliging inderdaad gedaald, bij een groeiend aantal passagiers. Bij de afgelopen tender suggereerde Schiphol dat een beveiligingsbedrijf de efficiëntie kon verhogen door kortere diensten aan te bieden, zodat de pieken en dalen in het werkaanbod worden afgewenteld op het personeel.³

¹ <https://www.fnv.nl/nieuwsbericht/sectornieuws/schiphol/2026/04/fnv-ernstige-zorgen-over-werkdruk-en-veiligheidschu>

² Voor een analyse zie FNV (2025), De problemen op Schiphol: Hoe zijn ze ontstaan en waarom zijn ze nog niet opgelost.

³ Brandbrief FNV 'Veiligheid en zekerheid op Schiphol: geen speelbal van concurrentie en kostenbesparing', 18 november 2025. Zie ook het jaarverslag van Schiphol over 2025. In een reactie op de brandbrief zei Schiphol het beeld van een race naar beneden 'in het geheel niet' te herkennen, maar de hierboven genoemde feiten werden in die reactie niet weerlegd.

Deze race naar beneden heeft niet alleen gevolgen voor het personeel. De VN-burgerluchtvaartorganisatie ICAO wijst op het belang van werknemers voor de veiligheid van de luchtvaart: "Het bevorderen van een effectieve securitycultuur is cruciaal om goede beveiligingsresultaten te behalen. [...] De aanwezigheid van goed opgeleide, gemotiveerde en professionele medewerkers is een essentiële voorwaarde voor effectieve luchtvaartbeveiliging."⁴

Op aandringen van de FNV heeft Schiphol door TNO een onderzoek laten doen waarin aandacht is besteed aan de veiligheidscultuur onder beveiligers op Schiphol. Daaruit blijkt dat deze cultuur ernstig tekortschiet.⁵

Na een tender heeft Schiphol nieuwe contracten gesloten met beveiligingsbedrijven. Als gevolg hiervan zijn veel beveiligers overgegaan naar een nieuwe werkgever. Toen de nieuwe contracten per 18 mei ingingen, ontstonden er grote operationele problemen, waar FNV ook al voor had gewaarschuwd. Als gevolg van lange wachtrijen liepen veel vluchten vertraging op of moesten zelfs geannuleerd worden, terwijl sommige passagiers hun vlucht misten. Naar aanleiding van de problemen heeft de FNV een meldpunt ingesteld. De eerste resultaten worden hieronder gerapporteerd.

Analyse van de meldingen

Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden

Aan melders is gevraagd of zij knelpunten ervaren rond arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. De antwoorden worden in onderstaande tabel samengevat.

Ervaar je knelpunten rond de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden?

	Procent
Mijn rooster verandert	64
Problemen met verlof aanvragen	48
Verandering van het aantal werkdagen	43
Er is weinig ruimte voor overleg over de gevolgen die de overgang voor mij heeft	40
Er wordt moeilijk gedaan over ziekmelden	34

⁴ ICAO (2017), Global Aviation Security Plan. Voor een bespreking van de relatie tussen arbeidsomstandigheden en securitycultuur zie FNV (2025), De problemen op Schiphol: Hoe zijn ze ontstaan en waarom zijn ze nog niet opgelost.

⁵ Wonder, Willeke, Liza van Dam, Paul Couzy, en Wendela Hooftman (2025), Rapportage sector breed onderzoek werkdruk en veiligheidscultuur op Schiphol. TNO

Niet al mijn huidige arbeidsvoorwaarden en rechten worden overgenomen in mijn nieuwe arbeidscontract	29
Invulling van functies verandert	27
ORT vervalt vanwege veranderde instaptijden	23
Afspraken uit de oude cao G4S Aviation worden niet nagekomen	17
Anders:	15
Nee, ik ervaar geen knelpunten	1

Een groot deel van de melders ervaart knelpunten doordat de roosters veranderen. Andere veelvoorkomende knelpunten zijn problemen met het aanvragen van verlof, verandering van het aantal werkdagen, weinig ruimte voor overleg, en ziekmeldingen waar moeilijk over wordt gedaan.

In een open vraag konden melders een toelichting geven. Veel melders hebben hiervan gebruik gemaakt om opmerkingen te maken over roosters. De veranderingen en de onzekerheid in de roosters maken het bijna onmogelijk om sociale afspraken te plannen of om thuis afspraken te maken over wie wanneer voor de kinderen zorgt.

Een melder geeft aan na twee nachtdiensten meteen een middagdienst te krijgen in plaats van roostervrij: "ik kan maar een paar uur slapen om vervolgens mijn wekker te zetten na 5 uur slaap om me alweer klaar te maken voor mijn dienst, schandalig! Zeker niet veilig dit!" Een andere melder zegt dat de werkgever de cao-regels overtreedt bij het opstellen van de roosters. De werkgever zou hebben geantwoord dat 'het een opstartprobleem is waar ik begrip voor moet hebben'.

Er zijn veel klachten over roosters die op het laatste moment worden aangepast. Een melder voelt zich een 'speelbal'. Een andere melder wijst erop dat werknemers zich aan de vastgestelde roosters moeten houden maar dat de werkgever op het laatste moment nog zomaar wijzigingen kan doorvoeren. Een melder zegt dat de planners van het bedrijf te horen krijgen dat ze 'te lief zijn' en teveel aan medewerkerstevredenheid denken in plaats van de zakelijke belangen.

Ook over de communicatie worden veel opmerkingen gemaakt. Zo stelt een melder dat het niet mogelijk is om met planning te bellen en dat op e-mails niet wordt gereageerd. Een andere melder stelt dat er tijdens vroege diensten niemand aanwezig is die vragen kan beantwoorden. Met klachten wordt nauwelijks iets gedaan, aldus weer een andere melder.

Operationele problemen

Aan melders is gevraagd of zij operationele problemen ervaren. De antwoorden worden in onderstaande tabel samengevat.

Ervaar je operationele problemen?

	Procent
Te weinig vrouwelijke beveiligers ingedeeld	62
Lange wachtrijen	52
Te weinig lanes open	45
Problemen met de uitgifte van passen	23
Anders:	26
Nee, ik ervaar geen operationele problemen	5

Een groot deel van de melders geeft aan dat er te weinig vrouwelijke beveiligers worden ingedeeld. Vrouwelijke passagiers worden door vrouwelijke beveiligers gefouilleerd. Als er te weinig vrouwelijke beveiligers beschikbaar zijn dan kunnen zij hun fouilleerwerkzaamheden niet afwisselen met andere werkzaamheden. Dit zorgt voor zware arbeidsomstandigheden, maar langdurig hetzelfde werk doen kan ook nadelige gevolgen hebben voor de concentratie. Opmerkelijk is dat er ook meldingen komen van teams waarin mannen onderbezet zijn, wat de vraag oproept of de beschikbare capaciteit aan mannelijke en vrouwelijke beveiligers wel optimaal wordt ingezet.

Daarnaast meldt ruim de helft van de melders capaciteitsproblemen in de vorm van lange wachtrijen of te weinig 'lanes' die open zijn.

Opnieuw konden melders een toelichting geven via een open vraag. Verschillende melders zeggen dat onduidelijk is wie waar moet werken. Een melder zegt bijvoorbeeld dat je bij het ophalen van de auto een routebeschrijving op papier krijgt, 'wat levensgevaarlijk is aangezien je niet weet waar je heen gaat en al rijdend die brief moet gaan lezen'. Ook zijn er meldingen dat beveiligers worden ingezet op locaties waar hun pas niet werkt. Een melder zegt dat alles fout gaat en dat er collega's zijn die jankend de lane aflopen.

Veiligheidsproblemen

Aan melders is gevraagd of zij veiligheidsproblemen ervaren. De antwoorden worden in onderstaande tabel samengevat.

Ervaar je veiligheidsproblemen?

	Procent
Te weinig tijd om de veiligheidsprocedures correct uit te voeren	54
Agressieve passagiers	44
Anders:	20
Nee, ik ervaar geen veiligheidsproblemen	17

Ruim de helft van de melders zegt dat ze te weinig tijd hebben om de veiligheidsprocedures correct uit te voeren. Iets minder dan de helft van de melders meldt problemen met agressieve passagiers.

De lange rijen leveren agressie op die passagiers weer afreageren op de beveiligers, aldus een melder. Een ander maakt ook melding van onbegrip en agressie bij passagiers, maar stelt dat er geen tijd is om passagiers uitleg te geven. "De hardheid en agressie van de passagiers is soms heel erg. Ondanks dat je vriendelijk bent", aldus weer een andere melder.

Een melder geeft aan dat vooral nieuwe, onvoldoende opgeleide trainees veel moeite hebben met de tijdsdruk en passagiers 'die (passief) agressief zijn dat ze moeten opschieten'. Voor ervaren agents is het volgens deze melder iets makkelijker om hiermee om te gaan.

Diverse melders zeggen dat nieuwe agents en trainees zonder voldoende opleiding aan het werk worden gezet. Nieuwe mensen 'kennen de procedures niet en doen maar wat', aldus een melder. Een melder stelt dat nieuwe agents ook op posities worden gezet waarvoor ze niet opgeleid zijn. Een ander stelt dat trainees niet weten wat ze moeten doen bij meldingen. Weer een ander zegt dat de opleiding voor nieuwe beveiligers is ingekort en dat ze op de werkvloer niet goed worden begeleid.

Een melder merkt op dat beveiligers in hun eentje patrouille lopen, terwijl bijvoorbeeld marechaussee en politie altijd in koppels werken vanwege hun veiligheid, terwijl zij meer bevoegdheden en verdedigingsmiddelen hebben dan beveiligers. Wel is het mogelijk om cameratoezicht aan te vragen bij potentieel risicovolle situaties, aldus deze melder, maar dan nog is het de vraag hoe snel collega's nodig ter plekke kunnen zijn.

Een melder stelt dat de maximale 'statijden' uit de cao ruim worden overschreden. Diverse melders waarschuwen dat agents oververmoeid raken door de lange screeningstijden, waardoor er fouten gemaakt kunnen worden bij het beoordelen van bagage. Een melder stelt dat oververmoeidheid niet alleen risico's met zich meebrengt op Schiphol, maar ook bijvoorbeeld bij het naar huis rijden.

Verschillende melders stellen dat er op de lanes geen portofoons beschikbaar zijn om problemen te kunnen melden.

Verschillende melders maken zich verder zorgen over de gevolgen van de tender voor de motivatie van beveiligers. "Iedereen is erg onrustig en met veel randzaken bezig, hopelijk gaat het niet mis hierdoor." Een ander waarschuwt dat veel collega's boos, geïrriteerd en moe zijn van het nieuwe rooster, wat voor veiligheidsproblemen kan zorgen.

Boodschap aan bedrijf en Schiphol

Aan melders is gevraagd of zij een boodschap hebben voor hun bedrijf of voor Schiphol. Uit de antwoorden spreekt veel woede, cynisme en wantrouwen ten aanzien van Schiphol en de beveiligingsbedrijven. Veel melders hebben het gevoel dat ze aan hun lot zijn overgelaten, dat er een gebrek aan waardering is voor hun werk en dat Schiphol niet eerlijk communiceert. Melders waarschuwen voor arbeidsonrust en voor uitstroom van ervaren personeel.

Wat veel melders steekt is dat er van te voren is beloofd dat de tender weinig veranderingen met zich mee zou brengen voor werknemers, behalve een ander logo op hun uniform. In de praktijk worden de beveiligers echter geconfronteerd met ingrijpende gevolgen. Ook zijn er in de ogen van veel melders geen lessen geleerd uit eerdere tenders. Dit is inmiddels de vierde tender die ik meemaak en dit is de ergste, aldus een melder.

"Luister naar de knelpunten van de beveiligers, die staan dagelijks op de werkvloer en moeten nu dealen met de gevolgen van de tender (...)"

Uit de meldingen blijkt veel ongenoegen over de communicatie van Schiphol in de media. Melders vinden dat Schiphol vooral bezig is zijn eigen straatje schoon te vegen in plaats van de problemen en de gemaakte fouten te erkennen: 'Ik snap dat ze hun gezicht willen redden, maar dan moeten ze ook eerlijk zijn'. Een melder ergert zich

eraan dat Schiphol vooral begrip toont voor passagiers en luchtvaartmaatschappijen; 'en voor ons dan?'.⁶

Veel melders roepen Schiphol en de beveiligingsbedrijven op om naar hun werknemers te luisteren: "Luister naar de knelpunten van de beveiligers, die staan dagelijks op de werkvloer en moeten nu dealen met de gevolgen van de tender, zonder hiervoor te hebben gekozen." Veel problemen hadden voorkomen kunnen worden als de bedrijven beter met hun werknemers hadden gecommuniceerd, aldus een andere melder. "Neem ons serieus, want dit kan echt niet."

Verschillende melders zeggen dat de problemen ook een gevolg zijn van het feit dat Schiphol de tender gebruikt om te bezuinigen in plaats van te investeren in kwaliteit. Er is niet gekeken naar kwaliteit van werk, kwaliteit van de operatie of aandacht voor collega's, 'maar vooral naar het goedkoopste plaatje'. Het geld dat nu wordt gestoken in 'ballonnen en gebak en dat soort dingen' kan beter worden geïnvesteerd in het personeel, "Als je die tevreden wil houden tenminste."

"Dit werkt niet, zo hou je geen gezond en ervaren personeel over."

Voor sommige melders zijn de problemen zo ernstig dat ze geen andere oplossing zien dan het werk neer te leggen. Een melder zegt bijvoorbeeld dat de situatie in 19 jaar voor het eerst zo erg is 'dat ik hoop op stakingen'. Een ander: "Collega's willen geen arbeidsconflict, maar belanden daar automatisch in wanneer

gemaakte afspraken niet worden nageleefd." Sommige melders maken zich zorgen dat straks niemand meer op Schiphol wil werken: Een melder zegt dat 'heel veel mensen ontslag gaan nemen'. Een ander: "Zorg dat het snel opgelost is voordat iedereen overspannen thuis zit of weg gaat omdat het niet meer leuk is."

Aanbevelingen

De onrust rond de tender legt dieperliggende structurele problemen bloot. Schiphol geeft te gemakkelijk toe aan de druk van airlines om de kosten te verlagen. Dit gaat ten koste van het personeel, maar uit zich ook in een aanhoudend tekortschietende veiligheidscultuur. Om deze problemen aan te pakken zijn de volgende maatregelen nodig:

- ✓ Zorg dat de problemen met de roosters, de arbeidscontracten en de werkdruk op korte termijn worden opgelost en neem maatregelen om de veiligheidscultuur te verbeteren. Deze problemen hebben grote gevolgen voor werknemers en ondergraven het vertrouwen in de contractovergang.

⁶ De communicatiepagina van Schiphol Group over de contractwisseling spreekt van een 'lastige opstart': "Reizigers en luchtvaartmaatschappijen hadden hier helaas de rest van de dag nog hinder van."

- ✓ Eis van beveiligingsbedrijven dat zij jaarlijks een beleidsplan indienen, waarin zij doelen formuleren en resultaten rapporteren als het gaat om o.a. werkdruk, personeelsverloop en veiligheidscultuur.⁷ Deze plannen en rapportages dienen openbaar te zijn en te worden besproken met werknemers en hun vertegenwoordigers.
- ✓ Een belangrijke oorzaak van de problemen is de regelmatige aanbesteding van beveiligingsdiensten. Dit zorgt voor druk om te bezuinigen op personeel. Daarnaast zorgt het voor veel onrust. De huidige beveiligingscontracten bieden aan Schiphol ruimte om de werkzaamheden (deels) in te besteden. Sommige andere grote Europese luchthavens hebben hun beveiligers al zelf in dienst, wat meer grip geeft op kwaliteit en arbeidsomstandigheden. Maak in samenspraak met de vakbonden een plan om op de kortst mogelijke termijn de beveiligers rechtstreeks bij Schiphol in dienst te nemen.

⁷ In de tender voor afhandelingsbedrijven wordt al een vergelijkbaar beleidsplan geëist. Een belangrijke tekortkoming is het ontbreken van een bepaling dat de informatie openbaar is en wordt besproken met werknemers.