

To: [5.1.2e] - DGLM [5.1.2e]@minienw.nl; [5.1.2e]
(FIN/DEELNFTK) [5.1.2e]@minfin.nl]
Cc: [5.1.2e] - DGLM [5.1.2e]@minienw.nl; [5.1.2i]@minfin.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Mon 5/23/2022 8:02:00 PM
Subject: RE: Updates drukte
Received: Mon 5/23/2022 8:02:06 PM

Thanks [5.1.2e]

Heb even wat lijnen uitgezet intern. Kom er snel op terug.

Maandag 30/5 lijkt vooralsnog beste optie.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]
+31 (0)6 [5.1.2e]

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>

Verzonden: maandag 23 mei 2022 11:41

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>; [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

CC: [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2i]@minfin.nl>

Onderwerp: RE: Updates drukte

Goedemorgen,

Denk inderdaad handig om op korte termijn (voor 1 juni) af te spreken. Hierbij enkele opties obv agenda van [5.1.2e] en mijzelf:

Woensdag 25 mei: tussen 11-12 en 14-15 uur

Maandag 30 mei tussen 14-16 uur

Zit daar wat bij voor jullie?

Groeten,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

Verzonden: donderdag 19 mei 2022 16:45

Aan: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

CC: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM
<[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2i]@minfin.nl>

Onderwerp: RE: Updates drukte

Beste [5.1.2e],

Dank voor de vragen. Zoals net telefonisch besproken het voorstel om op korte termijn een afspraak te maken waarin we zowel jullie als de collega's bij I&W nadere toelichting geven om het planningsproces. Op basis daarvan kunnen we dan kijken hoe we de zomerupdates verder vormgeven.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]
+31 (0)6 [5.1.2e]

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: donderdag 19 mei 2022 16:19

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

CC: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM
<[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2i]@minfin.nl>

Onderwerp: Updates drukte

Hi [5.1.2e]

In de meivakantie hebben jullie dagelijkse updates met ons gedeeld om inzicht te krijgen in de drukte. Dit was erg prettig. Graag zouden we deze in de zomer opnieuw ontvangen als de drukte daar aanleiding voor geeft. Indien mogelijk zouden we het overzicht graag iets uitbreiden om meer duiding en inzicht krijgen in de gevolgen van de drukte. Daarnaast lijkt het ons nuttig kort terug te kijken op de meivakantie en om een beeld te krijgen van de voortgang van de maatregelen die Schiphol neemt. Zie hieronder een aantal vragen en suggesties die MinlenW en MinFin gezamenlijk hebben opgesteld. We zouden graag met jullie bespreken wat handig en haalbaar is.

Terugkijkend meivakantie:

- Hebben jullie al zicht op aantal passagiers dat hun vlucht gemist heeft?
- Zowel [5.1.2e] als [5.1.2e] heeft ziekteverzuim genoemd als een van de factoren. Hoe groot was het ziekteverzuim en hebben jullie hier al meer inzicht in de oorzaken? Blijft dit de komende periode een issue?

Maatregelen richting zomervakantie:

Maakbare operatie / operational excellence

- Verwachte aantal passagiers en vluchten per dag in de zomerpiek. Wanneer is hier een meer definitief beeld van?
- Inzicht in eventuele capaciteitstekorten bij de beveiliging en eventueel andere onderdelen zoals de grondafhandeling en een inschatting van de consequenties hiervan voor passagiersaantallen en vluchten.
- De uitkomsten van overleg met maatschappijen om eventueel vluchten naar andere luchthavens te verplaatsen
- Wij begrepen uit het gesprek met CFO en het persgesprek van 5.1.2e dat Schiphol ook kijkt naar maatregelen om aantal vluchten in de zomer te beperken. Zouden jullie nader kunnen toelichten hoe dit precies in zijn werk gaat? We begrijpen dat dit in hoge mate gereguleerd is en dat aan allerlei voorwaarden moet worden voldaan om tot dit soort actie over te gaan. Welk stappen zou Schiphol moeten nemen om dit mogelijk te maken? En maakt de termijn waarop hiertoe wordt besloten (1 dag van tevoren of 3 maanden) nog uit in dit kader?

Aantrekken personeel / aantrekkelijk werken op Schiphol

- We blijven graag op de hoogte van de inspanningen die Schiphol samen met vakbonden en leveranciers levert om extra personeel (oa beveiligingsmensen) aan te trekken en op te leiden, de arbeidsvoorwaarden en omstandigheden te verbeteren en de resultaten hiervan.

Indicatoren die inzicht geven in drukte

- Een indicator mbt wachttijd of bijvoorbeeld lengte van de wachtrij
- Aantal beveiligingsmedewerkers dat aan het werk was en/of aantal security lanes dat open was, afgezet tegen de totale capaciteit
- Impact van (last-minute) genomen maatregelen zoals verplaatsen of schrappen van vluchten. Bijvoorbeeld: hoe verhoudt het aantal passagiers en vluchten zich tot het voor die dag geplande aantal passagiers en vluchten.

Groet, 5.1.2e

5.1.2e

Ministerie van Financiën | Directie Financieringen | Afd. Deelnemingen

T 070 - 5.1.2e

M 06 - 5.1.2e

E 5.1.2e @minfin.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

To: [redacted] (FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted]
(FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted] (FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted]
(FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted] @amsterdam.nl; [redacted] @rotterdam.nl
Cc: [redacted] @schiphol.nl; [redacted] @schiphol.nl
From: [redacted]
Sent: Thur 5/26/2022 12:55:39 PM
Subject: Update Schiphol operatie - actieplan richting zomer 2022
Received: Thur 5/26/2022 12:55:44 PM
[20220525 Persbericht Actieplan zomer 2022.pdf](#)
[Actieplan zomer 2022.pdf](#)

Beste allen,

Naar aanleiding van de drukte op onze luchthaven tijdens de meivakantie en de afgelopen dagen, is er een actieplan richting de zomer opgesteld. De eerste maatregelen, te weten de aanpassing van de slotregels, zijn reeds aangekondigd. Bijgaand vinden jullie zowel het persbericht als het actieplan. Dit wordt vandaag gepubliceerd.

Mochten jullie naar aanleiding van deze stukken vragen hebben, dan vernemen we dat graag.

Hartelijke groet,

[redacted]

[redacted]
+31 (0)6 [redacted]

[redacted]

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands
P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

To: [5.1.2i]@minfin.nl]; [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) [5.1.2e]@minfin.nl]; [5.1.2e]
[5.1.2e] - DGLM [5.1.2e]@minienw.nl]; [5.1.2e] - DGLM [5.1.2e]@minienw.nl]; [5.1.2e]
[5.1.2e] - DGLM [5.1.2e]@minienw.nl]
Cc: [5.1.2e]@schiphol.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e]@schiphol.nl]; [5.1.2e]
[5.1.2e]@schiphol.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Thur 5/26/2022 1:13:54 PM
Subject: Update Schiphol- Actieplan zomer 2022
Received: Thur 5/26/2022 1:14:14 PM
[20220525 Persbericht Actieplan zomer 2022.pdf](#)
[20220525 Press release Action Plan Summer 2022.pdf](#)
[Action plan Summer 2022.pdf](#)
[Actieplan zomer 2022.pdf](#)

Beste allen,

In navolging van de slotmaatregel die we gisteren al met jullie deelden, stuur ik jullie bijgaand het actieplan zomer 2022 toe. Inspanningen zijn erop gericht de luchthavenprocessen gecontroleerd, veilig en zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Over een breed front worden acties uitgevoerd om hier invulling aan te geven. Uitgangspunt is de belofte aan onze reizigers: een voorspelbare en aangename Schiphol-ervaring. Deze belofte is in de afgelopen weken niet waargemaakt, ondanks de enorme inzet van de brede groep van Schiphol-medewerkers.

De acties zijn gegroepeerd langs vier lijnen:

1. Werven medewerkers
2. Aantrekkelijk werken op Schiphol
3. Optimaliseren doorstroming
4. Creëren maakbare operatie

Bovenstaande doen wij natuurlijk niet alleen, maar in nauwe samenwerking met alle partijen die samen Schiphol vormgeven: de luchtvaartmaatschappijen, de reisorganisaties, de beveiligingsbedrijven, de afhandelaren, de vakbonden en de overige publieke en private partners.

Rond 15.00u gaat dit pakket ook richting de pers.

Bij vragen, weet me te vinden. Fijne dag nog!

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]
+31 (0)6 [5.1.2e]

[5.1.2e]

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands
P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

To: [5.1.2e] [5.1.2e]@schiphol.nl; [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) [5.1.2e]@minfin.nl
Cc: [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM [5.1.2e]@minienw.nl; [5.1.2i]@minfin.nl
From: [5.1.2e] - DGLM
Sent: Fri 5/27/2022 8:50:05 AM
Subject: RE: Updates drukte
Received: Fri 5/27/2022 8:50:07 AM

Goedemorgen [5.1.2e] en anderen,

Lijkt me meest efficiënt om dit overleg digitaal te doen. Ik zal een Webex uitnodiging sturen.

Groeten,

[5.1.2e]

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>
Datum: woensdag 25 mei 2022 10:37 AM
Aan: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>, [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>
Kopie: [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>, [5.1.2i]@minfin.nl
Onderwerp: RE: Updates drukte

Beste allen,
15.30u-16.30u schikt ons ook. Hebben jullie voorkeur voor digitaal of fysiek, ook gezien de voorbereidingen voor het debat?

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

+31 (0)6 [5.1.2e]

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>

Verzonden: dinsdag 24 mei 2022 11:52

Aan: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>, [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>
CC: [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>, [5.1.2i]@minfin.nl
Onderwerp: RE: Updates drukte

[5.1.2e]

Dinsdag tussen 15.00 en 16.30 uur hebben wij nog ruimte. Bij voorkeur niet langer dan een uur, aangezien we onze tijd die dag ook nodig zullen hebben voor voorbereiding debat.

Groeten,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: dinsdag 24 mei 2022 10:24

Aan: [5.1.2e]@schiphol.nl; [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>
CC: [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>, [5.1.2i]@minfin.nl
Onderwerp: RE: Updates drukte

Ha [5.1.2e]

Wij hebben nog niet besproken wie van MinFin aanhaken bij gesprek, dus dat maakt ons flexibel. Op dinsdag na 11.00 uur lijken er altijd wel twee van ons aan te kunnen sluiten.

Groet, [5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

Verzonden: maandag 23 mei 2022 22:24

Aan: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>, [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>
CC: [5.1.2e] ([5.1.2e]) - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>, [5.1.2i]@minfin.nl
Onderwerp: RE: Updates drukte

All,

Even overleg gehad. De genoemde momenten zijn lastig. Zou ergens op dinsdag 31-5 een optie zijn?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
+31 (0)6 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e
5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

Dubbel met ID 1620009

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

Dubbel met ID 1620009

To: [redacted] 5.1.2i [redacted] @minfin.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] @amsterdam.nl; [redacted] 5.1.2e
[redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @amsterdam.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] @rotterdam.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @rotterdam.nl]
Cc: [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl;
[redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl
From: [redacted] 5.1.2e
Sent: Wed 6/1/2022 11:51:51 AM
Subject: PERSBERICHT - Schiphol bereikt akkoord met FNV en CNV
Received: Wed 6/1/2022 11:52:35 AM
[Gezamenlijk persbericht FNV CNV Schiphol FINAL 020622.pdf](#)
[Schipholakkoord DEF.pdf](#)

Beste allen,

Volgend op het nieuws dat we gister met jullie deelden, willen we jullie via deze weg laten weten dat er een akkoord is bereikt met FNV en CNV. Wij zijn uiteraard erg blij dat het gelukt is om zo'n mooi resultaat te bereiken. Bijgaand vinden jullie zowel het persbericht als het akkoord.

Mochten jullie hier vragen over hebben, dan vernemen we dat uiteraard graag.

Hartelijke groet,

[redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e

+31 (0)6 [redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands
P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

To: [redacted] (FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted]
(FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted] (FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted]
(FIN/DEELNFTK) [redacted] @minfin.nl; [redacted] [redacted] @amsterdam.nl; [redacted]
[redacted] [redacted] @amsterdam.nl; [redacted] [redacted] @rotterdam.nl; [redacted] [redacted] @rotterdam.nl
Cc: [redacted] [redacted] @schiphol.nl; [redacted] [redacted] @schiphol.nl
From: [redacted]
Sent: Thur 6/16/2022 5:16:26 PM
Subject: Persbericht regulerende paramater RSGNV - VERTROUWELIJK
Received: Thur 6/16/2022 5:16:37 PM
[20220616 Schiphol stelt maximum aan aantal reizigers per dag deze zomer.pdf](#)

Beste allen,

Zoals jullie weten vindt er straks om 19.00 uur een persconferentie plaats over de regulerende parameter. Bijgaand vinden jullie het bijbehorende persbericht (zowel in NL als EN). Wellicht ten overvloede, maar graag vertrouwelijk behandelen tot publicatie.

Mochten jullie vragen hebben, laat het gerust weten.

Hartelijke groet,

[redacted]

[redacted]

+31 (0)6 [redacted]

[redacted]

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands
P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

To: [5.1.2e] - DGLM [5.1.2e]@minienw.nl; [5.1.2i]@minfin.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Thur 6/30/2022 9:30:52 AM
Subject: Schiphol: parameter augustus
Received: Thur 6/30/2022 9:30:58 AM
[20220628 Maximum aantal reizigers op Schiphol hoger in augustus + EN.pdf](#)

Beste allen,
Zie bijgaand het bericht m.b.t. tot de regulering in de maand augustus.
Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]
+31 (0)6 [5.1.2e]

[5.1.2e]

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands
P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

To: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK)[5.1.2e]@minfin.nl]
Cc: [5.1.2i]@minfin.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Mon 7/18/2022 4:43:57 PM
Subject: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model
Received: Mon 7/18/2022 4:44:02 PM

Dag [5.1.2e],

Dank voor je bericht en begrijpelijk dat jullie deze sessie op korte termijn willen laten plaatsvinden. Ik ga intern afstemmen wie hierbij aan zullen sluiten en wanneer dit mogelijk is in verband met vakanties. Nog voor de zekerheid – begrijp ik het goed dat deze informatiesessie zonder [5.1.2e] plaatsvindt?

Groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

Dubbel met ID 1620035

[5.1.2e]

[5.1.2e]

5.1.2e 5.1.2e

Dubbel met ID 1620035

From: Schiphol derden ondersteuning passagiersproces
Importance: Normal
Subject: Ondersteuning zomerpiek Schiphol 11:00-15:00 uur
Start Date/Time: Thur 8/25/2022 10:00:00 AM
End Date/Time: Thur 8/25/2022 2:00:00 PM

Schiphol derden ondersteuning passagiersproces

[Manage Booking](#)

Additional Information

Beste relatie,

Hartelijk dank dat je de operatie op Amsterdam Airport Schiphol komt ondersteunen. Je inschrijving hebben we succesvol ontvangen en we kijken ernaar uit om samen het verschil te maken voor de passagiers.

Voor aanvang van je dienst ontvang je van de coördinator een briefing en krijg je te horen op welke locatie in de vertrekhal je wordt ingezet. Mocht je onverhoopt te laat zijn voor de briefing of tijdens je dienst een vraag hebben aan de coördinator, kun je hem/haar bereiken op het volgende telefoonnummer: +31 6 (tussen 07:00-19:00 uur).

Tijdens je dienst zul je te maken krijgen met veel verschillende processen en passagiers te woord staan. Hier willen we je graag goed op voorbereiden. Om deze reden vragen we je dan ook de **trainingsvideo** bekeken te hebben voor aanvang van je dienst. Deze is te bekijken via de volgende link: https://youtu.be/sR-qRI1_BC8

Onderstaand vind je een aantal onderwerpen uit de video terug die handig zijn om te onthouden voor aanvang van je dienst:

Parkeren

Luchthaven Schiphol wilt alle externe medewerkers die ondersteuning komen bieden aan de operatie op Schiphol een gratis parkeergelegenheid verstrekken rondom de luchthaven. Medewerkers met een parkeerautorisatie wordt gevraagd hiervan gebruik te maken. Overige medewerkers kunnen parkeren in de WTC-parkeergarage. Na afloop van de dienst zal de coördinator hiervoor een uitrijdkaart verstrekken. Ook is het mogelijk om de motorfiets te parkeren achter (of rond) de verkeerstoren.

Aanmeldruimte A741

Voor aanvang van je dienst zul je een briefing ontvangen van de coördinator. Deze wordt gegeven in kantoorgebouw Terminal West, ruimte A741 (7^e etage).

Om hier te komen neem je op Schiphol Plaza

Let op! Voor 07:00 is een Schipholpas benodigd om de lift te bedienen. Mocht je niet in het bezit zijn van een Schipholpas, wacht dan bij de lift in vertrekhal 3 en bel de coördinator.

Tips voor je dienst

- Belangrijk is dat je de trainingsvideo bekeken hebt voor aanvang van je dienst. Je zult terechtkomen in het hart van de operatie en collega's kunnen je bij drukte niet altijd direct helpen.
- Installeer de Schiphol app op je telefoon. Met deze app kun je een boarding pass scannen en passagiers op weg helpen.
- Er zijn lockers beschikbaar in de aanmeldruimte. Draag comfortabele kleding en schoenen. Liefst een licht shirt met lange mouwen en een lange donkere broek.

Namens alle collega's van Schiphol willen we je bedanken voor je inzet en we kijken ernaar uit om samen het verschil te maken in de terminal.

Hartelijke groet,

Airport Operations & Aviation Partnerships
Amsterdam Airport Schiphol

To: 5.1.2e (FIN/DEELNFTK)@minfin.nl]
From: Schiphol derden ondersteuning passagiersproces
Sent: Wed 8/3/2022 1:13:40 PM
Subject: Confirmed: Ondersteuning zomerpiek Schiphol 11:00-15:00 uur
Received: Wed 8/3/2022 1:13:51 PM
[booking.ics](#)



Schiphol derden ondersteuning passagiersproces

Hi 5.1.2e,

Your booking is confirmed.

Booking details

Service Name

Ondersteuning zomerpiek Schiphol 11:00-15:00 uur

When

Thursday, August 25, 2022

11:00 AM - 3:00 PM

(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna



Reschedule

Dubbel met ID 1620025

Dubbel met ID 1620025

Dubbel met ID 1620025

16010101T030000

METHOD
PUBLISH

PRODID
Microsoft Exchange Server 2010

Version
2.0

TZID
W. Europe Standard Time

Start Date/Time
16010101T030000

TZOFFSETFROM
+0200

TZOFFSETTO
+0100

Recurrence Rule
FREQ=YEARLY;INTERVAL=1;BYDAY=-1SU;BYMONTH=10

16010101T020000

Start Date/Time
16010101T020000

TZOFFSETFROM
+0100

TZOFFSETTO
+0200

Recurrence Rule
FREQ=YEARLY;INTERVAL=1;BYDAY=-1SU;BYMONTH=3

Ondersteuning zomerpiek Schiphol 11:00-15:00 uur

20220825T110000
CONFIRMED

ORGANIZER (CN=Schiphol derden ondersteuning passagiersproces)

5.1.2i

@snbv.onmicrosoft.com

Description

Schiphol derden ondersteuning passagiersproces

Manage booking

5.1.2i

@snbv.onmicrosoft.com/bookings/RUUey

B-ERE-Y8xspJ3_I3Z0OSRR8PpIKs0AHfQoqi7I1

Additional Information

Beste relatie,

Hartelijk dank dat je de operatie op Amsterdam Airport Schiphol komt ondersteunen. Je inschrijving hebben we succesvol ontvangen en we kijken ernaar uit om samen het verschil te maken voor de passagiers.

Voor aanvang van je dienst ontvang je van de coördinator een briefing en krijg je te horen op welke locatie in de vertrekhal je wordt ingezet. Mocht je onverhoopt te laat zijn voor de briefing of tijdens je dienst een vraag hebben aan de coördinator, kun je hem/haar bereiken op het volgende telefoonnummer: 5.1.2e (tussen 07:00-19:00 uur).

Tijdens je dienst zul je te maken krijgen met veel verschillende processen en passagiers te woord staan. Hier willen we je graag goed op voorbereiden. Om deze reden vragen we je dan ook de trainingsvideo bekeken te hebben voor aanvang van je dienst. Deze is te bekijken via de volgende link: https://youtu.be/sR-qRI1_BC8

Onderstaand vind je een aantal onderwerpen uit de video terug die handig zijn om te onthouden voor aanvang van je dienst:

Parkeren

Luchthaven Schiphol wilt alle externe medewerkers die ondersteuning komen bieden aan de operatie op Schiphol een gratis parkeergelegenheid verstrekken rondom de luchthaven. Medewerkers met een parkeerautorisatie wordt gevraagd hiervan gebruik te maken. Overige medewerkers kunnen parkeren in de WTC-parkeergarage. Na afloop van de dienst zal de coördinator hiervoor een uitrijdkaart verstrekken. Ook is het mogelijk om de motorfiets te parkeren achter (of rond) de verkeerstoren.

Aanmeldruimte A741

Voor aanvang van je dienst zul je een briefing ontvangen van de coördinator. Deze wordt gegeven in kantoorgebouw Terminal West, ruimte A741 (7e etage).

Om hier te komen neem je op Schiphol Plaza de lift in de A-kern (achter Victoria's Secret) of in vertrekhal 3 de lift in de A-kern ter hoogte van incheckbalie 19-21 naar de 7e etage. Volg de borden naar "Offices West A". Let op! Voor 07:00 is een Schipholpas benodigd om de lift te bedienen. Mocht je niet in het bezit zijn van een Schipholpas, wacht dan bij de lift in vertrekhal 3 en bel de coördinator.

Tips voor je dienst

*

Belangrijk is dat je de trainingsvideo bekeken hebt voor aanvang van je dienst. Je zult terechtkomen in het hart van de operatie en collega's kunnen je bij drukte niet altijd direct helpen.

*

Installeer de Schiphol app op je telefoon. Met deze app kun je een boarding pass scannen en passagiers op weg helpen.

*

Er zijn lockers beschikbaar in de aanmeldruimte. Draag comfortabele kleding en schoenen. Liefst een licht shirt met lange mouwen en een lange donkere broek.

Namens alle collega's van Schiphol willen we je bedanken voor je inzet en we kijken ernaar uit om samen het verschil te maken in de terminal.

Hartelijke groet,

1620205

00053

UID

040000008200E00074C5B7101A82E0080000000FDDDB2FCAB19DD80100000000000000001000000047EE8C6BA5687845AEFA0B26F59CC80D

Summary

Ondersteuning zomerpiek Schiphol 11:00-15:00 uur

Start Date/Time

20220825T110000

End Date/Time

20220825T150000

Categories

PUBLIC

Priority

5

DTSTAMP

20220803T121339Z

Time Transparency

OPAQUE

Status

CONFIRMED

Sequence Number

6

Location

X-MICROSOFT-CDO-APPT-SEQUENCE

6

X-MICROSOFT-CDO-OWNERAPPTID

2120724733

X-MICROSOFT-CDO-BUSYSTATUS

BUSY

X-MICROSOFT-CDO-INTENDEDSTATUS

BUSY

X-MICROSOFT-CDO-ALLDAYEVENT

FALSE

X-MICROSOFT-CDO-IMPORTANCE

1

X-MICROSOFT-CDO-INSTTYPE

0

X-MICROSOFT-DONOTFORWARDMEETING

FALSE

X-MICROSOFT-DISALLOW-COUNTER

FALSE

X-MICROSOFT-LOCATIONS

□

Description

REMINDER

TRIGGER (RELATED=START)

-PT15M

ACTION

DISPLAY

To: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) [5.1.2e]@minfin.nl; [5.1.2e]
DGLM: [5.1.2e]@minienw.nl
Cc: [5.1.2i]@minfin.nl
From: [5.1.2e] - DGLM
Sent: Fri 8/5/2022 9:45:40 AM
Subject: RE: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol
Received: Fri 8/5/2022 9:45:55 AM
[Presentatie Flamingo's instructie Pax.pptx](#)

Zie bijgaand

Van: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: woensdag 3 augustus 2022 15:38

Aan: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol

Dank je wel! Dienst is pas op 25 augustus, dus we hebben nog even tijd.

[5.1.2e]

.....
Directie Financieringen | Afdeling Deelnemingen
Ministerie van Financiën | Generale Thesaurie
Korte Voorhout 7 | Haag
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....
M +316 [5.1.2e]

E [5.1.2e]@minfin.nl

Van: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>

Verzonden: woensdag 3 augustus 2022 15:38

Aan: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>; [5.1.2e] - DGLM

<[5.1.2e]@minienw.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol

Slides heb ik zelf niet, maar vraag het even voor je na bij Schiphol. Kom er zsm bij je op terug

Van: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: woensdag 3 augustus 2022 15:32

Aan: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol

Heel leuk! Ik vroeg me af of jullie misschien de slides van het filmpje hebben? Zou handig zijn om na het bekijken van het filmpje eventueel de slides nog een keer door te nemen (en niet nog een keer het filmpje te kijken, want is vrij lang).

Groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e]

.....
Directie Financieringen | Afdeling Deelnemingen
Ministerie van Financiën | Generale Thesaurie
Korte Voorhout 7 | Haag
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....
M +316 [5.1.2e]

E [5.1.2e]@minfin.nl

Van: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>

Verzonden: woensdag 3 augustus 2022 15:24

Aan: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>; [5.1.2e] - DGLM

<[5.1.2e]@minienw.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol

Wat leuk! Eerste collega's vanuit luchtvaart kwamen zeer enthousiast terug. Heel veel plezier en het wordt ongetwijfeld een succes.

Van: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: woensdag 3 augustus 2022 15:19

Aan: [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>; [5.1.2e] - DGLM <[5.1.2e]@minienw.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol

Hi 5.1.2e en 5.1.2e,

We wilden jullie laten weten dat het Schiphol Deelnemingenteam zich heeft opgegeven voor een Flamingo dienst op 25 augustus. We zijn erg benieuwd en hebben er zin in!

Groet,

5.1.2e

5.1.2e

Directie Financieringen | Afdeling Deelnemingen

Ministerie van Financiën | Generale Thesaurie

Korte Voorhout 7 | Haag

Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

M +316 5.1.2e

E 5.1.2e @minfin.nl

Van: 5.1.2e - DGLM <5.1.2e @minienw.nl>

Verzonden: maandag 25 juli 2022 14:47

Aan: 5.1.2i @minfin.nl>

Onderwerp: FW: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol

Wellicht ook leuk voor het Schipholteam? *

Van: 5.1.2e - DGLM <5.1.2e @minienw.nl>

Datum: maandag 25 jul. 2022 2:30 PM

Aan: 5.1.2i @frd.shsdir.nl>

Onderwerp: Zomeruitdaging: als Flamingo meedraaien in de operatie op Schiphol

Beste collega's,

Hopelijk genieten jullie allemaal van een welverdiende vakantie en/of fijne zomerperiode op kantoor. Voor de terugkeerders en thuisblijvers onder ons staat er een optionele nieuwe uitdaging te wachten, namelijk het meedraaien in de zomeroperatie op Schiphol!

Zoals we allemaal wel hebben gezien en gemerkt heeft Schiphol te kampen met personeelstekorten, waardoor lange rijen en vertraagde en geannuleerde vluchten aan de orde van de dag zijn. De medewerkers van de luchthaven draaien lange diensten en ook kantoormedewerkers springen zoveel mogelijk bij. Alle hulp is welkom. Daarom hebben wij geïnventariseerd in hoeverre inzet van IenW'ers in de zomeroperatie een mogelijkheid is, waar door Schiphol enthousiast op is gereageerd. Voor ons IenW'ers natuurlijk ook een mooie kans om, vanuit onze affiniteit met de Nederlandse luchtvaart, het reilen en zeilen van de luchthavenoperatie eens van dichtbij mee te maken.

Belangrijke informatie:

- IenW'ers kunnen een zgn. 'Flamingo'-dienst (i.v.m. de roze hesjes die gedragen worden) draaien tussen nu en 4 september 2022
- De dienst kan plaatsvinden tussen 07:00-11:00, 11:00-15:00 en 15:00-19:00, zowel doordeweeks (de dienst geldt als werktijd) als in het weekend
- Taken zijn onder meer het wegwijzen van passagiers, het beantwoorden van vragen, toezien op wachtrijen en water en ijsjes uitdelen aan passagiers
- IenW'ers worden gedurende de dienst begeleid door *floor managers* en andere Flamingo's in dienst van Schiphol, je bent dus niet alleen
- Van tevoren kan een online training worden gevolgd met daarin informatie over de dienst zelf, de luchthaven en de antwoorden op vaak gestelde vragen
- IenW'ers wordt gratis parkeergelegenheid geboden rondom de luchthaven. OV-reiskosten kunnen worden gedeclareerd via P-Direkt
- Deelname is uiteraard op vrijwillige basis.

Je kan je eenvoudig zelf aanmelden via de online boekings tool:

5.1.2h

De training die Flamingo's voorbereid op hun dienst is hier te vinden: https://www.youtube.com/watch?v=sR-qRI1_BC8

Bij verdere vragen, weet me te vinden. Ik sta in goed contact met de Flamingo-coördinator van Schiphol. Hopelijk vinden jullie het net zo leuk als ik om voor een paar uurtjes een Flamingo te zijn! *

Groet, mede namens het MT,

5.1.2e

5.1.2e

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

M +31 6

5.1.2e

E 5.1.2e@minienw.nl

www.rijksoverheid.nl/ienw

5.1.2e

07-07-2022

Pax Flamingo's

Welcome to Amsterdam Airport



Hoe kun je je voorbereiden op je diensten?

- Schiphol-app installeren
- Kennisbank op je startscherm zetten
 - kb.schiphol.nl, inloggen met Schiphol-account
 - Onder kopje MPA/Mobiel staat heel veel informatie
- Schiphol Community-app
- Welke landen behoren tot Schengen? En vanaf welke gates vertrekken deze vluchten?
- Neem eventueel vooraf een keer de tijd om de terminal te verkennen:
 - Toiletten
 - Welke airline checkt waar in?
 - Ticket-/ service-/ transfer-balies
 - Drugstore's
 - Airline lounges

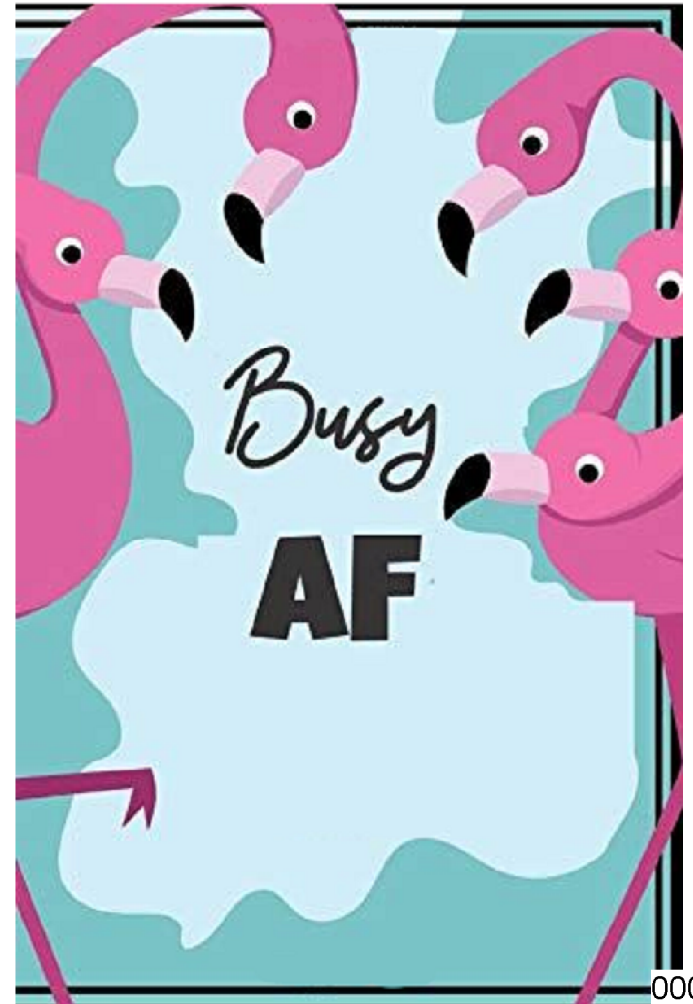
Op de dag van je dienst

- Zorg dat je op tijd bent om je voor te bereiden
- Neem je roze HVC-hesje mee
- Zorg dat je telefoon opgeladen is
- Comfortabele schoenen en representatieve kleding
- Meld je bij de Flamingo-coördinator in ruimte 5.1.1c
- Berg hier je jas en tas op in één van de kluisjes.
- Zet je naam op de aanmeldijst
- In deze ruimte is ook de operationele briefing aan het begin van de dienst
- Meld jezelf via de coördinator aan voor de Whatsapp-groepsapp
- Indien je te laat bent, kan je zelfstandig de vloer op gaan en via een collega Flamingo (roze hesje) jezelf aanmelden bij de coördinator
- Een dienst duurt 4 uur, maar langer blijven mag absoluut!

Taken Flamingo's

- De hoofdtaken van een Airport Assistant bestaan uit de volgende onderdelen:
 - Gastvrouw/-heer
 - Wachtrijmanagement
 - Uitdelen water / snacks
 - Porteren

Maar first things first...!



Schengen / Non-Schengen

- Wat is Schengen?
- Welke landen behoren tot Schengen
- Gekke uitzonderingen / makkelijk te verwarren
Bijvoorbeeld Boekarest (NS) en Budapest (S)
- Welke gates zijn Schengen?
 - Schengen: B, C, D 59-87, M
 - Non-Schengen: D 1-57, E, F, G, H





Funcities en communicatielijnen

- **Flamingo Coördinator (FC)**
 - Eerste aanspreekpunt
 - Coördineert inzet Flamingo's
 - Onderhoudt contact met operatie
 - Regelt eventuele korte breaks
 - Contact via telefoon en aangemaakte Whatsapp-groep
- **Teammanager Bedrijfsvoering Pax (TMB-P)**
 - Verantwoordelijk voor de paxflow in de gehele terminal aansturing van Floormanagers (en PA's)
 - Onderhoudt contact met het regiecentrum
 - Is het aanspreekpunt van de FC
 - Zal gedurende de dienst in overleg met de FC bepalen waar inzet van de Flamingo's nodig is

Functies en communicatielijnen

- **Floormanager (FLM)**

- Verantwoordelijk voor een gebied in de terminal (bijvoorbeeld vertrekhal 1)
- Stuurt Passenger Assistants aan
- Rapporteert aan TMB en RC
- Flow, Gastheerschap, H&T en BHV

- **Passenger Assistants (PA's)**

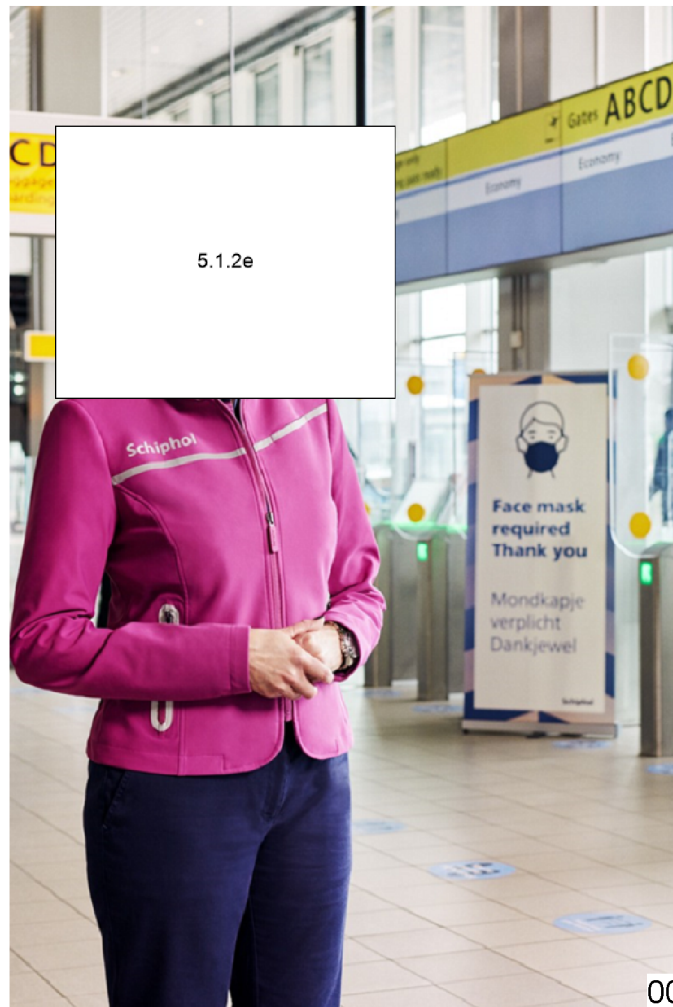
- Heeft een toegewezen taak in het passagiersproces (bijv. ticketreader, fastlane)
- Eerste aanspreekpunt voor de passagiers
- Rapporteert aan FLM
- Kunnen veel van jouw vragen beantwoorden

Gastvrouw/-heer

- Iedereen benaderen met een glimlach
- Pro-actieve houding, stap zelf op pax af
- Indien je geen toegewezen plek heb, kies zelf strategische plek uit
- Geef geen antwoord als je niet zeker bent, maar ga op zoek naar antwoord
- Loop indien mogelijk even mee met pax
- Vraag een PA in de buurt om hulp

Laat je niet gek maken! Pax kunnen heel emotioneel zijn, maar het is niet persoonlijk gericht en ze zijn vaak blij als ze zien dat je wilt helpen.

5.1.2e



Wachtrij-management

- Samen met de Pa's en FLM de wachtrijen juist neerzetten / ombuigen (o.a. de verschillende buitenom scenario's)
- Passagiers naar de juiste wachtrij verwijzen
 - Security-filters (Schengen en non-Schengen)
 - Check-in / Drop-off (verschillende airlines)
- Vragen beantwoorden, passagiers geruiststellen (nooit een antwoord geven waar je niet zeker van bent)
- Minder mobiele passagiers ondersteunen of eventueel naar voren begeleiden (altijd eerst overleggen met PA/FLM)



5.1.2e

Uitdelen water / snacks

- Bij grote verstoring(en) waardoor veel vluchten vertraagd of gecancelld zijn
- Bij lange wachttijden voor het securityfilter
- Vorm van wachtrijverzachter
- Floormanagement zal dit water aanleveren

Aandachtspunten:

- Begin met uitdelen bij pax die het langst in de rij staan, dus vooraan de rij beginnen
- 1 item per persoon
- Laat de kar met spullen niet onbeheerd achter

Bagage porteren

- Wat is porteren?
- Hoe porteren we?
- Welke taak kan ik krijgen?
 - Verzamelen gelabelde koffers bij vertrekband en op karren plaatsen
 - Toezicht houden bij verzamelpunt bagage
 - Verplaatsen van volle kar naar alternatieve check-in positie
 - Op vertrekband plaatsen van koffers
 - Inschieten van koffers op de alternatieve check-in positie



Lastige situaties en agressie

- **Wat kan je tegenkomen?**

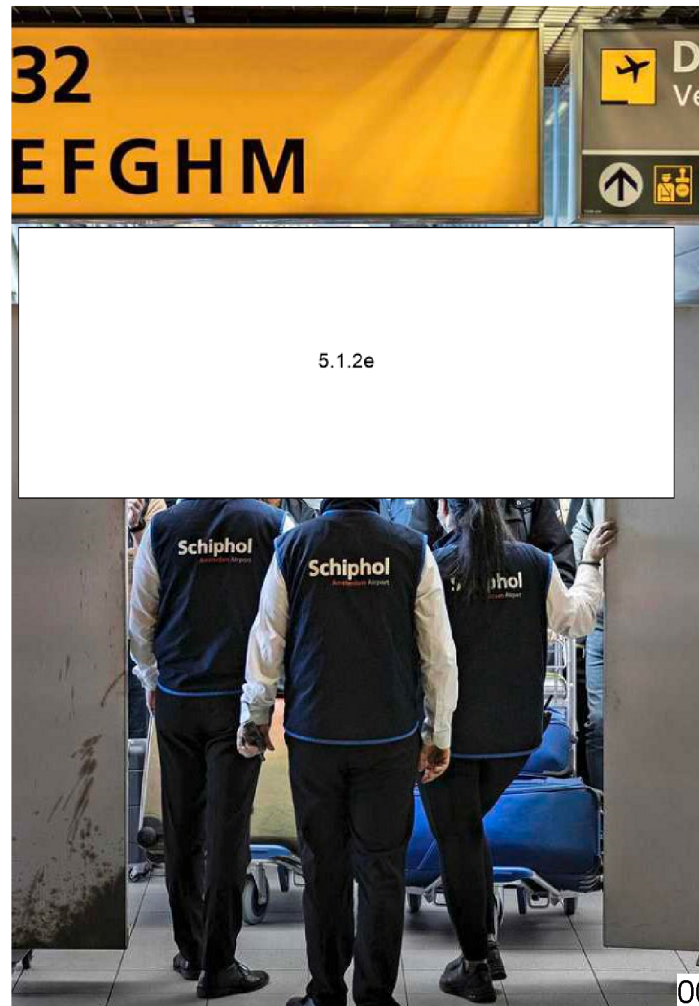
- Heel veel soorten emoties, bij passagiers, collega's en jezelf
- Intimidatie en dreigen
- Gevoel van onmacht

- **Hoe kan je hierop reageren?**

- Blijf rustig, probeer de pax met woorden te kalmeren. Bedenk dat het niet persoonlijk is
- Probeer de situatie uit te leggen: wat is er gaande en waarom werken we op deze manier
- Toon begrip medeleven

5.1.5

- **Praat erover! Met je collega's of thuis.**



Crowdmanagement

“Zorgen dat de aanwezigen in de Terminal zich zoals gepland, op een beheerste manier laten sturen, zodat het ontstaan van een mensenmassa met een onbeheersbare dynamiek kan worden voorkomen en de mogelijke risico's kunnen worden beheerst door het nemen van de juiste maatregelen”.

- Preventief:
 - Vooraf adequate logistieke procesplanning op basis verwachting aanbod passagiers / bezoekers
- Proactief sturen / regievoeren (crowd control):
 - Indien actuele situatie vraagt om additionele maatregelen, capaciteit herverdelen, omleiden pax flow door omroep, vluchtinformatie, verwijzen pax, inzet “buitenscenario”, info via social media.
- Crowdmanagement irt tot bouwprojecten
 - (Her) Calculatie beperkingen capaciteit / flow gebied door (ver)bouwactiviteiten
 - Nemen van additionele maatregelen

Crowdmanagement

- Indien je ziet dat flow stagneert, meteen een PA/FLM/FC contacten
- Wanneer de safety van passagiers en medewerkers in het geding komt, maak de vluchtroutes vrij, zet deuren open → let wel op: creëer geen paniek. De afgelopen weken is de terminal-operatie bekend geraakt met gecoördineerde chaos
- Denk altijd eerst aan je eigen veiligheid!

5.1.2e

Flight departures Vertrekken				
12-05-20	Monday, 23 May			
Time	Destination	Flight	Check in Remarks	Gate
06:00	London Heathrow	BA 144	Normal	06:00
06:00	Paris CDG	AF 100	Normal	06:00
06:00	Amsterdam	KL 160	Normal	06:00
06:00	Brussels	SN 100	Normal	06:00
06:00	Frankfurt	LH 100	Normal	06:00
06:00	Munich	LM 100	Normal	06:00
06:00	Zurich	LGW 100	Normal	06:00
06:00	Geneva	YVS 100	Normal	06:00
06:00	Basel	BSL 100	Normal	06:00
06:00	St Gallen	SGN 100	Normal	06:00
06:00	Winterthur	WIR 100	Normal	06:00
06:00	Lucerne	LCN 100	Normal	06:00
06:00	Basel-Mulhouse	BZH 100	Normal	06:00
06:00	Strasbourg	SXB 100	Normal	06:00
06:00	Nice	NCE 100	Normal	06:00
06:00	Montpellier	MPL 100	Normal	06:00
06:00	Perpignan	PEP 100	Normal	06:00
06:00	Barcelona	BCN 100	Normal	06:00
06:00	Valencia	VLC 100	Normal	06:00
06:00	Malaga	AGP 100	Normal	06:00
06:00	Seville	SVQ 100	Normal	06:00
06:00	Bilbao	BIO 100	Normal	06:00
06:00	Madrid	MAD 100	Normal	06:00
06:00	Paris CDG	AF 100	Normal	06:00
06:00	London Heathrow	BA 144	Normal	06:00
06:00	Amsterdam	KL 160	Normal	06:00
06:00	Brussels	SN 100	Normal	06:00
06:00	Frankfurt	LH 100	Normal	06:00
06:00	Munich	LM 100	Normal	06:00
06:00	Zurich	LGW 100	Normal	06:00
06:00	Geneva	YVS 100	Normal	06:00
06:00	Basel	BSL 100	Normal	06:00
06:00	St Gallen	SGN 100	Normal	06:00
06:00	Winterthur	WIR 100	Normal	06:00
06:00	Lucerne	LCN 100	Normal	06:00
06:00	Basel-Mulhouse	BZH 100	Normal	06:00
06:00	Strasbourg	SXB 100	Normal	06:00
06:00	Nice	NCE 100	Normal	06:00
06:00	Montpellier	MPL 100	Normal	06:00
06:00	Perpignan	PEP 100	Normal	06:00
06:00	Barcelona	BCN 100	Normal	06:00
06:00	Valencia	VLC 100	Normal	06:00
06:00	Malaga	AGP 100	Normal	06:00
06:00	Seville	SVQ 100	Normal	06:00
06:00	Bilbao	BIO 100	Normal	06:00
06:00	Madrid	MAD 100	Normal	06:00

Safety & awareness

- Nooduitgangen
 - Waar zitten ze?
 - Nooit blokkeren!! Bijvoorbeeld met hekken of door lint ervoor te knopen
- Draaideuren
 - Noodknop (kastje) indrukken en in open stand zetten
- Rode lijnen op de vloer
 - Brandluiken
 - Nooit iets op zetten
- AED's (Automatische Externe Defibrillator)
 - Mag door iedereen gepakt worden
 - Door de gehele terminal
- Slanghaspels (met handmelder)
BHV-kasten, alleen te openen met sleutel van BHV'er
- Rolpaden/-trappen/hellingbanen:
 - Tijdens een ongeval/calamiteit (bijv. een valpartij) kun je deze stilzetten d.m.v. de rode stopknop welke zich aan het begin en einde bevindt



Pauze en facilitaire zaken

- Geen pauze, eventueel een koffiebreek indien de operatie het toelaat
- FC regelt de breaks
- Eten en drinken doen we niet op de vloer, PA's/FLM mogen dit ook niet
- Je krijgt een persoonlijk roze HVC-hesje, neem deze ALTIJD mee voor je dienst
- In de ruimte A7 liggen snacks en drinken

Planning

- Persoonlijke planning bekend in laatste week juni
- Er kan geruild worden, meer info hierover ontvang je nog

Roosterpatroon Flamingo's

	ma	di	wo	do	vr	za	zo
Week 1				07:00-11:00			
Week 2	11:00-15:00						
Week 3		15:00-19:00					
Week 4			07:00-11:00				
Week 5					11:00-15:00		
Week 6						15:00-19:00	
Week 7							07:00-11:00

Legenda

shift 1	07:00-11:00
shift 2	11:00-15:00
shift 3	15:00-19:00

Het diensten patroon (op welke dag werk ik) is voor elke Flamingo hetzelfde

De diensttijden per dag kunnen per Flamingo variëren, maar worden wel naar evenredigheid ingedeeld



Algemene informatie

Tijdens het uitvoeren van de aan jou gevraagde taken, kan het zijn dat je hulp nodig hebt. Hier zijn enkele hulplijnen. Je kunt ook de dichtstbijzijnde PA of Floormanager om raad vragen, of de FC bellen.

- Bij brand, ongeval, verdachte, gevaarlijke of levensbedreigende situaties:
Alarmnummer: 020 6012222. **Bel geen 112!**
- Voor het melden van storingen facilitair en schoonmaak (ook voor handsanitiseren) , lekkages, schades, onveilige situaties:
Regiecentrum: 020 6012555
- Bij onbeheerde bagage of verdachte situatie mbt beveiliging:
Alarmnummer: 020 6012222.
- Bij onjuiste info op vluchtinfo schermen:
ICT: 020 6014445

Vragen?

5.1.2e

To: [redacted] 5.1.2i [redacted] @minfin.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @amsterdam.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @amsterdam.nl];
[redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @amsterdam.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @rotterdam.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @rotterdam.nl];
Cc: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl];
From: [redacted] 5.1.2e
Sent: Thur 8/11/2022 2:09:45 PM
Subject: VERTROUWELIJK - persbericht compensatieregeling Schiphol
Received: Thur 8/11/2022 2:10:20 PM
[DEF. persbericht compensatieregeling Schiphol NL&EN.pdf](#)

Beste allen,

Volgend op de eerdere communicatie met jullie, bijgaand het persbericht rondom de compensatieregeling vanuit Schiphol voor passagiers die in de rij hebben gestaan, maar hun vlucht hebben gemist.

Het persbericht wordt vanavond gepubliceerd na de uitzending van MAX Vakantie om 21.38 uur op NPO1. Wellicht ten overvloede, maar graag vraag ik het persbericht tot die tijd vertrouwelijk te behandelen.

Mochten jullie (vervolg)vragen hebben, laat het gerust weten.

Hartelijke groet,

[redacted] 5.1.2e
[redacted] 5.1.2e
+31 (0)6 [redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e



Heb je de communicatiesite van [redacted] 5.1.2e al gezien?

Klik [hier](#) om de antwoorden op jouw vragen te vinden.

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands

P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

To: 5.1.2i @minfin.nl]
From: 5.1.2e
Sent: Mon 8/15/2022 8:50:34 AM
Subject: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model
Received: Mon 8/15/2022 8:50:47 AM
[Slide re operating model \(models other airports\).pdf](#)
[Slide re operating model \(what can we learn from other airports prelim\).pdf](#)
[Slides re operating model \(outsourcing model\).pdf](#)

Dag allen,

Veel dank voor jullie tijd van zojuist. Hopelijk heb ik jullie al wat op weg kunnen helpen. Zoals besproken bijgaand de slides die ik presenteerde en slides rondom grondafhandelingsmodellen van andere luchthavens.

Laat het gerust weten als jullie hier vragen over hebben of als jullie vervolgvragen hebben voorafgaand aan de volgende sessie waarbij 5.1.2e en 5.1.2e aanwezig zijn.

Hartelijke groet,

5.1.2e

• **Interviews other airports**

We interviewed 5 other airports with similar and other ground handling market models. Airports with free market entry have additional ground handling requirements (Heathrow, Eindhoven) that provide potential for collaborative steering on performance and compliance monitoring. Airports with a regulated market entry (Schiphol) have a limited number of handlers by tender procedure) have similar requirements integrated into their tender process. Airports often distinguish airside handler services (baggage, freight handling) from terminal services and in some cases # of handlers is dependent on traffic volumes. Adjusting the market model is a complex and consuming intervention requiring close alignment with handlers, airlines and government (Rome Fiumicino: 5 years). Short and mid-term measures should be taken within the current model to tackle the full range of identified bottlenecks.

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Dubbel met ID 1620035

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Dubbel met ID 1620035

1. RECAP EVALUATION SUMMER 2021 - I

Based on the Summer 2021 evaluation, three projects were initiated in September 2021:

1. Analysis of the **Labour Market** for the location Schiphol
2. Ambition to increase the **Social Dialogue** with the Unions
3. Evaluation of the **Operating Model**
 - a. Identify the key issues where we do not have control of our key processes, affecting our overall performance (OTP and NPS) and reputation;
 - b. Identify options to solve these issues including their consequences and possible impact

1. RECAP EVALUATION SUMMER 2021 - II

Ad 1: Labour market

The aviation sector took an enormous hit during the COVID pandemic, losing around 25K fixed jobs, while airport recovery is highly dependent on availability of staff. Five specific areas of action have been identified to deal with the labour market challenges:

1. Getting the basics right – committing to being a ‘good employer’ (sector-wide Collective Labour Agreement for ground handling; healthy and safe working environment);
2. Increasing the number of new hires – intensify collaboration with educational institutes, reputational recovery (incl. quicker screening process) and new ways of recruiting (talent pool);
3. Retention – growth perspective, collaboration within the sector (strategic workforce planning), working & learning development culture (talent sharing);
4. Increase labour productivity – different way of working, more hour contracts, extensify labour (automation), lower sick leave;
5. Utilize strengths of the sector – transition plan labour market Schiphol

1. RECAP EVALUATION SUMMER 2021 - III

Ad 2. Social dialogue

In the past few years, the relationship with the unions has become less constructive. This resulted in strikes/labour actions, bad press and a hostile relationship.

The relationship therefore needed a reset with a shared objective.

RSG believes that the unions should be part of the ecosystem. Actions relate to process, content and relation.

1. RECAP EVALUATION SUMMER 2021 - IV

Ad 3: Operating model

1. **Ground handling model:** currently only limited steering mechanisms for RSG, while handlers are responsible for an important part of the passenger journey. To solve identified problems and root causes, six feasible solutions have been identified:
 - a. Taskforce summer staffing to align with short-term actions on facilities and workforce;
 - b. Sector Collective Labour Agreement (CLA) to create better and equal working conditions across handlers;
 - c. Establishing a joint Equipment Pool for handlers for stationary equipment on aircraft stands;
 - d. Feasible Planning by stimulating timely and correct communication of flight schedules and inducing operational feasibility checks at early stage among handler-airline-airport;
 - e. License to Operate by following safety, sustainability and performance standards for all handlers, including compliance monitoring;
 - f. Future handler model based on our vision of the future market model for ground handling
2. **Contract management business partners:** find areas of improvement in all operationally relevant contracts.

2. DELIVERABLES

Deliverables between September 2021 and May 2022

- Insourcing Floor management staff by RSG (75 FTE)
- Large investigation started into ultrafine particles together with the government and union FNV
- Sector-wide CLA ground handling (excl. KLM ground handling) – RSG facilitated this
- CLA cleaning – RSG facilitated this
- Taskforce summer staffing implemented (50 short term measures identified together with handling companies)

Deliverable after May Holiday

- Social agreement

Upcoming deliverables

- A first draft of the future handling model is expected in September 2022
- Start of the Equipment Pool pilot on 1 October 2022 - test feasibility (in line with the social agreement)
- License to Operate aiming to be implemented Winter 2023 (in line with the social agreement)

To: [REDACTED] (FIN/DEELNFTK); [REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED]
 (FIN/DEELNFTK); [REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED] (FIN/DEELNFTK); [REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED]
 [REDACTED] (FIN/DEELNFTK); [REDACTED]@minfin.nl]
From: [REDACTED]
Sent: Wed 8/17/2022 10:22:30 AM
Subject: Mogelijkheid tot wijziging in de planning - Schiphol assistentie
Received: Wed 8/17/2022 10:22:34 AM

Vanuit de operatie, en de feedback die we ontvangen hebben, zien we dat er een verandering plaats vindt in de passagiersdrukke waardoor er een betere controle komt in de assistentie van de passagiers. Om de invulling van de komende periode nog wel uitdagend te maken willen we jullie vragen om een keuze te maken door te reageren op deze mail (indien gewenst). Binnen het plansysteem zien we dat er voor de komende periode invullingen ingepland staan voor assistentie op Schiphol. Doordat er rustigere momenten aanbreken binnen de operatie en we de invulling tot assistentie wel uitdagend willen houden hebben we aanpassingen doorgevoerd in het plansysteem waardoor het niet meer mogelijk is om extra inschrijvingen in de middag en avond door te voeren. Daarnaast willen we jullie de keuze geven om aanpassingen door te voeren in eerder geboekte reservering. Zo is het mogelijk om de boeking te annuleren of te verplaatsen naar de morgen (07:00 – 11:00). Vanuit de operatie wordt aangegeven dat de ochtend invulling de drukke momenten van de dag opleveren.

Mocht je niet reageren op deze mail dan gaan we ervan uit dat de boeking ongewijzigd blijft. De kans is dan aanwezig dat er meer rondgelopen moet worden om de passagiers te kunnen ondersteunen (dat er minder vanuit 1 plek gewerkt wordt). Graag bieden we jullie de keuze.

De boekingen (buiten de ochtend-shifts en gefilterd op bedrijf) zien er als volgt uit:

do	25-8-2022	11:00-15:00	5.1.2e
do	25-8-2022	11:00-15:00	5.1.2e
do	25-8-2022	11:00-15:00	5.1.2e 5.1.2e
do	25-8-2022	11:00-15:00	5.1.2e

5.1.2e

Mob. +31 (0)6	5.1.2e
---------------	--------

Postadres: Locatiecode 01-40, Postbus 7501, 1118 ZG Schiphol

Bezoekadres: Evert vd Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, kamer A453

do	8/25/2022	11:00-15:00	5.1.2e
do	8/25/2022	11:00-15:00	5.1.2e
do	8/25/2022	11:00-15:00	5.1.2e 5.1.2e
do	8/25/2022	11:00-15:00	5.1.2e
vr	8/19/2022	07:00-11:00	5.1.2e

If there are any questions, please contact me. luck and have fun with the support.
Kind regards on behalf of Schiphol Airport Operations,

5.1.2e
Mob. +31 (0)6 5.1.2e

Postadres: Locatiecode 01-40, Postbus 7501, 1118 ZG Schiphol
Bezoekadres: Evert vd Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, kamer A453

(English translation below this post)

Beste relatie,

Fijn dat jij de Schiphol collega's in de operatie komt ondersteunen. Jouw hulp is hard nodig i.v.m. de drukte die verwacht wordt.

Je hebt je opgegeven voor de dienst: Ondersteuning Operatie.

Voor aanvang van je dienst ontvang je van de coördinator een briefing en krijg je te horen op welke locatie in de vertrekhal je wordt ingezet. Mocht je onverhoopt te laat zijn voor de briefing of tijdens je dienst een vraag hebben aan de coördinator, kun je hem/haar bereiken op het volgende telefoonnummer: +31 (tussen 07:00-19:00)

Tijdens je dienst zul je te maken krijgen met veel verschillende processen en passagiers te woord staan. Hier willen we je graag goed op voorbereiden. Om deze reden vragen we je dan ook de trainingsvideo bekeken te hebben voor aanvang van je dienst. Deze is te bekijken via de volgende link: https://youtu.be/sR-qRl1_BC8

Parkeren

Luchthaven Schiphol wilt alle externe medewerkers die ondersteuning komen bieden aan de operatie op Schiphol een gratis parkeergelegenheid verstrekken rondom de luchthaven. Medewerkers met een parkeerautorisatie wordt gevraagd hiervan gebruik te maken. Overige medewerkers kunnen parkeren in de WTC-parkeergarage. Na afloop van de dienst zal de coördinator hiervoor een uitrijdkaart verstrekken. Ook is het mogelijk om de motorfiets te parkeren achter (of rond) de verkeerstoren.

Aanmeldruimte A741

Voordat jouw dienst begint kun je terecht in onze ruimte in **terminal West, ruimte A741 (7e etage)**.

Om hier te komen neem je op Schiphol Plaza de lift in de A-kern (achter Victoria's Secret – bij de raampartij van het bagage afhaalpunt) of in vertrekhal 3 de lift in de A-kern ter hoogte van incheckbalie 19-21 naar de 7e etage. Volg "Offices West A".

Let op! Voor 07.00 uur heb je je Schipholpas nodig om de lift te bedienen. Mocht je niet in het bezit zijn van een Schipholpas, wacht dan bij de lift in vertrekhal 3 en bel de coördinator. Als je de lift uitloopt is de ruimte in de hal aan de linkerkant.

Tips voor je dienst

Een paar tips, mocht je voor de eerste keer een dienst lopen:

- Zet alvast de Schiphol app op je telefoon. In het menu van de Schiphol App vind je een Boarding Pass Scan waarmee je op afstand de instapkaart kunt scannen en de passagier de juiste informatie geven.
- Belangrijk om te weten is dat je midden in de operatie terecht komt. Soms zijn de operationele collega's bezig en kunnen ze je niet meteen persoonlijk te woord staan.
- Draag comfortabele kleding en schoenen. Liefst een licht shirt met lange mouwen en een donkere broek. Er zal een hesje aangeboden worden ter herkenning voor de passagiers.
- Er zijn lockers in de aanmeldruimte om spullen in op te bergen. Koffie/thee kun je pakken in de pantry aan het begin van de gang.
- Neem vanaf de aanmeldruimte een flesje water mee. Er wordt veel gecommuniceerd waardoor het fijn is om af en toe wat te drinken.
- Na het invullen van de shift kunnen de spullen weer teruggebracht worden bij de aanmeldruimte.

De locaties vanuit de lucht:



Vriendelijke groet namens Schiphol Airport Operations,

5.1.2e

Mob. +31 (0)6- 5.1.2e

Postadres: Locatiecode 01-40, Postbus 7501, 1118 ZG Schiphol

Bezoekadres: Evert vd Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, kamer A453

Dear relation,

It's great that you come to support Schiphol colleagues in the operation. Your help is desperately needed because of the crowds that are expected.

You have signed up for the service: Support Operation.

Before the start of your shift, you will receive a briefing from the coordinator and you will be told at which location in the departure hall you will be deployed. In the unlikely event that you are late for the briefing or have a question for the coordinator during your shift, you can reach him/her on the following telephone number: 5.1.2e (between 07:00-19:00)

Mostly, during your shift, you will have to deal with different processes and speak to passengers. We would like to prepare you for this. For this reason, we ask you to watch the training-video before the start of your shift so you have a good preparation of your shift. This can be viewed via the following link: https://youtu.be/sR-qRI1_BC8

For translation:

- Click on Settings in the right lower corner of the video (gear symbol)
- Click on Subtitles
- Click on Dutch (automatically generated)
- Click on Automatic translation
- Select the English language
- Enjoy the subtitles!

Park

Schiphol Airport wants to provide all external employees, who come to support the operation at Schiphol, with free parking opportunity around the airport. We ask the employees with a parking authorization to make use of this facility. Other employees can park in the WTC parking (at the terminal). At the end of the service, the coordinator will provide a free ticket for this parking facility. It is also possible to freely park the motorcycle behind (or around) the control tower. See the map below.

Registration space A741

Before your service starts, you can visit our space in terminal West, room A741 (7th floor).

To get here, take the elevator in the A-core at Schiphol Plaza (behind Victoria's Secret – at the windows of the luggage collection point) or in departure hall 3 the elevator in the A-core at check-in desk 19-21 to the 7th floor. Follow "Offices West A".

Please note! Before 07:00 you need your Schiphol pass to operate the lift. If you do not have a Schiphol pass, wait at the elevator in departure hall 3 and call the coordinator.

Tips for your service

A few tips, if you are running a service for the first time:

- Put the Schiphol app on your phone. In the menu of the Schiphol App you will find a Boarding Pass Scan with which you can remotely scan the boarding pass and give the passenger the correct information.
- It is important to know that you end up in the middle of the operation. Sometimes the operational colleagues are busy and they cannot immediately speak to you personally.
- Wear comfortable clothes and shoes. Preferably a light shirt with long sleeves and dark pants. A vest will be offered for recognition for the passengers.
- There are lockers in room A741 to store your belongings. You can grab coffee/tea in the pantry at the beginning of the course.

- Take a bottle of water with you from room A741. There is a lot of communication, which makes it nice to have a drink every now and then.
- After completing the shift, the items can be returned to the registration room.

	5.1.2e	
Mob.	+31 (0)6-	5.1.2e

Bezoekadres: Evert vd Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, kamer A453

To: 5.1.2e (FIN/DEELNFTK)@minfin.nl]
From: Schiphol derden ondersteuning passagiersproces
Sent: Wed 8/24/2022 10:00:15 AM
Subject: Reminder: Ondersteuning zomerpiek Schiphol 11:00-15:00 uur
Received: Wed 8/24/2022 10:00:22 AM



Schiphol derden ondersteuning passagiersproces

Hi Group Booking,

You have an upcoming booking.



Appointment reminder

Just a quick reminder that your service is coming up soon.

Booking details

Service Name

Ondersteuning zomerpiek Schiphol 11:00-15:00 uur

When

Thursday, August 25, 2022

11:00 AM - 3:00 PM

(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna

Dubbel met ID 1620025

Dubbel met ID 1620025

To: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) [5.1.2e]@minfin.nl
Cc: [5.1.2i]@minfin.nl
From: [5.1.2e]
Sent: Mon 9/5/2022 10:21:24 AM
Subject: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model
Received: Mon 9/5/2022 10:21:29 AM

Hi [5.1.2e],

We hebben een nieuw moment gevonden: 22 september tussen 14.00 – 15.30 uur of tussen 14.30 – 16.00 uur. Komt dat jullie uit?

Groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: Friday, 2 September 2022 10:51

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model

Hi [5.1.2e],

Geen probleem uiteraard. Helaas zijn beide opties voor ons niet mogelijk ivm een Kamerdebat en de MVO-dag. Zie jij nog andere mogelijkheden in de agenda's?

Groet,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

Verzonden: donderdag 1 september 2022 16:38

Aan: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model

Hi allen,

Excuus, er was niet helemaal goed in de agenda's gekeken. Onderstaande opties komen te vervallen, hierbij twee nieuwe:

12 september 1300-1430 uur

15 september 1300-1430 uur

Zit hier een geschikt moment tussen?

Hartelijke groet,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e]

Verzonden: Thursday, 1 September 2022 11:43

Aan: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model

Hi allen,

Graag kom ik terug op een nieuw moment om met [5.1.2e], [5.1.2e] en [5.1.2e] het outsourcing model te bespreken.

19/0916.00- 17.30

23/0914.00 – 15.30

De voorkeur gaat uit naar 19 september. Zouden jullie willen laten of en zo ja, welke moment schikt?

Hartelijke groet,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e]

Verzonden: Thursday, 21 July 2022 19:05

Aan: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model

Hi [5.1.2e],

Top, dank voor je snelle reactie. Ik zal een invite sturen.

Groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: Thursday, 21 July 2022 18:45

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl

Onderwerp: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model

Hi 5.1.2e

Alle begrip. Fijn dat je al zo snel opvolging geeft aan ons gesprek! Ons kom het tijdslot op 1 september het beste uit. Stuur jij weer een invite?

Groet,

5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e@schiphol.nl>

Verzonden: donderdag 21 juli 2022 18:36

Aan: 5.1.2e (FIN/DEELNFTK) <5.1.2e@minfin.nl>

CC: 5.1.2i @minfin.nl>

Onderwerp: RE: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model

Dag 5.1.2e,

We bespraken vandaag dat we onderstaande informatiesessie als tweetrapsraket volgen. Begin augustus een sessie met mij over wat er nu allemaal ligt (deel van onderstaande vragen worden daarin meegenomen) en eind augustus een sessie met 5.1.2e

5.1.2e en 5.1.2e over de way forward en beantwoording van de rest van de vragen die er zijn.

Helaas gaat het – om verschillende redenen – niet lukken om eind augustus nog iets te plannen. We hebben een moment kunnen vinden op 1 en op 2 september:

01/0913.00 – 14.30

02/0911.00 – 12.30

02/0911.30 – 13.00

We zijn uitgegaan van 1,5 uur. Hopelijk sluit dat aan bij jullie verwachtingen.

Ik verneem graag of een van bovenstaande momenten passend is voor jullie.

Groet,

5.1.2e

Van: 5.1.2e (FIN/DEELNFTK) <5.1.2e@minfin.nl>

Verzonden: Friday, 15 July 2022 16:07

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@schiphol.nl>

CC: 5.1.2i @minfin.nl>

Onderwerp: Schiphol - Informatiesessie outsourcing model

Beste 5.1.2e

September vorig jaar is het outsourcing model (als onderdeel van een breder gesprek over arbeidsvoorwaarden en omstandigheden op Schiphol) al eens ter sprake geweest tussen 5.1.2e, 5.1.2e en 5.1.2e. 5.1.2e gaf toen aan dat dit model opnieuw tegen het licht zou worden gehouden. Uiteraard zijn er vervolgens naar aanleiding van de mei- en zomerdrukke vanuit verschillende hoeken kanttekeningen geplaatst bij het feit dat diensten zoals de beveiliging en de grondafhandeling zijn uitbesteed. Zoals jullie weten heeft dit onder meer geleid tot een aangenomen motie van de SP waar de regering wordt verzocht “zich in te spannen om essentiële diensten op de luchthaven, zoals beveiliging, niet langer geheel uit te besteden, maar ook binnen de eigen organisatie te regelen waar dat nodig is, tegen goede arbeidsvoorwaarden.”

Ter opvolging van het gesprek van vorig jaar en mede in het licht van eerder aangehaalde motie, zouden wij beter willen begrijpen hoe de kerndiensten op de luchthaven momenteel zijn georganiseerd en wat jullie afwegingen zijn om daar al dan niet veranderingen in te brengen. We vroegen ons dan ook af of het mogelijk is om ergens de komende weken (bijv. begin augustus) een informatiesessie te organiseren over dit onderwerp. Ter illustratie, zien jullie hieronder een aantal vragen die aan bod zouden kunnen komen in zo’n sessie:

- Hoe zijn de belangrijkste diensten op Schiphol momenteel georganiseerd?
 - Zijn er naast grondafhandeling, beveiliging en schoonmaak nog andere dingen uitbesteed? En welke operationele diensten verzorgt Schiphol, naast het recent (deels?) inbestede floormanagement, zelf?
 - Kunnen jullie per dienst aangeven hoeveel bedrijven er actief zijn en hoeveel werknemers/fte daar in dienst zijn?
 - Wat is de contractuele basis voor deze diensten en wat zijn de belangrijkste (contractuele) sturingsmogelijkheden voor Schiphol? Wat zijn de looptijden van de huidige contracten?
- Hoe verhoudt de huidige organisatievorm zich tot concurrerende luchthavens?
- Wat zijn jullie belangrijkste overwegingen bij het al dan niet uit- of inbesteden van een of meerdere diensten? In hoeverre zijn deze overwegingen veranderd als gevolg van de recente operationele uitdagingen?
- Welke mogelijkheden ziet Schiphol – naast eventuele inbesteding – om de huidige situatie te verbeteren, zowel met het oog op het verbeteren van de arbeidsvoorwaarden en – omstandigheden als het vergroten van controle/sturingsmogelijkheden over de operatie op Schiphol (bijv. equipment pooling, kwaliteitseisen, het verminderen van het aantal aanbieders etc)?
- Op welke wijze kan een eventuele inbesteding van werkzaamheden worden bewerkstelligd? Licht het dan voor de hand om te wachten tot een nieuwe aanbestedingsperiode of de lopende periode open te breken? Of wordt er ook overwogen om bepaalde bedrijven over te nemen? In welke gevallen/bij welke bedrijven is dat laatste wel of niet een goed idee?

We realiseren ons dat er momenteel veel speelt en daar komt bij dat sommige collega's ongetwijfeld met vakantie zullen zijn/gaan. We realiseren ons ook dat jullie mogelijk nog niet op alle vragen een antwoord kunnen geven of dat het denken helemaal ontwikkeld is, maar gezien het belang van dit vraagstuk zouden we hier echter toch op relatief korte termijn met jullie over willen spreken en horen we graag wat de stand van denken bij jullie op dit moment is. We horen graag of jullie een sessie over dit onderwerp zouden kunnen faciliteren.

Veel dank alvast en fijn weekend!

5.1.2e

5.1.2e

.....
Directie Financieringen | Afdeling Deelnemingen

Ministerie van Financiën | Generale Thesaurie

Korte Voorhout 7 | Haag

Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag
.....

M 5.1.2e

E 5.1.2e [@minfin.nl](mailto:5.1.2e@minfin.nl)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

To: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) [5.1.2e]@minfin.nl]
Cc: [5.1.2i]@minfin.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Thur 9/15/2022 4:53:33 PM
Subject: RE: Spreeklijn zomerbonus
Received: Thur 9/15/2022 4:53:38 PM

Beste [5.1.2e],

Dat klopt inderdaad. De beveiligingsbedrijven geven ons aan geen significante veranderingen in de uitstroom te zien. Bovendien geldt ook dat eventuele uitstroom als in juli en/of augustus zichtbaar had moeten worden vanwege de opzegtermijn.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

+31 (0)6 [5.1.2e]

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: donderdag 15 september 2022 10:33

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

CC: [5.1.2i]@minfin.nl>

Onderwerp: Spreeklijn zomerbonus

Hi [5.1.2e],

We bereiden een woordvoeringslijn voor de minister voor met het oog op eventuele vragen over de situatie op Schiphol morgen voor of na de ministerraad. In de media heeft FNV zich uitgelaten over schrappen van de zomerbonus als een van de oorzaken van het huidige tekort aan beveiligers. Van de rvc begrepen wij dat de uitstroom wel meevalt en dat het maar de vraag is of de uitstroom die er wel is het gevolg is van aflopen van de zomerbonus. Dat laatste zien we in jullie communicatie nog niet echt terug. Wat is hierbij jullie afweging?

Wij denken dat het mogelijk wel goed voor de beeldvorming kan zijn als minister hierop in kan gaan. Wij zouden bijvoorbeeld een zin als deze kunnen opnemen:

Vooralsnog begrijp ik van Schiphol dat er geen duidelijke link is tussen het aflopen van de zomerbonus en de recente tekorten aan beveiligingspersoneel.

Laat maar weten hoe jullie hiernaar kijken.

Groet, [5.1.2e]

[5.1.2e]

Ministerie van Financiën | Directie Financieringen | Afd. Deelnemingen

T 088 - [5.1.2e]

M 06 - [5.1.2e]

E [5.1.2e]@minfin.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

To: [redacted] 5.1.2i [redacted] @minfin.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @amsterdam.nl]; [redacted] 5.1.2e
[redacted] 5.1.2e [redacted] @amsterdam.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @rotterdam.nl]; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @rotterdam.nl]
Cc: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] @schiphol.nl]
From: [redacted] 5.1.2e
Sent: Fri 9/16/2022 11:13:13 AM
Subject: Persbericht bijstellen parameter
Received: Fri 9/16/2022 11:13:45 AM
[Onderlevering beveiligingsbedrijven noodzaakt Schiphol tot verdere beperking aantal passagiers \(002\).pdf](#)

Beste allen,
Bijgaand voor de volledigheid het persbericht over de noodzaak de parameter bij te stellen waarover jullie gister zijn geïnformeerd.
Wij publiceren dit vandaag.
Mochten er vragen zijn, laat het gerust weten.
Hartelijke groet,

[redacted] 5.1.2e
[redacted] 5.1.2e
+31 (0)6 [redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e



Heb je de communicatiesite van [redacted] 5.1.2e al gezien?

Klik [hier](#) om de antwoorden op jouw vragen te vinden.
Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands
P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

To: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) [5.1.2e]@minfin.nl; [5.1.2e] [5.1.2e]@schiphol.nl
Cc: [5.1.2i]@minfin.nl
From: [5.1.2e]
Sent: Thur 9/29/2022 3:18:05 PM
Subject: RE: Draft opdrachtoomschrijving externe evaluatie | feedback gevraagd
Received: Thur 9/29/2022 3:18:24 PM

Hi [5.1.2e],

Veel dank voor jullie snelle reactie. Wij nemen dit mee!

Groet,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] (FIN/DEELNFTK) <[5.1.2e]@minfin.nl>

Verzonden: Thursday, 29 September 2022 15:49

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

CC: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>; [5.1.2i]@minfin.nl>

Onderwerp: RE: Draft opdrachtoomschrijving externe evaluatie | feedback gevraagd

Ha [5.1.2e],

Heel veel dank voor het toesturen van het document en dat je ons de gelegenheid geeft om aandachtspunten met jullie te delen. Zie graag bijgevoegd een aantal punten vanuit Financiën.

Groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e]

Directie Financieringen | Afdeling Deelnemingen

Ministerie van Financiën | Generale Thesaurie

Korte Voorhout 7 | Haag

Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

M +316 [5.1.2e]

E [5.1.2e]@minfin.nl

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

Verzonden: woensdag 28 september 2022 16:00

Aan: [5.1.2i]@minfin.nl>

CC: [5.1.2e] <[5.1.2e]@schiphol.nl>

Onderwerp: Draft opdrachtoomschrijving externe evaluatie | feedback gevraagd

Beste allemaal,

Naar aanleiding van het contact dat [5.1.2e] en [5.1.2i] (cc) vandaag hadden stuur ik jullie bijgaand de concept opdrachtoomschrijving voor de externe evaluatie van de afgelopen mei- en zomerperiode op Schiphol.

We willen jullie vragen eventuele aandachtspunten en vragen met ons te delen. I&W is ook gevraagd mee te kijken.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

+31 (0)6 [5.1.2e]

[5.1.2e]

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands
P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e
5.1.2e 5.1.2e
5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e
5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Buiten verzoek

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e
5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

5.1.2e

Van: 5.1.2e (FIN/DEELNFTK)

Verzonden: woensdag 28 september 2022 14:56

Aan: 5.1.2e, 5.1.2e, 5.1.2e @schiphol.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2i @minfin.nl>

Onderwerp: RE: Update project Bastille

Hi 5.1.2e

Buiten verzoek

- Ander punt betreft de kosten van de verschillende maatregelen die genomen worden om de drukte op te lossen:
 - o We maken ons toch wel wat zorgen dat een groot deel van de kosten voor rekening van Schiphol komen en niet in de tarieven terecht komen. Iets waar we graag met jullie op korte termijn over in gesprek gaan. 5.1.2e spreekt hier ook graag met 5.1.2e over.
 - o Hebben jullie hiervan ook een overzicht van de verschillende kosten die jullie maken en gemiste opbrengsten en of die wel/niet in de tarieven terecht komen? Ik denk dan aan de kosten voor claims van passagiers, claims van luchtvaartmaatschappijen en reisorganisaties, de kosten van het sociaal akkoord, kosten van overige maatregelen, gemiste tariefinkomsten door lager aantal vluchten/passagiers etc. Mocht je iets dergelijks kunnen delen dan wordt dat zeer op prijs gesteld.

We horen het graag.

Groet, 5.1.2e

Van: 5.1.2e, 5.1.2e, 2e @schiphol.nl>

Verzonden: woensdag 28 september 2022 12:51

Aan: 5.1.2e (FIN/DEELNFTK) <5.1.2e @minfin.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>

Onderwerp: Re: Update project Bastille

Dank 5.1.2e, fingers crossed inderdaad. Op 14/10 praten we jullie uitgebreid bij.

Groeten,

5.1.2e

Sent with my iPhone

Van: 5.1.2e (FIN/DEELNFTK) <5.1.2e @minfin.nl>

Verzonden: Wednesday, September 28, 2022 11:37:32 AM

Aan: 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2i @minfin.nl>

CC: 5.1.2e, 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2e, 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>

Onderwerp: RE: Update project Bastille

Hi 5.1.2e

Dank voor het informeren. Gefeliciteerd dat biedingsproces van start gaat. Mooie stap waar veel werk aan voorafgegaan is. Ben benieuwd wat de uitkomst gaat zijn. Succes in elk geval.

Groet, 5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>

Verzonden: woensdag 28 september 2022 12:29

Aan: 5.1.2i @minfin.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @amsterdam.nl>; 5.1.2e

<5.1.2e @amsterdam.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @rotterdam.nl>; 5.1.2e

<5.1.2e @rotterdam.nl>

CC: 5.1.2e, 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2e, 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @schiphol.nl>

Buiten verzoek

Groet,

5.1.2e

5.1.2e

+31 (0)6

5.1.2e

5.1.2e



Heb je de communicatiesite van 5.1.2e al gezien?

Klik [hier](#) om de antwoorden op jouw vragen te vinden.

Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, The Netherlands

P.O. Box 7501, 1118 ZG Schiphol, The Netherlands, schiphol.nl



Follow us on: [Facebook](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Youtube](#)[Instagram](#)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.