



Luchtvaart  
Community  
Schiphol

# INHOUD

3 VOORWOORD

4 ORGANISATIEPROFIEL

8 PROGRAMMA'S EN VERHALEN

8 FACILITAIR INCLUSIEF

10 STAGEBUREAU

12 PLAN! SCHIPHOL

14 SCHIPHOL CAREER APP

16 LUCHTVAART INCLUSIEF

18 MAATWERK KCS NEDERLANDS

20 NIEUW-WEST AIRPORT EXPRESS

22 AIRPORT EXPERIENCE

24 VERGRIJZEN OF VERZILVEREN

26 KLM INITIAL VOOR STAGIAIRS

28 SYMPOSIUM 12 OKTOBER 2017

30 DASHBOARD

32 DE COMMUNITY

35 NAWOORD

**Luchtvaart  
Community  
Schiphol**



# VOORWOORD

## TROTS OP TIEN JAAR LCS

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar. Om meerdere redenen, maar vooral omdat het voor ons een jubileumjaar was. Luchtvaart College Schiphol bestond in 2017 tien jaar. Op het symposium van 12 oktober is dit uitgebreid gevierd met betrokken mensen uit ons netwerk. LCS heeft zich in 10 jaar tijd volop ontwikkeld en heeft haar naam om die reden veranderd in Luchtvaart Community Schiphol (LCS). De nieuwe naam past beter bij LCS. Want de kracht van de community, het samenspel tussen diverse organisaties, is noodzakelijk om de uitdagingen van de arbeidsmarkt in de 21<sup>ste</sup> eeuw aan te gaan. En deze verbinding is inmiddels zo sterk dat we dit in onze naam wilden laten terugkomen.

Uitdagingen van de arbeidsmarkt van de 21<sup>ste</sup> eeuw zijn de technologische veranderingen. We kunnen niet meer om digitalisering en robotisering heen. Op Schiphol zeker niet. De bedrijven op Schiphol moeten meebewegen en de medewerkers ook. En wij helpen hen daarbij.

Ieder jaar ontmoeten wij in onze programma's veel mooie mensen, mensen die in beweging zijn gekomen. Hun verhalen willen wij graag met jullie delen. In dit sociaal jaarverslag laten we een aantal van hen aan het woord.

Hoogtepunten in het afgelopen jaar waren: de meer dan 100 plaatsingen van werkzoekenden via het programma Nieuw-

West Airport Express, de 75 arbeidsgehandicapten die de mogelijkheid hebben gekregen zich verder te ontwikkelen, de unieke samenwerking met de facilitaire bedrijven en gemeenten om samen een loket tot stand te kunnen brengen voor vereenvoudiging van wet- en regelgeving, dat we 15 werkzoekenden de kans hebben kunnen geven om niet te vergrijzen, maar juist te verzilveren (lees: weer aan de slag te kunnen gaan) en tot slot de totstandkoming van het manifest waarin de Council onze ambities voor de komende jaren heeft vastgelegd. Daar zijn wij heel trots op. Het is nu aan ons om dit, samen met onze stakeholders, verder uit te werken.



**Dionne Vorst**  
Directeur Luchtvaart Community Schiphol



**Heleen Kuijten-Koenen**  
Bestuurslid Luchtvaart Community Schiphol en Directeur Human Resources Royal Schiphol Group

# ORGANISATIE PROFIEL

## HET BESTUUR



<b>Heleen Kuijten – Koenen</b>	Directeur Human Resources Royal Schiphol Group
<b>Maarten Stienen</b>	Vice President KLM Industrial Relations & Strategic HR
<b>Rinza Kleter</b>	Directeur Bestuursdienst ROC van Amsterdam en ROC van Flevoland
<b>Dionne Vorst</b>	Directeur Luchtvaart Community Schiphol

## WAT WE DOEN

LCS is een stichting met als funding partners Royal Schiphol Group, het ROC van Amsterdam en KLM. Binnen LCS geven de luchtvaartsector, het onderwijs en de overheid gezamenlijk vorm aan hun visie op het duurzaam versterken van de arbeidsmarkt. Op basis daarvan worden vernieuwende programma's ontwikkeld en uitgevoerd. LCS doet dit voor mensen die op de luchthaven werken en voor toekomstige talenten.

LCS wil de arbeidsmarkt duurzaam versterken om mensen sterker te laten staan in de veranderende arbeidsmarkt. LCS onderscheidt zich door zich te richten op de imperfecties van de arbeidsmarkt. Dit zijn de vraagstukken die niet door de reguliere economische markt worden aangepakt en waar verbinding van partijen voor nodig is. LCS doet dit door bedrijven, regionaal onderwijs en regionale overheden te verbinden. LCS ontwikkelt programma's op maat, waarbij de praktijk op de luchthaven het uitgangspunt is.



## STERK NETWERK

Ook in 2017 heeft LCS zich nadrukkelijk gepositioneerd als netwerkorganisatie. LCS heeft een sterk netwerk van bedrijven, onderwijs en (overheids)organisaties. Gezamenlijk worden activiteiten uitgevoerd om de arbeidsmarkt op Schiphol duurzaam te versterken. Dit doen wij onder andere via de LCS Council, de HR Top Community en PLAN! Schiphol.

Als luchtvaartsector ontwikkelen we verschillende initiatieven zoals het Mobiliteitsplatform dat onderling vacatures en talenten deelt met elkaar, de Schiphol Career App en in Luchtvaart Inclusief waarin bedrijven samenwerken om de participatie van arbeidsbeperkten op de luchthaven te vergroten. Daarnaast organiseren we 'airport experience' projecten. Hierin maken deelnemers kennis met (verborgen) beroepen op Schiphol. Ook wordt een jaarlijks symposium georganiseerd waarin een actueel arbeidsmarktthema wordt geadresseerd en gedeeld met bestaande en nieuwe spelers in het netwerk.

De komende jaren zal LCS zich blijven richten op het versterken van het commitment van de organisaties die onze ambities al jaren delen of willen gaan delen.

## HET TEAM

LCS bestaat uit een vast team van bevoegen mensen, dat continu wordt versterkt door collega's die voor een bepaalde periode hun expertise inzetten. Onze passie is om de juiste partijen met elkaar te verbinden om talenten een kans te geven zich te ontwikkelen. Onze kernwaarden zijn dan ook verbinden, ontwikkelen en bevoegenheid.



**Dionne Vorst**  
Directeur tot 01-04-2018



**Madelon Leliveld**  
Plaatsvervangend directeur & programma manager



**Margreet Hak**  
Programma manager



**Francien David**  
Directeur sinds 01-04-2018



**Dave Zuiderduin**  
Programma manager



**Karin Klaver**  
Programma manager



**Emma Sluman**  
Programma manager tot 01-01-2018



**Ilhame Riyani**  
Junior programma manager & coördinator stagebureau



**Bo van Paassen**  
Junior programma manager sinds 01-03-2018



**Birgitte Tuinman**  
Communicatiemanager



**Jolanda Roquas**  
Coördinator Trainingen & Opleidingen



**Helma Bos**  
Backoffice medewerkster



**Hellen Sheerbahadursing**  
Frontoffice medewerkster



**Catharine van Dijk**  
Programma manager sinds 01-02-2018

## Nieuwkomers in 2018

## DE DRIE PIJLERS VAN LCS

Het werk van LCS is omvat in drie pijlers.

### Pijler 1: Onderwijsprogramma's

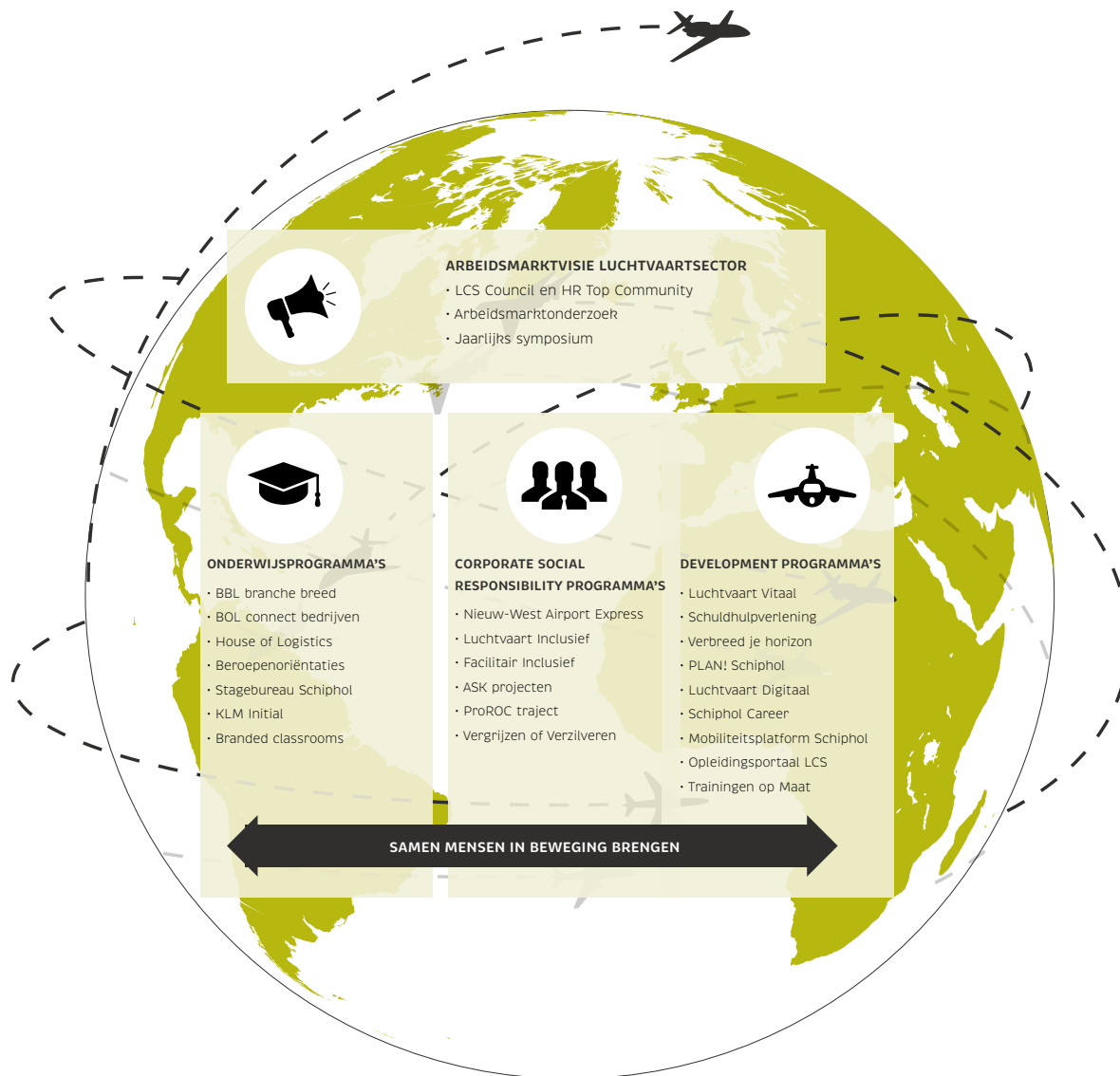
In de pijler Onderwijsprogramma's worden programma's uitgevoerd om het onderwijs steviger te laten aansluiten op de praktijk op de luchthaven, maar ook om studenten een beter beeld te geven van de werkzaamheden in deze arbeidsmarkt. Dit om een goede opleidingskeuze te bevorderen. De focus is op mbo-onderwijs en er wordt intensief samengewerkt met MBO College Airport/Amstelland van het ROC van Amsterdam. Daarnaast wordt er samengewerkt met het regionaal basisonderwijs, voortgezet onderwijs en hbo/wo.

### Pijler 2: CSR-programma's

De CSR-pijler richt zich op het betrekken van de omgeving bij de luchthaven. Om bedrijven te ondersteunen in het waarmaken van hun maatschappelijke ambitie, worden samen met lokale en regionale overheden programma's ontwikkeld en uitgevoerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

### Pijler 3: Development programma's

De pijler Development programma's is gericht op programma's die worden georganiseerd voor mensen die al op Schiphol werken. Het doel is het vergroten van hun duurzame inzetbaarheid middels het stimuleren van hun mobiliteit, vitaliteit en het ontwikkelen van hun competenties. Deze programma's worden sectoraal ontwikkeld om krachten te bundelen en kennis te delen in de sector.







## FACILITAIR INCLUSIEF

**De mbo 1-opleiding entree luchthaven is een samenwerking tussen schoonmaakbedrijven Asito, ISS, Hago en Ragers, Metropoolregio Amsterdam (de omliggende gemeentes), Royal Schiphol Group en MBO College Airport. In dit programma krijgen mensen uit de doelgroep voor de participatiewet de mogelijkheid om een jaar werkervaring op te doen op de luchthaven en middels een dag per week naar school een mbo-diploma te behalen. Tevens is deze samenwerking gericht op het opzetten van één loket voor de werkgevers van de verschillende gemeentes.**



**NAAM:** INGE VAN DER LINDE **LEEFTIJD:** 62  
**FUNCTIE:** DOCENTE MBO COLLEGE AIRPORT

## WERKEN IN HET ONDERWIJS GEEFT MIJ VEEL VOLDOENING

De mbo 1-opleiding entree luchthaven is een luchtvaartgerelateerde opleiding waarin de deelnemers vier dagen werken en een dag per week naar school gaan. De studenten uit deze klas werken bij een van de vier schoonmaakbedrijven. Een andere klas waaraan ik les geef werkt in de harrenregulatie en bij Axxicom. Er is voor mbo'ers veel werk op Schiphol.

Mijn leerlingen krijgen onder andere Nederlands, rekenen en burgerschap. Onder burgerschap vallen bijvoorbeeld topografie, economie en

politiek. Ook krijgen ze Engels en het vak Facilitair. Dit is van belang voor hun functies bij de schoonmaakbedrijven. Verder leren ze hoe je je moet opstellen in je werk, hoe je reageert op mensen en hoe je initiatief neemt.

Mbo 1 entree is een laagdrempelige opleiding van een jaar met intensieve begeleiding. Sommige leerlingen hebben ingewikkelde privé-situaties. Als je 15 leerlingen in de klas hebt, zou je bij wijze van spreken 15 films kunnen maken. De meesten zijn moeilijk lerend en hebben geen diploma's. Door

verschillende omstandigheden zijn ze lang uit het leerproces geweest. Via het UWV komen ze bij MBO College Airport terecht. Het niveau binnen mijn klassen loopt zeer uiteen. Dat maakt het lesgeven een grote uitdaging, maar dat vind ik juist leuk. Ik werk al 27 jaar in het onderwijs. Ik heb veel in de inburgering gewerkt en geef nu voor het vijfde jaar les aan de mbo 1 entree-klas. Het geeft mij veel voldoening om mijn leerlingen persoonlijke aandacht te kunnen geven en hen verder te kunnen brengen.



**NAAM:** LEONOR JUWETT **LEEFTIJD:** 42  
**FUNCTIE:** BELEIDSMEDEWERKER P&O BIJ  
 SCHOONMAAKBEDRIJF RAGGERS

## UNIEKE SAMENWERKING BINNEN SCHOONMAAK

De deelnemers aan het programma Luchtvaart Inclusief komen bij ons via een jobcoach van het UWV of via de gemeente. Het programma bestaat onder andere uit een BBL-opleiding. Een mbo 1-opleiding van een jaar waarbij de deelnemers een dag in de week naar school gaan en vier dagen bij een van de vier schoonmaakbedrijven werken. Op de werkvloer krijgen ze veel begeleiding, want het is niet voor iedereen gemakkelijk om te wennen aan een werksituatie.

Het is uniek dat vier bedrijven die in principe concurrenten zijn op zo'n positieve manier

samenwerken. Door deze samenwerking is het mogelijk een klas te vullen bij het MBO College Airport. Wat ons bindt is ons gezamenlijke doel: mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een passende werkplek bieden. En door leren en werken te combineren, waarborg je de duurzaamheid en kunnen deelnemers een diploma halen.

We hebben allemaal onze eigen specifieke kwaliteiten op schoonmaakgebied. Wat bij ons uniek is, is bijvoorbeeld de technische schoonmaak, onder andere in het bagagesysteem. Bij Asito, Hago en ISS kun je naast de schoonmaak ook werken in het bouwrundig en installatietechnisch onderhoud. De

studenten mochten zelf hun voorkeur aangeven voor een van de vier bedrijven. Vervolgens zijn ze naar tevredenheid gematcht.

Wat de deelnemers zo leuk vinden aan het werk is meestal de locatie Schiphol, de collega's, maar ook om gewoon weer onder de mensen te zijn, weer deel uit te maken van de maatschappij. Het is zo mooi om hun groei en dankbaarheid te zien.



## STAGEBUREAU

Een belangrijk onderdeel van LCS is het stagebureau voor Royal Schiphol Group. Vanuit het stagebureau worden jaarlijks ruim 100 gemotiveerde studenten op mbo-, hbo-, en wo-niveau geplaatst bij verschillende afdelingen binnen Royal Schiphol Group. In 2017 zijn er 126 stagiairs geplaatst. De ambitie blijft groeien om zo hun werknemers van de toekomst relevante werkervaring te laten op doen. Royal Schiphol Group krijgt hiermee de frisse blik van een nieuwe generatie.

**NAAM:** MAX SCHOUTEN **LEEFTIJD:** 24  
**FUNCTIE:** MEDEWERKER COMMUNICATIE BIJ DE  
 HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM (HVA) EN OUD-STAGIAIR  
 ROYAL SCHIPHOL GROUP



## GOUDEN TIJD OP SCHIPHOL

Ik heb een gouden tijd gehad op Schiphol. Mede doordat mijn stagebegeleider Jacco Bartelds mij overal mee naartoe nam en omdat er altijd ruimte was om te praten over de dingen die ik meemaakte. Het was ook niet voor niets dat ik hem, samen met twee andere stagiairs van de afdeling Corporate Affairs, heb genomineerd voor de titel ‘Stagebegeleider van het jaar’.

Omdat ik afstudeerde met een negen, plaatste de Communicatie Adfo Groep mij op de lijst

van aanstormende communicatietalenten. Communicatie Adfo Groep is een platform dat communicatieprofessionals en bedrijven helpt zich verder te ontwikkelen op communicatiegebied. Ik werd direct benaderd door allerlei headhunters en communicatiebureaus. Dat was natuurlijk te gek. Voorlopig wil ik echter eerst mijn studie Beleid, Communicatie en Organisatie aan de VU afmaken. Daar ben ik in 2019 mee klaar. Daarnaast werk ik twee dagen per week als communicatiemedewerker bij de HVA. Ik houd me onder andere bezig met social media,

reputatiemanagement, het positioneren van de HVA als kennisinstituut en ik assisteer bij de woordvoering.

Na de afronding mijn studie zou ik iets willen doen met woordvoering en social media. Het liefst in Den Haag of op Schiphol.



**NAAM:** JACCO BARTELD'S **LEEFTIJD:** 43  
**FUNCTIE:** ADVISEUR EXTERNE RELATIES BIJ ROYAL SCHIPHOL GROUP

## JONGE MENSEN OBSERVEREN ANDERE DINGEN DAN WIJ

Begin 2017 werd ik uitgeroepen tot stagebegeleider van het jaar. Ik begeleidde de afstudeerstage van Rozemijn van der Ven en de meewerkstage van Max Schouten. Wat ik zo leuk vind aan het begeleiden van stagiairs, is de dynamiek. Iemand komt van buiten naar binnen en jij vertelt over je werk. Dit maakt je bewuster van wat je doet en hoe je dat doet. Maar een stagiair brengt ook kennis mee: iemand is bijvoorbeeld op de hoogte van de laatste trends op communicatiegebied.

Je moet een stagiair nooit zien als een goedrope kracht. Iemand komt om te leren en daar moet je

tijd in willen steken. En de deur echt helemaal open zetten. Ik nam Max mee naar alle vergaderingen en soms gingen we op een externe werkplek zitten om een plan uit te werken, maar ik nodigde hem ook wel eens uit voor een potje tafelvoetbal of om een biertje te drinken. Een persoonlijke relatie met iemand opbouwen vind ik belangrijk. Na ieder overleg vroeg ik Max naar zijn mening. Jonge mensen observeren andere dingen, dat is heel verhelderend. Het allermooiste is natuurlijk als een stagiair terugkomt als je collega, zoals bij Rozemijn, dan weet je gewoon wat je in huis haalt.

Wat mij opvalt, is dat stagiairs ondanks dat ze zeer mondig, slim en kritisch zijn, de kneepjes van het vak nog moeten leren. Mijn advies aan toekomstige stagebegeleiders is: wees niet te terughoudend in het geven van opbouwende kritiek, want daar leren ze het meest van. Ze kunnen wel tegen een stootje.

Ik hoop dat we dit jaar het streven van 150 stagiairs gaan halen. Ik wil echt iedereen die daar ruimte voor heeft oproepen om een stagiair aan te nemen.



## PLAN! SCHIPHOL



**PLAN! Schiphol is een netwerk van personeelsplanners uit verschillende bedrijven op Schiphol met als doel van elkaar te leren en waar mogelijk samen verbeteringen door te voeren. Mobiliteitsplatform Schiphol is een samenwerkingsverband tussen HR-functionarissen. In 2017 is het idee ontstaan deze platformen elkaar te laten versterken en samen nieuwe mogelijkheden op planningsgebied te verkennen voor de integrale luchthaven medewerker.**

**NAAM:** SANDRA KRIJNEN **LEEFTIJD:** 42  
**FUNCTIE:** HR MANAGER RETAIL BIJ WORLD OF DELIGHTS (WOD). WOD HEEFT 26 WINKELS OP SCHIPHOL WAARIN VEELAL TYPISCH NEDERLANDSE PRODUCTEN WORDEN VERKOCHT ZOALS STROOPWAFELS, KAAS EN SOUVENIRS.

## INVESTEREN IN MEDEWERKERS

Ik ben meerdere keren aanwezig geweest bij het Mobiliteitsplatform Schiphol. Deze bijeenkomsten van HR-functionarissen hebben tot doel om kennis te delen en van elkaar te leren. Dat is een goede zaak, want je ziet onder collega's veel overlap in problematiek, zoals ouder wordende medewerkers, het opleiden van medewerkers en het toekomstbeeld van de integrale luchthavenmedewerker. Vanuit LCS is PLAN! Schiphol ontstaan: HR en roosterplanners met elkaar op laten trekken. Binnen World of Delights (WOD) is die nauwe samenwerking vanzelfsprekend, want bij ons is het roosterbureau en HR één afdeling.

Binnen WOD hebben wij voornamelijk te maken met fysieke functies. De medewerkers in onze winkels moeten lang staan en voor ouder wordende medewerkers zijn de onregelmatige werktijden op een gegeven moment lastiger. Het grootste deel van onze vaste oudere medewerkers draaien dagdiensten. Onze oproepkrachten geven zelf hun beschikbaarheid op, zodat wij ze kunnen inplannen op tijden die zij prettig vinden. Motivatie en commitment vinden wij belangrijk en daarom willen wij in onze medewerkers investeren. Op dit moment zijn we de WOD Academy aan het opstarten: een intern opleidingscentrum waarin we onze mensen onder andere gaan opleiden tot

nog betere verkoopmedewerkers en waar nieuwe medewerkers een uitgebreide introductie krijgen. Wij zetten geen uitzendkrachten in. Wij werven al onze medewerkers zelf, waarna wij hen in dienst nemen. Afhankelijk van het seizoen werken er tussen de 350 en 500 enthousiaste mensen bij ons.

Wij zijn een 'social caring company' en vinden het belangrijk om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werk te kunnen geven. Daarom doen wij jaarlijks mee aan de AIRpotential sessies en hebben wij inmiddels een aantal van hen in dienst genomen.

**NAAM:** MICHAEL TIMMERMANS **LEEFTIJD:** 52  
**FUNCTIE:** ADVISEUR PERSONEELSPLANNING BIJ ROYAL SCHIPHOL GROUP. IN ZIJN HUIDIGE FUNCTIE IS HIJ VERANTWOORDELIJK VOOR DE PLANNING VAN DE TOTALE CONTINUDIENST VAN ROYAL SCHIPHOL GROUP. HIERONDER VALLEN ONDER ANDEREN DE BRANDWEER, FLOORMANAGEMENT EN SECURITY. DIT BETREFT ZOWEL EIGEN PERSONEEL ALS UITZENDKRACHTEN.



## OVER 20 JAAR ZITTEN ALLE SCHIPHOL PLANNERS SAMEN IN EEN RUIMTE

Tijdens mijn verschillende functies als planner op Schiphol kwam ik erachter dat alle personeelsplanners tegen dezelfde dingen aanlopen. Zoals het inroosteren van ‘vergrijzende medewerkers’, het inplannen van vakantieaanvragen tijdens operationele pieken, de balans tussen werk en privé en deeltijd versus continudienst. Van daaruit ontstond het idee voor PLAN! Schiphol.

PLAN! Schiphol bestaat inmiddels een paar jaar. Tegelijkertijd was er vanuit HR-functionarissen al een soortgelijk idee ontstaan: het Mobiliteitsplatform Schiphol. De HR-bijeenkomsten hebben net als Plan Schiphol tot doel om kennis te delen en van elkaar te

leren. Deze vinden momenteel plaats bij LCS. Toen zij hoorden over PLAN! Schiphol, hebben zij het initiatief genomen om deze twee groepen samen te brengen. In de praktijk blijkt namelijk dat er regelmatig onbegrip is tussen planners en HR-medewerkers, terwijl ze juist zouden moeten samenwerken. Communicatie tussen planning en HR is echt van groot belang.

In maart 2017 is de eerste gezamenlijke bijeenkomst geweest en in maart van dit jaar is de volgende. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn het optimaliseren van de samenwerking tussen HR en de planners (o.a. door een rijkje in elkaars keuken), de integrale (multi-inzetbare) luchthavenmedewerker

en het zelfroosteren. Dit is een manier van plannen waarbij de medewerker op basis van bepaalde regels zelf zijn rooster maakt. In de zorgsector werkt dit heel goed en wij willen kijken of dat voor ons ook zou kunnen werken.

Wat ik heel belangrijk vind, is te blijven inspelen op de huidige flexibiliteit die het werk op Schiphol vraagt. We moeten ons realiseren dat wij samen Schiphol zijn, alle bedrijven samen. We zijn allemaal een schakel in dat ene operationele proces. Over 20 jaar zitten alle Schipholplanners in een ruimte en is alles met elkaar geïntegreerd. Optimale efficiëntie, daar streef ik naar.



## SCHIPHOL CAREER APP

**De Schiphol Career App is een sectorale wervingstool om nieuwe talenten aan te trekken voor Schiphol. De gebruiker krijgt door het beantwoorden van vragen over zijn passie, doel en potentieel (door te ‘swipen’) een aanbod van interessante vacatures, beroepsprofielen of bedrijven. Naast de app voor iOS, komt er ook in 2018 een chatbot (een digitale robot die vragen beantwoordt) met hetzelfde doel.**



**NAAM:** MICHEL VAN DE STOLPE **LEEFTIJD:** 45  
**FUNCTIE:** HR DIRECTEUR NEDERLAND EN DENEMARKE  
 VOOR SWISSPORT. SWISSPORT IS WERELDWIJD  
 DE GROOTSTE ONAFHANKELIJKE GROND- EN  
 VRACHTAFHANDELAAR



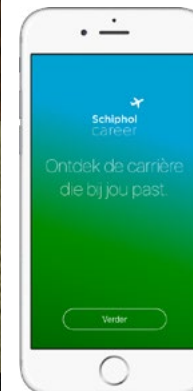
## SAMENWERKING WERPT VRUCHTEN AF

Samen met LCS, Royal Schiphol Group en Danone is in 2015 de HR Top Community gestart met als doel om te kijken waar bedrijven op Schiphol samen kunnen optrekken op HR-gebied. We lopen allemaal tegen dezelfde dingen aan: subsidieaanvragen, de juiste dingen doen voor onze omgeving zoals duurzame inzetbaarheid, zichtbaarheid als potentiële werkgever, het werven van de juiste mensen, etc. Tweeënhalf jaar later zijn hier nu circa 15 bedrijven bij aangesloten en hebben we al mooie dingen bereikt. De verbinding die LCS tussen

de bedrijven op Schiphol maakt, is ontzettend belangrijk. Vooral de vertrouwelijke manier waarop dat gebeurt. Deze manier van samenwerking is erg prettig en met elkaar willen we die versterken.

De Career App is een goed voorbeeld van deze samenwerking. Alle vacatures op Schiphol komen samen in deze app en worden op deze manier beter zichtbaar. Voor Schiphol als een ‘place to work’ is er behoefte aan een platform om enerzijds werkgevers te verbinden en anderzijds potentiële talenten één

ingang te bieden. Mensen zijn op zoek naar werk, maar weten niet dat die ene baan bij jouw bedrijf bestaat. Via het beantwoorden van vragen in de interactieve app komen ze dan bij jouw vacature terecht. De app moet nog wel gefinetuned worden en we moeten er nu met zijn allen meer bekendheid aan geven. Dit kan via social media, maar ook door het op ROC’s in de omgeving te promoten. Daar zitten namelijk veel van onze toekomstige werknemers op Schiphol.



V.L.N.R.: MAARTEN STIENEN (KLM), ANDREA BENNETTI (LIFT), DIONNE VORST (LCS), ROB WESTERLAKEN (VEBEGO), HELEEN KUIJTEN (ROYAL SCHIPHOL GROUP), MICHEL VAN DE STOLPE (SWISSPORT), NICOLE VAN HAELST (LIFT)

**NAAM:** ROBBERT DIJKSTRA **LEEFTIJD:** 38  
**FUNCTIE:** OPRICHTER LIFT

## MET TECHNOLOGIE JE HORIZON VERBREDEN

Begin 2016 heb ik samen met Nicole van Haelst Lift opgericht. In eerste instantie ontstond Lift uit een samenwerkingsverband tussen de gemeente Den Haag, de Haagse Hogeschool, de Universiteit van Leiden en het International Community Platform (een organisatie die voor grote internationale bedrijven talent werft). De opdracht was om technologie te ontwikkelen voor werving- en selectiedoeleinden die anders kijkt naar potentieel talent dan alleen naar het geijkte cv en de gevraagde eisen. Bij Lift wordt ook gekeken naar wat je drijft en waar je goed in bent. Het talent staat hierbij centraal, het gaat erom

waar de medewerker het beste toegevoegde waarde kan leveren. Dat kan bijvoorbeeld ook via kortere dienstverbanden bij verschillende werkgevers.

Dit past ook heel goed bij de gedachte van integrale luchthavenmedewerker op Schiphol. Hierbij heb je als werknemer een verbintenis met de locatie in plaats van een verbintenis met een bedrijf. Lift biedt de mogelijkheid om voor iedere bedrijfstak of locatie een aparte app ontwikkelen en voor ieder bedrijf een eigen chatbot. Zo is de Schiphol Career als app en chatbot ontstaan: een aparte toepassing voor de arbeidsmarkt

op Schiphol. Het doel van Schiphol Career is om talenten aan te trekken op Schiphol en de mobiliteit te vergroten.

In de praktijk gebeurt het vaak dat mensen niet goed tot hun recht komen in een functie, doordat hun vaardigheden niet ten volle worden benut. Via de gebaande wegen komen ze niet verder, maar de app en de chatbot kan je daarbij helpen. Door de vragen te beantwoorden kom je bij bedrijven of bij functies uit die je misschien daarvoor niet kende. Deze nieuwe technologie verbreedt echt je horizon.





## LUCHTVAART INCLUSIEF

**Binnen het programma Luchtvaart Inclusief werken momenteel 36 bedrijven op Schiphol samen om meer duurzame arbeidsplaatsen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking (de AIRpotentials). De ambitie is om binnen drie jaar 100 bedrijven te laten aansluiten bij dit initiatief en om per jaar 100 AIRpotentials een kans te bieden op Schiphol. Wij vinden dat elk talent met een passie voor Schiphol een kans verdient.**

**NAAM:** GREGORY BOBSON **LEEFTIJD:** 27  
**FUNCTIE:** HUISMEESTER BIJ AXICOM

## DE BESTE BAAN DIE IK OOI HEB GEVONDEN

Ik ben sinds een halfjaar huismeester bij Axxicom, eigenlijk een soort conciërge. Toen ik begon, werd ik gelijk opgenomen door de andere huismeesters en heb ik twee weken met hen meegelopen. Nu ben ik gewoon zelfstandig.

Mijn belangrijkste taak is om te zorgen dat de rolstoelen van en naar de vier assistentiebalies in de vertrekhallen gebracht worden. Als het nodig is repareren we ook de rolstoelen. Mensen komen bij Axxicom omdat ze hulp nodig hebben met hun vervoer.

Wij zorgen er dan voor dat de rolstoel op de juiste plek klaar staat. Mijn dienst begint heel vroeg, om zes uur al. Dat was aan het begin wel even wennen, maar dat gaat nu heel goed.

Om gezondheidsredenen kon ik mijn opleiding tot allround timmerman niet afmaken. Daarna ben ik via mijn jobcoach bij LCS terecht gekomen. Tijdens de AIRpotential sessie heb ik mezelf gepresenteerd en ging ik in gesprek met bedrijven. Ik wist meteen dat ik bij Axxicom wilde werken. Je hebt veel vrijheid

in deze baan en je kunt veel lopen. Ik ben op veel verschillende plekken te vinden: bijvoorbeeld op Schiphol Plaza, bij de parkeerplaats P1 of bij de assistentiebalies.

Ik vind het heel belangrijk om positief te blijven en vooruit te kijken. Er is in korte tijd zoveel veranderd voor mij. Ik heb een mooie baan gekregen en een eigen huis in Amsterdam. Ik heb zoveel zin om dat af te maken en in te richten!



**NAAM:** JOERI VIS **LEEFTIJD:** 33

**FUNCTIE:** HR MANAGER BIJ AXXICOM. AXXICOM VERLEENT PERSOONLIJKE ASSISTENTIE AAN PASSAGIERS MET EEN BEPERKTE MOBILITEIT. DIT KUNNEN SLECHTZIENDE MENSEN ZIJN, MENSEN DIE MOEILIK LOPEN OF MENSEN DIE IN EEN ROLSTOEL ZITTEN.

## HET NIEUWE NORMAAL

Wij zijn sinds drie jaar intensief betrokken bij LCS. Zo sluiten we met twee unitcoaches aan bij de speeddates met de AIRpotentials. Dit zijn mensen met een arbeidsbeperking die graag een baan op Schiphol willen. Vaak zien wij mogelijkheden om deze mensen werk aan te bieden.

Onze ‘core business’ is het vervoeren van mensen met een beperkte mobiliteit, maar tot voor kort stelden we geen mensen met een beperking te werk. Wij hebben echt de overtuiging dat het binnen ieder bedrijf het ‘nieuwe normaal’ moet

worden om mensen met een beperking in dienst te nemen. Je moet je realiseren dat deze mensen vaak al een hele weg achter de rug hebben. Door in hen te investeren, bied je hen een veilige omgeving en zie je hen groeien.

Daarnaast volgen jaarlijks circa zes mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een leerwerktraject. Zij werken onder andere als ‘host’ bij de assistentiebalies. In deze functie ondersteun je vanuit onze assistentiebalies de passagiersassistent bij het vervoeren van meerdere passagiers. Deze collega’s

zijn in mei klaar met hun opleiding en kunnen vaak tot oktober een tijdelijk dienstverband krijgen om ons te assisteren in de drukke periode. Hiermee bieden wij hen een leerwerkplek én een eerste werkervaring op Schiphol.

Vaak kost het best wat tijd en energie van de supervisors en unitcoaches om deze collega’s een plek te geven. Maar vervolgens krijg je er zoveel meer voor terug: hun inzet, hun enthousiasme, hun dankbaarheid. Ons doel is om jaarlijks vier AIRpotentials bij ons te laten werken.



## MAATWERKTRAINING KCS NEDERLANDS

LCS biedt diverse luchtvaartgerelateerde trainingen aan op het gebied van beroepsvaardigheden, persoonlijke vaardigheden en talen. Een leven lang leren is van cruciaal belang. Jezelf ontwikkelen versterkt je eigen positie voor nu en in de toekomst. Medewerkers van KLM Catering Services konden deelnemen aan de maatwerktraining Nederlands.



**NAAM:** ALI ETAOIL EN THERESA SANZ **LEEFTIJD:** 44 EN 57  
**FUNCTIE:** PRODUCTIEMEDEWERKER BIJ KCS (KLM CATERING SERVICES)

## BLIJVEN STUDEREN OM MEER TE BEREIKEN

Ali komt oorspronkelijk uit Marokko en Theresa van de Filipijnen. Als productiemedewerkers is het hun taak om de maaltijden klaar te maken en de trolleys gereed te maken voor het vervoer naar het vliegtuig. Ze zijn beide als uitzendkracht begonnen, hebben daarna allebei een contract gekregen en werken inmiddels al een lange tijd bij KCS. Ze volgden in 2017 de taaltraining Nederlands voor gevorderden.

Ali: ik woon al 28 jaar in Nederland en heb de taal eigenlijk op straat geleerd. Ik heb de training

Nederlands afgerond met een certificaat. Hoewel de training is afgelopen, lees ik nog steeds uit het lesboek en probeer ik zelf verder te leren. Ik heb het enorm naar mijn zin bij KCS. Dit is mijn tweede thuis. Toch weet ik dat je moet blijven studeren als je meer wilt bereiken. Een van mijn zes kinderen zit op de universiteit, daar ben ik heel trots op. Ik zou graag een opleiding willen doen in de automatisering. Bij KCS gebruiken we bijvoorbeeld een robot, die helpt bij het inpakken van de maaltijden in de trolleys. Dat vind ik interessant,

daar zou ik wel stage willen lopen.

Theresa: ik woon inmiddels 20 jaar in Nederland en heb het ook nog steeds naar mijn zin bij KCS. Ik heb een tijdje een mbo-opleiding naast mijn baan gedaan, maar daar ben ik mee gestopt omdat ik de combinatie zwaar vond. Ik heb veel baat bij de cursus Nederlands gehad. Vooral mijn spreek- en luistervaardigheid zijn vooruit gegaan, merk ik zelf en merken ook mijn collega's. Mocht er een vervolg komen op de cursus ben ik zeker geïnteresseerd.



**NAAM:** MANDY DIKKERBOOM **LEEFTIJD:** 52  
**FUNCTIE:** HR BUSINESS PARTNER BIJ KLM CATERING SERVICES (KCS). KCS VERZORGT DE CATERING AAN BOORD VAN DIVERSE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN EN BEHOORT TOT DE VIJF GROOTSTE AIRLINE CATERAARS VAN EUROPA.

## IK BEN NIET ZO VAN PLANNEN MAKEN, MAAR VOORAL VAN HET DOEN

Wat ik het mooiste vind aan de samenwerking met LCS is dat we dezelfde taal spreken. LCS is met hele actuele onderwerpen bezig, zoals de inzet van ouder wordende medewerkers, de samenwerking binnen de sector en de integrale luchthavenmedewerker. Bovendien ben ik niet iemand van eindeloos plannen maken, maar van gewoon doen. Dat is ook de manier waarop LCS werkt.

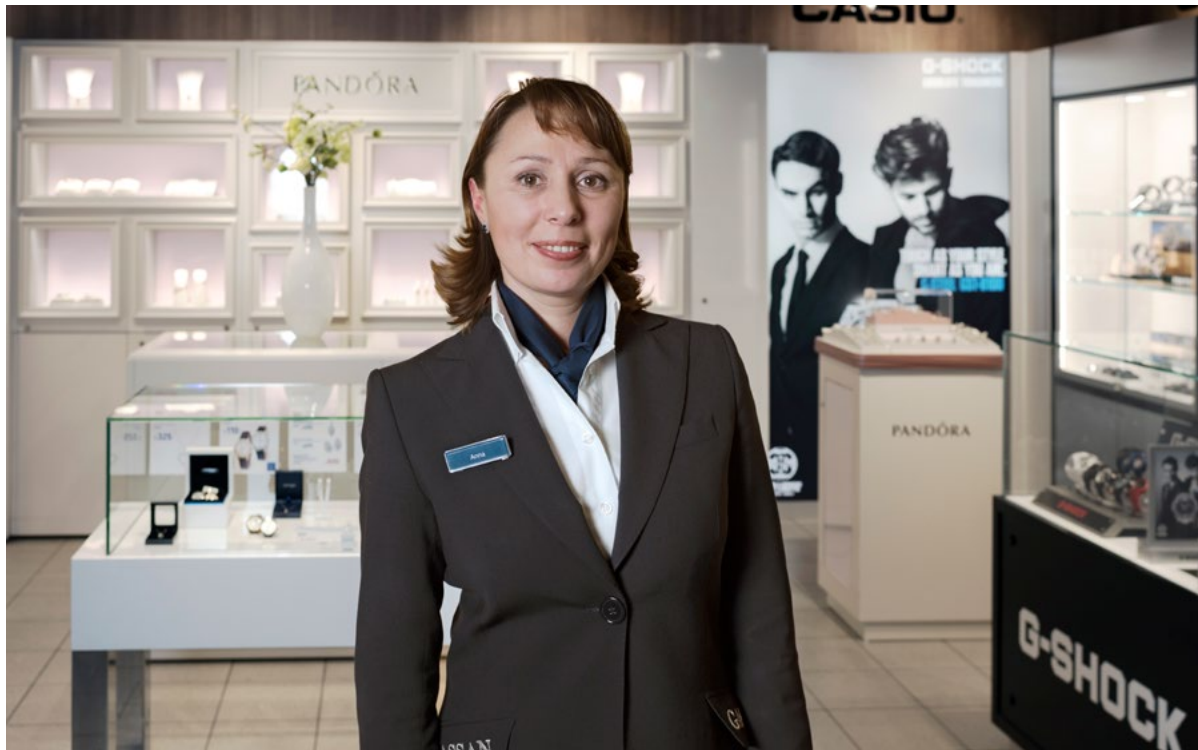
Binnen KCS werken veel culturen en is de voertaal Nederlands. Jaarlijks volgen 15 tot 20 productiemedewerkers een taaltraining Nederlands via LCS. Een training die zeer gewaardeerd wordt en waar goede resultaten mee geboekt worden.

Begin 2017 ben ik samen met LCS een pilot gestart met drie medewerkers om de BBL-opleiding Logistiek Teamleider te volgen (beroepsbegeleidend leren, vier dagen werken, een dag naar school). Het was in eerste instantie moeilijk om belangstellenden te vinden, maar inmiddels komen er mensen naar mij toe om te vragen of ze ook mee mogen doen. In september starten we met een nieuwe groep.

Een ander actueel onderwerp binnen KCS is duurzame inzetbaarheid. Vanuit onze afdeling Health & Employability worden leidinggevendenden getraind in het voeren van duurzame inzetbaarheidsgesprekken. Hierbij

gaat iedere leidinggevende met zijn medewerkers in gesprek om samen te rijken of de ambitie, kennis, vaardigheden, mentale en fysieke fitheid aansluiten op de veranderingen van het werk. Dit is enerzijds ter voorkoming van verzuim en anderzijds om mensen in beweging te krijgen. Langzaam zie je meer bewustwording bij de medewerkers.

Ik vind het belangrijk dat mensen zelf de verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen ontwikkeling en inzetbaarheid. Daarin zal KCS de medewerkers ondersteunen.



## NIEUW-WEST AIRPORT EXPRESS



Het programma Nieuw-West Airport Express entusiasmeert inwoners uit stadsdeel Amsterdam Nieuw-West met een afstand tot de arbeidsmarkt voor een baan op Schiphol. Gedurende een intensief programma krijgen ze inzicht in de verscheidenheid van de beroepen op Schiphol en worden deelnemers arbeidsfit gemaakt met als doel werk te vinden. Het is een nauwe samenwerking tussen LCS en de bedrijven uit haar community, Startpunt, stadsdeel Amsterdam Nieuw-West en de provincie Noord-Holland.

**NAAM:** ANNA KHUDYAKOVA **LEEFTIJD:** 41  
**FUNCTIE:** VERKOOPMEDEWERKER BIJ GASSAN. GASSAN VERKOOPT IN 17 WINKELS OP SCHIPHOL DIAMANTEN, HORLOGES EN JUWELEN.

## DANKBAAR VOOR DEZE KANS

Ik kom oorspronkelijk uit Rusland. Toen ik tien jaar geleden in Nederland kwam wonen, ben ik in eerste instantie bij een Russisch reisbureau gaan werken. Daar deed ik onder andere de administratie, de boekhouding en de reserveringen. Het was leuk werk, maar ik had vooral telefonisch contact met klanten. Ik merkte dat mijn Nederlands niet echt vooruit ging en ik wilde graag face-to-face contact met mensen.

Ik woon in stadsdeel Nieuw-West en zag op een gegeven moment in een huis-aan-huisblad de oproep: 'Wil je geholpen worden aan een leuke

baan op Schiphol, meld je dan nu aan!' Ik dacht direct, dat is iets voor mij en heb me aangemeld. De eerste bijeenkomst was meteen een vuurdoop. Ik moest een 'personal pitch' doen: iets over jezelf vertellen met een PowerPoint presentatie. Ik was erg zenuwachtig, zo iets had ik nog nooit gedaan. Gelukkig ging het goed. Er volgden bedrijfsbezoeken en sollicitatietrainingen. Daar heb ik ontzettend veel van geleerd, want ik had geen ervaring met solliciteren in Nederland. LCS kwam toen met de functie van verkoopmedewerker bij Gassan. Ik was daar zelf niet op gekomen, maar toen ik ontdekte dat Gassan meerdere winkels op Schiphol heeft met een

grote diversiteit aan producten, werd ik enthousiast. Ze zochten een medewerker die naast Nederlands en Engels een derde taal sprak. Omdat ik ook Russisch spreek, was dit een goede match.

Ik heb het heel erg naar mijn zin. Mijn Nederlands is enorm vooruit gegaan, ik werk samen met enthousiaste collega's en ik houd van het contact met passagiers. Ik ben LCS en Gassan enorm dankbaar voor deze kans. Het fijne bij Gassan is dat je kunt aangeven wat je een prettige werkplek vindt. Daar wordt rekening mee gehouden.



**NAAM:** ADNAN TEKIN **LEEFTIJD:** 45  
**FUNCTIE:** GEDEPUTEERDE PROVINCIE NOORD-HOLLAND

## PROVINCIE HEEFT MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

Vier jaar geleden zijn we begonnen met dit programma. Destijds was het crisis, maar ondanks dat was er toen ook vraag naar werknemers op Schiphol. Het was de wens van Tjeerd Talsma, destijds gedeputeerde van de provincie Noord-Holland, en van Achmed Baâdoud, stadsdeelvoorzitter van Amsterdam Nieuw-West, om een brug te slaan tussen die behoefte op Schiphol en de werkzoekenden in Nieuw-West. LCS heeft hierin een belangrijke rol gespeeld. LCS heeft het vertrouwen van de bedrijven op Schiphol, kent hun behoeften en heeft de ingangen. Uiteindelijk hebben we elkaar daarin heel goed aangevuld, ook in nauwe samenwerking met het UWV.

Ik vind het ontzettend belangrijk dat alle mensen gelijke kansen krijgen. Als provincie heb je ook een

maatschappelijke verantwoordelijkheid. We willen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk helpen. Je laat bovendien talenten liggen als je dat niet doet. Inmiddels hebben we het programma Nieuw-West twee keer gedaan en hebben in totaal 226 mensen een baan op of nabij Schiphol gevonden. Vanwege dit succes heeft de provincie ook voor de komende twee jaar 200.000 euro beschikbaar gesteld. Maar de regio is groter dan Nieuw-West. We zijn daarom nu aan het kijken hoe we een soortgelijke werkwijze ook op andere regio's kunnen toepassen.

Als gedeputeerde heb ik naast arbeidsmarkt zowel Schiphol als natuur en milieu in mijn portefeuille. Die combinatie is een uitdaging. Schiphol is vaak in het nieuws als het gaat om groei en geluidsoverlast.

Dat verdient de aandacht. Tegelijkertijd is de enorme economische potentie van deze locatie iets heel positiefs.

Daarnaast ben ik bij veel initiatieven betrokken. In samenwerking met Energie Onderzoek Centrum ECN, het UWV en de gemeente Alkmaar zijn we bijvoorbeeld bezig met het opzetten van een hbo-campus en in Den Haag met een maritieme campus. Ook zit ik in een 'techniek pact'. Vanuit dit pact organiseren we events. Bijvoorbeeld om kinderen al in groep 7/8 enthousiast te maken voor een baan in de techniek. Hierin zijn voortdurend tekorten. Zo zijn we continu bezig om arbeidsmarkt en opleidingen op elkaar af te blijven stemmen, want dat is cruciaal.



## AIRPORT EXPERIENCE

De luchthaven en haar beroepen leren kennen, dat is waar Airport Experience voor staat. Bedrijven zetten hun deuren open voor studenten en leerlingen om hen te interesseren voor het werken op Schiphol. Niet alleen voor studenten en leerlingen bieden wij Airport Experiences aan, maar ook aan mensen die aan de zijlijn van de arbeidsmarkt staan of mensen die in een transitiefase zitten.



**NAAM:** STIJN SCHEEN **LEEFTIJD:** 17  
**FUNCTIE:** SCHOLIER OP HET GEERT GROOTE COLLEGE IN AMSTERDAM



## IK WIL NIET NADENKEN OVER EEN PLAN B

Mijn droom is om piloot te worden. In havo 3 koos ik voor het profiel Natuur en Techniek. Best een zwaar vakkenpakket, maar wiskunde B en natuurkunde zijn vereist voor de KLM Flight Academy. Als ik volgend jaar mijn havo-diploma haal, mag ik me inschrijven voor de selectie van de Flight Academy. Slechts 10% van de mensen die zich aanmeldt, komt door deze selectie. Wat mijn plan B is als ik tot die andere 90% behoor?

Daar wil ik niet over nadenken, dit móét het gewoon worden.

Omdat ik op zoek was naar een beroepsgeoriënteerde stage op Schiphol deed ik mee aan de Airport Experience. Dit is een informatie- en oriëntatiedag waarin bedrijven hun deuren openen voor studenten om hen te interesseren voor bekende en minder

bekende beroepen op Schiphol. Ik heb echt een topdag gehad. We bezochten de afdeling ‘Gevonden voorwerpen’, iemand van de Douane vertelde iets over in beslag genomen goederen, we zijn op bezoek geweest bij security en we gingen met een bus over het platform. Ik heb er echt heel veel van geleerd. En het mooiste is dat het gelukt is om een stageplek te vinden op Schiphol.



**NAAM:** ABDUL LAFKIRI **LEEFTIJD:** 42  
**FUNCTIE:** OPERATIONEEL MANAGER BIJ I-SEC, EEN VAN DE DRIE GROTE SECURITYBEDRIJVEN OP SCHIPHOL

## JONGE MENSEN ENTHOUSIASMEREN

Ik ben eindverantwoordelijk voor de prestaties die I-SEC levert aan onze opdrachtgevers op Schiphol. Wij verzorgen onder andere de veiligheidscontrole bij de passagiers-, personeels- en goederendoorgangen in Vertrekfilter 0, 1 en 2 en rondom de Schiphol periferie (buitengrens). Een belangrijk aandachtspunt is de balans tussen veiligheid, klantvriendelijkheid en efficiënte doorstroom. Wij leren medewerkers zich te verplaatsen in de beleving van de passagier, zodat zij een prettige herinnering overhouden aan de securitycontrole.

Bij ons werken meerdere doelgroepen: mensen die een passie voor het vak hebben, mensen die klaar zijn met hun studie en nog niet in hun vakgebied aan de

slag kunnen, mensen die graag bij de Marechaussee willen werken en dit als opstapje gebruiken, mensen die met functioneel leeftijdsontslag gaan en mensen die graag parttime willen werken. Eenmaal bij ons in dienst, zijn er diverse doorgroeimogelijkheden, zowel horizontaal als verticaal.

Wij vinden het belangrijk om jonge mensen te enthousiasmeren voor het beveiligingswerk op Schiphol, daarom doen we mee aan de Airport Experience. Daarnaast heb ik ook veel contact met ROC's, zoals het ROC van Twente. Jaarlijks krijgen circa 50 studenten van de mbo 2 opleiding tot beveiliging bij ons een rondleiding.

Als bedrijf vinden we het belangrijk om maatschappelijk een steentje bij te dragen. Sinds zes jaar doen we een project met de gemeente Alphen a/d Rijn voor mensen die langere tijd in de bijstand zitten. Voor hen hebben we de drempel naar betaald werk aanzienlijk verlaagd. Als iemand jaren later naar je toe komt en zegt: 'dit heeft echt mijn leven veranderd', dan geeft je dat zoveel energie! Je haalt mensen uit hun isolement en dat is dankbaar werk. Dit past ook heel erg bij mij als persoon: iedereen is hetzelfde en iedereen verdient het om gelijkwaardig behandeld te worden.





## VERGRIJZEN OF VERZILVEREN

Het programma Vergrijzen of Verzilveren is in 2017 gestart als pilot en wordt in 2018 voortgezet. Het doel is om vijftigplussers met een afstand tot de arbeidsmarkt meer inzicht te geven in de arbeidsmarkt op Schiphol en voor hen een passende baan te vinden. Tijdens het traject krijgen deze mensen de skills aangereikt om doelbewust en met zelfvertrouwen te kunnen solliciteren en met potentiële werkgevers gesprekken te kunnen voeren. Afgelopen jaar hebben alle 15 deelnemers een baan gevonden op of nabij Schiphol.

**NAAM:** PETRA TEN BOOKUM **LEEFTIJD:** 56  
**FUNCTIE:** ADMINISTRATIEF MEDEWERKSTER BIJ ACN (AIR CARGO NETHERLANDS). ACN IS EEN BRANCHEORGANISATIE VOOR DE LUCHTVRACHTINDUSTRIE IN NEDERLAND.

## LEEFTIJD DOET ER NIET TOE, HET GAAT EROM DAT JE IETS TOEVOEGT

Eind maart 2017 moest ik noodgedwongen weg bij mijn voormalige werkgever. Ik stond ingeschreven bij het UWV en ontving op een gegeven moment een uitnodiging voor het programma Vergrijzen of Verzilveren. Dat is niks voor mij, was mijn eerste gedachte. Ik associeerde Schiphol met wisseldiensten en functies in de logistiek, catering en schoonmaak. Ik legde de uitnodiging aan de kant. Het solliciteren schoot echter niet op. Ik kreeg de ene afwijzing na de andere, om de meest onzinnige redenen. Na 80 brieven zat ik echt een beetje in de put. Toen kwam de herinnering voor dit programma.

Ik dacht: ik heb niets te verliezen, laat ik toch maar naar die bijeenkomst gaan.

Gelukkig behoorde ik tot een van de 15 mensen die door mochten met het programma. Ik kreeg verschillende bedrijfspresentaties en ik werd getraind in het solliciteren. Ik werd steeds enthousiaster. We moesten een sollicitatiegesprek oefenen voor echte functies, die gebundeld waren in een boek. En daarin zag ik mijn baan! Als ik eraan terugdenk, schiet ik weer vol. Deze baan móést ik hebben. Blijkbaar heb ik dat over kunnen brengen tijdens het gesprek, want ik

kreeg de baan. Ik heb het enorm naar mijn zin en heb inmiddels zelfs een vast contract gekregen.

Ik houd van het contact met mensen, ik wil het mensen graag naar de zin maken. Ik ben zo blij dat ik weer een doel heb, weer aan de slag ben, leuke collega's heb en gewaardeerd word. Dit is voor mij echt een cadeautje. En leeftijd doet er niet toe. Het gaat erom dat je gedreven bent, dat je er staat. Dat je iets kunt en wilt toevoegen.



**NAAM:** ANNELIES SPORK **LEEFTIJD:** 63  
**FUNCTIE:** PROGRAMMADIRECTEUR VAN HOUSE OF SKILLS

## ALLEEN GA JE SNELLER, MAAR SAMEN KOM JE VERDER

House of Skills is een samenwerkingsverband in de Metropoolregio Amsterdam tussen het bedrijfsleven, brancheorganisaties, werknemers- en werkgeversorganisaties, kennisinstellingen, onderwijs en gemeenten. In de vorm van een ‘fieldlab’ werkt House of Skills onder andere aan assessments en competentiescans, loopbaanadvies, skills trainingen en matching op basis van skills.

Hoofddoel is werkzoekenden aan het werk krijgen en werkenden aan het werk houden, rekening houdend met de veranderende arbeidsmarkt. Zelf regie nemen over je arbeidsmarkttoekomst en ‘Een leven lang leren’ staan hierbij centraal.

Wat je ziet is dat er een mismatch op de arbeidsmarkt is ontstaan tussen vraag en aanbod en dat veel banen van vandaag over 20 jaar niet meer bestaan. Daar moeten we ons nu op voorbereiden. Tegelijkertijd zie je dat in

de Metropoolregio Amsterdam eind 2017 ruim 52.000 mensen in het lager- en midden segment een WW-uitkering hadden. Terwijl er ruim 21.000 openstaande vacatures waren. 90% van de werkgevers ondervindt problemen met het vinden van geschikt personeel. De impact van de technologisering en digitalisering is enorm.

Daarom werkt House of Skills nauw samen met het ROC van Amsterdam. Passende scholing is de basis van alles. Zo zijn we nu bijvoorbeeld aan het kijken of je op mbo- en hbo-niveau opleidingen kunt aanbieden in modules zodat studenten op deelgebieden certificaten kunnen halen. Dit past heel goed bij de flexibilisering die de arbeidsmarkt momenteel vraagt.

House of Skills richt zich met name op de vaardigheden (skills) van mensen. Dit vergt een andere rijik van een werkgever (niet alleen naar diploma’s kijken) en flexibiliteit van de werkzoekende (dingen gaan doen

waarvan je dacht dat je ze niet kon). Dit heeft tijd nodig, er is nog veel te doen.

Er zijn en worden verschillende pilots opgezet, zoals Vergrijzen of Verzilveren. Deze pilot laat met name zien dat 50+’ers veel te bieden hebben. In februari is de tweede pilot gestart. Het succes van deze pilot is voor ons ‘bewijslast’ richting potentiële werkgevers: het is waardevol om een ervaren iemand in dienst te nemen.

De komende jaren is in de hospitality, logistiek en techniek veel en goed opgeleid personeel nodig. Deze sectoren vind je allemaal op Schiphol. De samenwerking met LCS is voor ons daarom logisch. Laatst hoorde ik een mooie uitdrukking: ‘Alleen ga je sneller, maar samen kom je verder’. En zo is het precies.

Meer weten over House of Skills? Kijk op [www.houseofskillsregioamsterdam.nl](http://www.houseofskillsregioamsterdam.nl)



## KLM INITIAL VOOR STAGIAIRS

**KLM Initial is een samenwerkingsverband tussen KLM, MBO College Airport en LCS. Het doel is om opleiding en praktijk beter op elkaar te laten aansluiten. Studenten van de mbo 4 opleiding Luchtvaartdienstverlening lopen de laatste vijf maanden van hun opleiding stage in de KLM grondafhandeling. Bovendien krijgen zij tijdens het laatste jaar van hun opleiding deels lessen van een KLM-medewerker die tevens trainer is.**



**NAAM:** THOM STRACK VAN SCHIJNDEL **LEEFTIJD:** 18  
**FUNCTIE:** JUNIOR AGENT BIJ KLM

## DIENSTVERLENING ZIT IN MIJN BLOED

Ik loop sinds november stage bij de afdeling P1 van KLM Ground Services. Mijn werk bestaat uit de incheck en de gate afhandeling van Transavia. Dat laatste betekent dat ik in mijn eentje 189 passagiers instap. Dat is flink aanpoten. Je hebt dan dus echt je eigen toko en moet wel je mannetje kunnen staan.

Ik heb het ontzettend naar mijn zin. Het contact met passagiers vind ik het leukste. Soms hebben mensen specifieke vragen of heeft iemand vliegangst. Ik vind het prettig om dan een luisterend oor te kunnen bieden. Uiteindelijk wil ik alle passagiers met een

glimlach weg laten gaan. Natuurlijk maak ik ook conflictsituaties mee. Daar worden we tijdens de opleiding goed op voorbereid. Ook het contact met collega's vind ik leuk en met de crew van Transavia bij het instappen. Je maakt toch samen het proces, iedereen is daarin een schakel.

Ik zit nu in het laatste jaar van de mbo 4 opleiding tot Luchtvaartdienstverlener. Mijn stage duurt tot april. Dan moet ik nog een paar taalexamen doen en dan ben ik klaar. Ik ben al gevraagd om hier te blijven. Eigenlijk was het altijd mijn droom om te

gaan vliegen. Maar deze stage heeft zó mijn kijk op het werk op de grond veranderd. Het is zoveel afwisselender en uitdagender dan ik dacht.

Tijdens mijn opleiding moest ik meerdere stages lopen. Mijn service stage liep ik bij het Mercure Hotel Airport en mijn catering stage bij HMSHost. Dienstverlening zit echt in mijn bloed. De stageplek die ik nu heb zie ik als een kans. Want ooit wil ik toch gaan vliegen. Maar van thuis heb ik meegekregen: als je iets wilt bereiken, dan moet je ervoor werken. En dat is wat ik nu doe.



**NAAM:** JOLANDA ENGELEN **LEEFTIJD:** 45  
**FUNCTIE:** MANAGER LEARNING & DEVELOPMENT BIJ KLM  
 GROUND SERVICES

## OPLEIDING SLUIT BETER AAN OP PRAKTIJK

Ik ben sinds november 2016 betrokken bij dit traject. We kregen regelmatig stagiairs vanuit MBO College Airport, maar vaak bleken zij dingen op school al hebben gehad die wij ze ook nog eens gingen vertellen. De opdracht was daarom om te onderzoeken hoe we vanuit KLM beter konden aansluiten bij opleidingen. Wat de studenten misten bleken KLM-specifieke zaken te zijn, zoals informatie over ons check-in en boardingssysteem en informatie over onze organisatiestructuur, bedrijfscultuur en -visie. Onze visie is dat een passagier van begin tot eind een prettige ervaring moet hebben. En dat iedereen die een bijdrage levert aan dit proces belangrijk is.

Vanuit een nauwe samenwerking tussen MBO College Airport en KLM is de KLM Initial ontstaan: studenten die de mbo opleiding Luchtvaartdienstverlening volgen, lopen de laatste vijf maanden van hun opleiding stage bij ons in de grondafhandeling. Daarna zijn ze klaar. Vaak zien we ze vervolgens via de uitzendbureaus terug. Daar zijn we heel blij mee, want dan weet je wat je in huis haalt. Zij zijn echt van toegevoegde waarde voor ons.

Wat we nu ervaren is dat de opleiding veel beter aansluit op de praktijk. Dit begint al op school: daar staat een deel van een KLM-toestel met daarin drie praktijklokalen. Ook staan er voor het toestel twee

incheckbalies. De lessen worden grotendeels gegeven door docenten van het ROC, aangevuld met lessen van een KLM-medewerker die tevens trainer is.

Naast het MBO College Airport in Hoofddorp faciliteren we een KLM Initial aan het Deltion College in Zwolle en zijn we in gesprek met het Albeda College in Rotterdam. We doen zaken met 24 scholen, maar we kunnen niet voor allemaal een Initial aanbieden. Het is mijn droom om vanuit een aantal centrale plekken mbo studenten uit heel Nederland een stageplek te kunnen bieden.

# SYMPOSIUM 12 OKTOBER



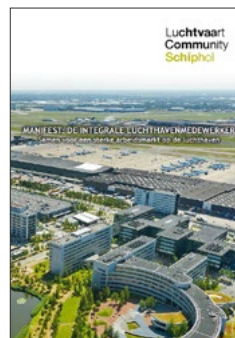
## EDO DE JAEGER- PRIJS

De Edo de Jaeger-prijs is vernoemd naar Edo de Jaeger, een van de grondleggers van LCS. Jaarlijks wordt deze prijs tijdens het symposium uitgereikt aan een werkgever op de luchthaven die onderwijs en werkveld op een onderscheidende manier heeft samengebracht. Het beeldje staat symbool voor verbinding en mensen in beweging brengen.



In 2017 bestond LCS tien jaar. Dit is gevierd met alle stakeholders tijdens een druk bezocht symposium dat werd afgesloten met een walking dinner.

Thema van het symposium was '**De integrale luchthaven-medewerker**'; de medewerker van de toekomst, die multi skilled werkt en breed inzetbaar is in de hele luchtvaartketen. Dit is eveneens de titel van het manifest, waar de gezamenlijk ambitie in staat beschreven van een representatieve groep werkgevers op Schiphol.





**NAAM:** EDO DE JAEGER **LEEFTIJD:** 59  
**FUNCTIE:** OPRICHTER LCS, VOORZITTER RAAD VAN BESTUUR ROC VAN AMSTERDAM EN ROC VAN FLEVOLAND

## OPLEIDING BETAALT ZICH ALTIJD TERUG

Het idee van het Schiphol College, zoals het in eerste instantie heette, is ontstaan vanuit de wens onderwijs en arbeidsmarkt bij elkaar te brengen. Het ROCvA-ROCVf wilde graag mensen opleiden op de luchthaven zelf en Gerlach Cerfontaine, de voorganger van Jos Nijhuis, wilde invulling geven aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Royal Schiphol Group. Dit idee ontstond 10 jaar geleden en is destijds vastgelegd in een convenant. Een aantal jaren later zijn we op zoek gegaan naar een stevige partner. Die vonden we in KLM. Vanaf dat moment begonnen steeds meer bedrijven op Schiphol zich aan te sluiten bij LCS.

Er zijn zoveel mooie dingen gebeurd in de afgelopen jaren. Ik kan me nog goed herinneren dat ik een keer bij een diploma uitreiking was van een medewerker van KLM Cargo. Op zijn 43ste kreeg hij, in aanwezigheid van zijn hele familie, zijn allereerste

diploma. De tranen stroomden over zijn wangen. Daar was ik zo door geraakt. Dit is waar je het voor doet: mensen verder helpen.

LCS is ooit opgericht vanuit een idealisme. Met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt als doelgroep. Inmiddels is dat uitgebreid naar mensen die al een baan hebben. Zij zullen zich moeten blijven ontwikkelen om ook in de toekomst nog een baan te hebben. Door bijvoorbeeld banen met elkaar te combineren. Hoe mooi is het als de medewerker van de toekomst kan schoonmaken, in de security werkt, lampen kan vervangen en ook goed Engels en Nederlands spreekt? We moeten minder gesegmenteerd gaan denken.

10 jaar na de oprichting ben ik ongelooflijk trots op wat we met z'n allen bereikt hebben. Die goede ontwikkeling moet doorgaan, we kunnen niet stil

zitten. Sectorale subsidies zijn hierbij onmisbaar. Evenals lef. Je moet kansen zien en deze benutten. LCS speelt hierin een belangrijke en verbindende rol.

Ik ben een groot voorstander van opleiden in de praktijk. School is belangrijk. Maar niet iedereen is in de wieg gelegd om in de boeken te zitten. Het gaat om het opdoen van praktijkervaring. Want dan valt het kwartje. En je moet fouten mogen maken. Daar leer je het meeste van. Het ROCvA en ROCVf werken nauw samen met de luchthaven Lelystad; deels leren en deels werken. Hoe mooi zou het zijn om op Schiphol een hele pier te laten draaien door studenten? Waarom zou je bijvoorbeeld niet mensen kunnen opleiden in de daluren op Schiphol? Of in de nacht? Opleiden is van alle tijden. En betaalt zich uiteindelijk altijd terug.

# DASHBOARD RESULTATEN 2017

## BEROEPSBEGELEIDENDE LEERWEG

### BBL BEVEILIGER

Instream:

367 

### 37 BBL LUCHTVAARDIENSTVERLENING

starters (waarvan 24 nog in opleiding)

8 behaalde diploma's

### BBL LOGISTIEK

- Logistiek medewerker  
17 starters / 9 diploma's

- Logistiek teamleider  
56 starters (waarvan 28 nog in opleiding) / 26 diploma's

- Logistiek supervisor  
27 starters / 24 diploma's

### BBL ENTREE

6 Betrokken bedrijven

22

studenten

## PIJLER 1

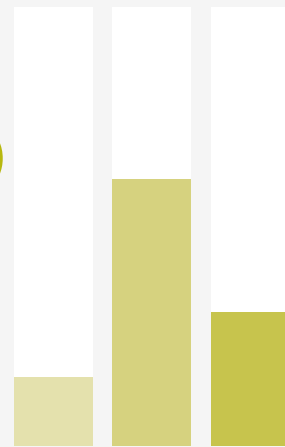
### ONDERWIJSPROGRAMMA'S

#### STAGES

126

stagiairs

17 MBO  
75 HBO  
34 WO



#### HOUSE OF LOGISTICS

50 bedrijven adopteren klas

55

leerlingen



#### BEROEPENORIENTATIES

4 scholen

111

leerlingen



#### FACILITAIR INCLUSIEF

4 betrokken bedrijven

12

mensen met een arbeidsbeperking geplaatst en gestart met een BBL-opleiding

## PIJLER 2

### CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAMMA'S

#### NIEUW-WEST AIRPORT EXPRESS

25 betrokken bedrijven

134

deelnemers succesvol begeleid naar baan of opleiding



#### LUCHTVAART INCLUSIEF

36 betrokken bedrijven  
2 rondetafel bijeenkomsten & symposium

75

mensen met een arbeidsbeperking hebben een baan gevonden

#### VERGRIJZEN OF VERZILVEREN

Alle

15

deelnemers hebben een baan gevonden

#### AIRPORT EXPERIENCE PRAKTIJKSCHOLEN

6 betrokken bedrijven  
9 regionale praktijkscholen

14

leerlingen



## PIJLER 3

### DEVELOPMENT PROGRAMMA'S

#### VERBREED JE HORIZON

74

werkenden hebben een dag werkervaring bij een ander bedrijf opgedaan

111 werkplekken  
46 betrokken bedrijven

#### MOBILITEITSPLATFORM SCHIPHOL

43 betrokken bedrijven  
3 netwerkbijeenkomsten

53

gedeelde vacatures



#### TRAININGEN LCS

10 betrokken bedrijven  
40 trainingen afgenomen

772 deelnemers



#### LUCHTVAART VITAAL

20 betrokken bedrijven

1800

deelnemers aan vitaliteitsscan

#### SCHULDHULPVERLENING LUCHTVAART

7 betrokken bedrijven  
12 deelnemers coachingstraject  
18 deelnemers workshop 'Grip op Geld'

37

deelnemers workshop 'Hoe herken ik medewerkers met schulden?'





# DE COMMUNITY

## GROTE MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

**NAAM:** GLENN KONINGS **LEEFTIJD:** 41  
**FUNCTIE:** BU DIRECTEUR SCHIPHOL BIJ ENGIE. ENGIE LOOPT VOOROP IN INNOVATIEVE EN DUURZAME ENERGIEOPLOSSINGEN. ENGIE HELPT KLANTEN (BEDRIJVEN, INSTELLINGEN EN CONSUMENTEN) OM OVER TE STAPPEN NAAR EEN 100% DUURZAME ENERGIEHUISHOUDING.

### ENGIE is partner van LCS

Wij werken sinds drie jaar samen met LCS, maar de maatschappelijke betrokkenheid was er al eerder. Wij zetten ons als bedrijf in voor de verduurzaming van de wereld, maar zijn bijvoorbeeld ook al jaren een leerbedrijf. We hebben meerdere mensen in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast doen wij altijd mee met de AIRpotential sessies. In 2016 hebben we met Royal Schiphol Group een convenant getekend, waarin onze maatschappelijke verantwoordelijkheid bestendigd is en waarin we afgesproken hebben dat wij mensen met een arbeidsbeperking aan ons zullen blijven binden. Wij zien dat onze inspanningen samen met LCS vruchten afwerpen. Dit wilden wij ook graag formeel borgen door partner te worden. Vanuit onze rol als partner hopen wij een grotere toegevoegde waarde te kunnen leveren. Waar je kennis en krachten bundelt, bereik je meer.

Via de eerste AIRpotential sessie hebben we een ontwikkelaar in dienst genomen op Schiphol. Een soort ‘Willie Wortel’ die oplossingen heeft bedacht voor problemen waar we al jaren tegenaan liepen. Echt een aanwinst voor het bedrijf. Via de tweede AIRpotential sessie hebben we een blinde dame in dienst genomen als communicatiemedewerker in Zaandam.

We hebben veel plannen voor de toekomst. We willen in samenwerking met LCS een mbo 3- of mbo 4 klas gaan starten waarvan mensen kunnen gaan uitstromen in de techniek. Daar hebben wij continu mensen nodig. Enkele van onze beste technici gaan zo langzamerhand met pensioen. Wij staan te springen om mensen die deze technische generatie kunnen voortzetten en daarmee de kwalitatieve dienstverlening kunnen blijven borgen.

## ONZE PARTNERS



## ACTIEVE COMMUNITY

In 2017 was de tijd rijp om onze nauwe relaties met de werkgevers op Schiphol explicieter te maken. In opstart hebben 10 werkgevers zich al als partner aangesloten bij de LCS Community en tonen hun grote betrokkenheid bij deze arbeidsmarkt, alsook de 16 werkgevers die actief speler zijn geworden. Samen met de andere aangesloten bedrijven vormen we een actieve en maatschappelijk betrokken community op Schiphol. Wij nodigen iedere werkgever op Schiphol uit om zich ook aan te sluiten en actief deel te nemen aan de sectorale initiatieven.

Onze programma's kunnen niet ontwikkeld worden zonder samenwerking. De inzet van onze funding partners Royal Schiphol Group, ROC van Amsterdam en KLM staat hierbij centraal. Daarnaast komen onze programma's tot stand in samenwerking met de Provincie Noord-Holland, regionale gemeenten, het Sectorfonds Luchtvaart en de organisaties vermeld op deze pagina. Graag willen wij iedereen bedanken voor hun inzet om onze gezamenlijke ambitie mogelijk te maken.

## ANDERE BETROKKEN ORGANISATIES

KLM Catering Services (KCS)  
 AirBridgeCargo Airlines  
 Air Cargo Netherlands (ACN)  
 Babcock  
 Ballast Nedam  
 Bos Logistics  
 CTS GROUP  
 CTSN Group  
 Cargill  
 Corendon  
 Cygnific

DB Schenker  
 DHL  
 DiagNose  
 Douane  
 Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL)  
 Royal FloraHolland  
 Fokker  
 High Five Health Promotion  
 Adecco  
 Lufthansa Cargo  
 OTX Logistics

PCH Dienstengroep  
 Schiphol Airport Retail  
 Service Point Paragon Netherlands  
 ServiceTec Airport Services  
 Viggo  
 Worldwide Flight Services (WFS)  
 Yusen Logistics  
 FedEx  
 Gelders Forwarding  
 CEVA Logistics  
 Randstad

Buro de Werkstudent  
 Sectorfonds Luchtvaart  
 Locus  
 Algemene Werkgeversvereniging Nederland (AWVN)  
 Provincie Noord-Holland  
 Werkgevers Servicepunt Groot Amsterdam  
 Gemeente Almere  
 Gemeente Zaanstad  
 Gemeente Haarlem

## ACTIEVE SPELERS





**MIRIAM HOEKSTRA-VAN DER DEEN**  
DIRECTEUR AIRPORT OPERATIONS,  
ROYAL SCHIPHOL GROUP

## JUISTE SPELERS MET EEN GEZAMENLIJK DOEL

Miriam Hoekstra-van der Deen is een van de initiatiefnemers van de LCS Council:

**“Een van de redenen dat we de Council in 2016 hebben opgericht is dat we zagen dat Schiphol een aantrekkelijke werkplek is, maar dat alle werkgevers hier hun eigen invulling aan gaven. Wij hebben de overtuiging dat je als luchtvaartsector samen sterker staat dan alleen. LCS boekt al jaren goede resultaten met het vinden van passende werkplekken vanuit diverse samenwerkingsverbanden en heeft hiermee laten zien dat dat haalbaar is.”**

**“Ten gevolge van de robotisering en digitalisering is er momenteel veel onzekerheid op de arbeidsmarkt. Ook op Schiphol. Het verloop hiervan kun je niet voorspellen, maar als luchtvaartsector kun**

**je wel samen de regie nemen om dit in zo goed mogelijke banen te leiden. Onder andere door bij medewerkers de aandacht te blijven vestigen op duurzame inzetbaarheid: hoe zorg ik dat ik tot mijn pensioen veilig, vitaal en prettige aan het werk blijf? Als bedrijven op Schiphol is het onze verantwoordelijkheid werkgelegenheid te blijven creëren, maar medewerkers moeten zichzelf blijven ontwikkelen en hun best doen om breed inzetbaar te blijven.”**

Een van de onderwerpen die hoog op de agenda staat binnen de Council is de integrale luchthavenmedewerker. Binnen alle technologische innovaties blijft de mens centraal staan: wat zijn je kwaliteiten en wat vind je leuk? Als je na je 55ste geen zware koffers meer mag of kan tillen, welke

werkzaamheden kun je dan wel doen? De integrale luchthavenmedewerker is een breed inzetbare medewerker die voor meerdere bedrijven werkt, in verschillende (verwante) functies. Hierbij gaat het vooral om werken op de locatie Schiphol en minder om een contract met één bedrijf. Om dit in de praktijk voor elkaar te krijgen moet er nog veel gebeuren, maar de LCS Council gaat hier in de komende jaren haar schouders onder zetten.

Miriam zegt tot slot: **“Wat we met de Council inmiddels bereikt hebben, is dat we met de juiste spelers aan tafel zitten, met dezelfde bevoegdheid. We zijn zoekend begonnen, maar het feit dat we al zover zijn om via een manifest samen uitspraken te doen is veelzeggend.”**

# NAWOORD



**MAARTEN STIENEN**

BESTUUR LCS EN VICE PRESIDENT KLM INDUSTRIAL RELATIONS AND COMPENSATION & BENEFITS

## ‘UNITED WE STAND AND DIVIDED WE FAIL’

LCS is een meester in het verbinden. Verbinden van werkgevers en werkzoekenden. Verbinden van werknemers met het onderwijs. Verbinden van overheden met de sector. LCS doet dit niet door grootschalige programma's maar door een handzame, doelgerichte aanpak. 30 mensen hier, 10 mensen daar. LCS doet dit vanuit een diepe kennis van de luchtvaartsector, de doelgroep, het onderwijsveld, de wensen en (on)mogelijkheden.

Wat het manifest laat zien is dat de wensen van werkgevers en de wensen van werknemers/

werkzoekenden gecombineerd kunnen worden. Individuen willen zekerheid, ontwikkeling en toekomst. Werkgevers willen wendbaarheid, flexibiliteit en vernieuwing. Het ultieme toekomstbeeld is de flexibele, multi-inzetbare medewerker. Het onderwijs heeft hierbij een ongelooflijk belangrijke sleutelrol in de ontwikkeling en vorming van mensen.

LCS is voornamelijk een organisatie die in hoge mate afhankelijk is van overheidsgefinancierde programma's. De uitdaging voor de toekomst wordt

om samen met de werkgevers en het onderwijs naar meer onafhankelijkheid te komen. De oprichting van de LCS Council, de nauwere samenwerking met de werkgevers op Schiphol en de totstandkoming van de HR Top Community gaan hierbij zeker helpen. Het gaat helpen in het bepalen van de richting, bij het inspelen op de echte behoefte van werkgevers en het gaat helpen bij het sturen van de onderwijsinspanningen. Werkgevers, werknemers, werkzoekenden en onderwijs die samenwerken vanuit de vaste overtuiging: ‘United we stand and divided we fail’. Dat is wat ik voor ogen heb.

# COLOFON

Dit is een uitgave van Luchtvaart Community Schiphol

**Bezoekadres**

The Base A  
Evert van de Beekstraat 1 - 52  
1118 CL SCHIPHOL

**Postadres**

Postbus 7501  
Locatiecode 03-10  
1118 ZG SCHIPHOL

**Telefoon algemeen**

020 - 601 89 15

**E-mail**

frontoffice\_lcs@schiphol.nl

**Website**

[www.luchtvaartcommunityschiphol.nl](http://www.luchtvaartcommunityschiphol.nl)

**LinkedIn**

Luchtvaart Community Schiphol

Omslagontwerp:	CBS 12663 Canon Business Services, Maastricht
Vormgeving binnenwerk:	CBS 12663 Canon Business Services, Maastricht
Fotografie:	Natasja Wagner
Teksten en eindredactie:	Birgitte Tuinman

Indien u iets uit deze uitgave voor interne of externe doeleinden wilt gebruiken of indien u iets uit deze uitgave voor persoonlijke doeleinden wilt gebruiken, dan dient u voorafgaand schriftelijke toestemming te vragen aan Luchtvaart Community Schiphol. Neem contact met ons op door een e-mail te sturen naar: [birgitte.tuinman@schiphol.nl](mailto:birgitte.tuinman@schiphol.nl)

Maart 2018

