Roadmap unruly passengers 2026-2027

Deze roadmap is ontwikkeld op basis van een intensief en zorgvuldig traject, uitgevoerd in samenwerking met de volgende partijen: Nederlandse luchtvaartmaatschappijen (Corendon, KLM, Transavia en TUI), de Koninklijke Marechaussee (KMar), het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), de Vereniging Nederlandse Verkeervliegers (VNV), FNV Cabine, Vereniging Nederlands Cabinepersoneel (VNC), het Openbaar Ministerie (OM), Schiphol en de Nederlandse regionale luchthavens. Samen is gewerkt aan een aanpak om ordeverstorend gedrag van passagiers tegen te gaan. Uit een brede lijst van door de partijen aangedragen maatregelen is een selectie gemaakt van de meest kansrijke acties. Daarmee wordt direct een eerste concrete stap gezet om de intentieverklaring, die voornoemde partijen op 14 december 2023 tekenden. Zo committeren deze partijen aan de ambitie om ordeverstorende passagiers in de luchtvaart gezamenlijk en op een effectievere wijze aan te pakken door de handen ineen te slaan.



De maatregelen zijn drie inhoudelijke clusters onderverdeeld:

- 1. Data en inzicht in wettelijke kaders
- 2. Preventie en gedrag
- 3. Registratie en handhaving

Bij elke maatregel is cursief aangegeven welke partij verantwoordelijk is om deze maatregel uit te voeren.

De kwartalen geven het moment aan de maatregel genomen moet zijn.

Q1 2026

- Indicatoren verzamelen van kwartaal inventariseren
- Advies inwinnen bij de AP over juridische ruimte op gebied van Europese en nationale privacy wetgeving

- Q&A formulier aangifte voor personeel
- Taskforce samenstellen voor No Flylist (zwarte lijst)

Q2 2026

Q3 2026

Q4 2026

- Securityregels en communicatie aanscherpen

Q1 2027

- Onderzoek Alcoholbeleid
- Onderzoeken mogelijkheid boodschap op STEB-tas (alcoholverpakkingen)

Q2 2027

- Delen data-dashboards (met de geharmoniseerde indicatoren)

Q3 2027

- Verbeteren de-escalatietraining (grond- en cabinecrew)

Q4 2027

- SODA aanpak voor luchtvaart verkennen
- Beslismoment voor stuurgroep voor vervolg



VOORWAARDE

Partijen zullen in onderling overleg nadere afspraken uitwerken over onder andere de governance, evenredige verdeling voor dekking van de benodigde financiële middelen, de toedeling van verantwoordelijkheden en de benodigde capaciteit, zodat de maatregelen conform planning en kwaliteitseisen kunnen worden gerealiseerd. Partijen onderzoeken daarbij de meest passende juridische en organisatorische samenwerkingsvorm.

1 Data en inzicht in wettelijke kaders

Dit cluster richt zich op het verzamelen, delen en analyseren van data om inzicht te krijgen in de omvang van de problematiek en de wettelijke mogelijkheden voor informatie-uitwisseling.

1. Advies inwinnen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Er wordt een gesprek opgestart met de AP om advies in te winnen over wat er mogelijk is binnen de huidige Europese en nationale privacywetgeving, met name rondom de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en datadeling. Aangezien privacywetgeving vaak als obstakel wordt ervaren bij het delen van data over ordeverstorende passagiers. In andere Europese landen zijn er wel voorbeelden waarin er gebruik gemaakt kan worden van volgsystemen. *De stuurgroep (in casu de bonden eventueel samen met andere partijen in verband met de taskforce) initieert het gesprek met de AP.*

2. Gezamenlijke dashboards voor data-analyse en preventiebeleid

Betrokken partijen zoals de KMar, het OM, de Nederlandse luchthavens en de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen gaan in gesprek om te verkennen welke variabelen en indicatoren verzameld kunnen worden om relevante data (zoals bijvoorbeeld het weer, de verstoring van processen, de tijd van het jaar), te harmoniseren en registreren. Dit heeft als doel dat ze de data beter kunnen vergelijken, makkelijker trends kunnen identificeren en zo risk based maatregelen kunnen nemen. Indien nodig wordt de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) hierbij betrokken. *De stuurgroep zet deze vraag uit bij de voorzitter van de expertgroep.*

3. Kwartaaldata delen en verdiepen in expertgroep

De genoemde partijen in maatregel twee zullen de data voor ordeverstoring periodiek naast elkaar leggen, wat de kennispositie binnen de stuurgroep en expertgroep verbetert. Denk daarbij aan bijvoorbeeld aan trends op het gebied van ordeverstoring bij tijdstippen, bestemmingen, groepsgrootte, die 'risicovol' zijn, waardoor bijvoorbeeld personeelsinzet afgestemd zou kunnen worden. *De expertgroep pakt dit op.*

2 Preventie en gedrag

Dit cluster bevat preventieve maatregelen om de kans op orde verstorend gedrag te verlagen, door gerichte communicatie naar passagiers en het verbeteren van personeelstraining.

4. Alcoholbeleid: onderzoeksvoorstel alcoholbeleid

Het hoofddoel is het beperken van het aantal ordeverstorende passagiers door matiging van het alcoholgebruik. Er wordt een plan van aanpak opgesteld om de mogelijkheden en beperkingen rondom het aanbieden van alcohol gedurende de gehele reisketen te onderzoeken. Daarbij is het essentieel om een evenwicht te vinden tussen de gastvrijheidsdiensten van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen enerzijds, en het borgen van de luchtvaartveiligheid anderzijds. Het plan van aanpak wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de stuurgroep. Na akkoord van de stuurgroep wordt dit onderdeel nader uitgewerkt.

Het voorstel is om in ieder geval het sealen van alcoholverpakkingen, voorzien van een boodschap over de gevolgen van ordeverstorend gedrag aan boord en op de luchthavens, op te nemen in het onderzoeksvoorstel. Alcoholische dranken worden momenteel al verzegeld in een transparante STEB-tas[1]. Een kanttekening hierbij is dat de vormgeving en eisen van deze tas onder Europese regelgeving vallen. Voorgesteld wordt te onderzoeken of de tas kan worden voorzien van een duidelijke waarschuwing of een boodschap over de consequenties van ordeverstorend gedrag. Daarbij is het belangrijk na te gaan welke aanpassingen binnen de verpakkingsnorm mogelijk zijn in het licht van de Europese regelgeving en het bredere speelveld.

Daarnaast moet strategisch communicatieadvies worden ingewonnen over de juiste boodschap richting de passagiers. *KLM, Schiphol en het ministerie van IenW voeren deze maatregel gezamenlijk uit. Daarnaast wordt een extern bureau betrokken in verband met de benodigde expertise.*

5. Training in de-escalatie voor grond- en cabinepersoneel

De luchtvaartmaatschappijen delen onderling de best practices uit de bestaande trainingen voor grond- en cabinepersoneel, met als doel deze trainingen verder te verbeteren en waar nodig op elkaar af te stemmen. Daarbij komt extra nadruk te liggen op het thema de-escalatie, bijvoorbeeld door toepassing van principes uit Nonviolent Communication.

Wanneer de best practices zijn uitgewerkt, kunnen deze worden gedeeld met overige trainingsorganisaties, zoals de ROC's, om te verkennen of zij deze elementen kunnen opnemen in hun opleidingen voor cabine- en grondpersoneel en andere beveiligingsgerelateerde richtingen. *De stuurgroep verzoekt de werkgevers van grond- en cabinepersoneel via de formele lijnen om uitvoering te geven aan deze actie.*

6. Vergroten bewustzijn passagier

Er moet meer aandacht worden besteed aan de communicatie over de geldende (veiligheids)regels om onduidelijkheid en verwarring te voorkomen, evenals aan de consequenties van het overtreden ervan. Dit draagt bij aan het vergroten van het bewustzijn onder passagiers. De communicatie over deze regels kan worden aangescherpt via diverse kanalen en communicatiemiddelen, zoals websites en QR-codes. Ook hierbij is het van belang strategisch communicatieadvies in te winnen om de juiste boodschap te formuleren en het gewenste effect bij de doelgroep te bereiken. *De stuurgroep voert deze actie uit. Ketenpartners communiceren eenduidig via hun eigen kanalen en sluiten waar nodig aan bij de EASA-voorlichtingscampagne.*

3 Registratie en handhaving

Dit cluster richt zich op de efficiëntie van de processen nadat een incident heeft plaatsgevonden, het verlagen van de drempel voor melding en aangifte, en het afdwingen van sancties.

7. Aangifteproces (voor personeel) verhelderen

Door de KMar en het OM is een digitaal aangifteformulier ontwikkeld voor het vereenvoudigen van het aangifteproces. Het voorstel is om aanvullend hierop een Q&A-formulier te ontwikkelen om de vragen op het gebied van aangifte en strafrechtelijke vervolging te beantwoorden en om eventuele drempels voor het doen van aangifte weg te nemen en het proces zo efficiënt mogelijk laten verlopen; (link met maatregelen twee en drie). Er moet worden onderzocht hoe vaak het formulier wordt gebruikt en waarom het soms niet wordt gebruikt, rekening houdend met de beperkte tijd die personeel soms heeft na de vlucht. *Het formuleren van de Q&A ligt bij OM en de KMar. Het faciliteren van aangifte via tijdsregistratie wordt door de werkgevers opgepakt. De stuurgroep zal hiervoor een formeel verzoek indienen.*

8. Taskforce no-fly list

Een taskforce zal de mogelijkheden onderzoeken voor het delen van no-fly lists (ook wel zwarte lijsten genoemd). Deze maatregel wordt gezien als zowel repressief als preventief. Op dit moment maakt Europese regelgeving het uitwisselen van dergelijke lijsten tussen Nederlandse luchtvaartmaatschappijen ingewikkeld. Het voorstel is om gezamenlijk te lobbyen voor een aanpassing van deze regelgeving. Eerder concludeerde de expertgroep dat het delen van no-fly lists tussen de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen geen effectieve maatregel is.

De taskforce richt zich op het onderzoeken van de juridische, organisatorische en technische (on)mogelijkheden van gegevensdeling binnen de kaders van de privacywetgeving (AVG). Daarbij worden mogelijke varianten, baten en kosten, relevante best practices en het draagvlak binnen de sector in kaart gebracht. De taskforce stelt hiervoor een plan van aanpak op en legt dit ter goedkeuring voor aan de stuurgroep. Na akkoord van de stuurgroep wordt dit onderdeel nader uitgewerkt.

Het doel is inzicht te bieden in de voorwaarden waaronder een gedeelde no-fly list in de toekomst haalbaar kan zijn, met als uiteindelijk doel het versterken van zowel de vliegveiligheid als het veiligheidsgevoel van personeel en passagiers. *De taskforce wordt opgezet vanuit de stuurgroep, onder leiding van de bonden en samen met de andere betrokken partijen.*

9. SODA-aanpak verkennen binnen luchtvaartmaatschappijen

Er wordt verkend of de SODA-aanpak (Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid) kan worden toegepast. Dit principe, dat lijkt op boete-incasso in de retail- en supermarktsector, zou civielrechtelijke boetes naast strafrechtelijke vervolging mogelijk kunnen maken, wat zorgt voor extra afschrikking en kostenverhaal. *De stuurgroep geeft één van de luchtvaartmaatschappijen opdracht om deze optie te onderzoeken.*

10. Verhoging van de vergaderfrequentie van de stuurgroep

Ter versterking van de daadkracht en ten behoeve van structurele monitoring van de resultaten van de maatregelen wordt de vergaderfrequentie van de stuurgroep verhoogd van vier naar zes vergaderingen per jaar.

[1] Security Tamper-Event Bag, ingesteld in 2006 door ICAO (International Civil Aviation Organisation) na terroristische dreigingen in de luchtvaart.

Deelnemende partijen

transavia · KLM Royal Dutch Airlines · corendon · TUI fly · Vereniging Nederlandse Verkeersvliegers · NVL · AMS Schiphol · Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat · Koninklijke Marechaussee · OPENBAAR MINISTERIE · VNC Vereniging Nederlands Cabinepersoneel · FNV Luchtvaart