

'Security-app' kan blijvertje worden

SCHIPHOL

Het is de nachtmerrie van iedere passagier: een vlucht missen. Schiphol laat reizigers vanaf dinsdag op afspraak door de security.

DAVID BREMMER

Rond de meivakantie gebeurde waar veel passagiers altijd bang voor zijn: ellenlange wachtrijen door recorddrukte, met als gevolg dat dagelijks tientallen passagiers hun vlucht misten. De KLM moest veel vluchten omboeken of met vertraging laten vertrekken, iets wat volgens topman Pieter Elbers miljoenen kostte.

Inmiddels zijn diverse maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Het reserveren van een tijdslot voor de beveiliging is de nieuwste troef. Passagiers kunnen komende twee weken via de Schiphol-app of de website een plekje bij de security vastleggen. „Er kunnen altijd onvoorziene complicaties optreden, mede daarom doen we ook eerst een proef”, zegt Daan van Vroonhovenmanager veiligheidsbeleid bij Schiphol.

De proef vindt de komende twee weken plaats, een relatief rustige periode. Drukte voorspellen blijft echter een lastige wetenschap, weten ze bij Schiphol al te goed. Airlines geven weliswaar het aantal passagiers nauwkeurig door, een opstopping is snel gevormd. „Een kleine afwijking zorgt al voor een rij. Zodra er dertig, zestig of honderd mensen meer dan gepland bij een security-passage staan, dreigt er al vertraging.”

Schiphol heeft hoge verwachtingen van de service en denkt die straks ook permanent aan te gaan bieden. Sinds mei zijn er diverse maatregelen getroffen, van extra medewerkers, speciale beveiligingspassages voor mensen

met enkel handbagage tot de aanschaf van 67 nieuwe 3D-scanners. Online toont Schiphol live de verwachte drukte.

Marechaussees

Mede door alle slechte pr en politiek tumult daarover kwam het kabinet met extra geld om het aantal marechaussees op Schiphol permanent te verhogen. De afgelopen vier jaar was hun aantal gedaald van 1627 tot tot 1550. „Vanuit security hebben we een prima zomer gedraaid.”

Uiteindelijk is niet het aantal medewerkers doorslaggevend voor een vlotte doorstroming, zegt Van Vroonhoven. „Belangrijker is dat op drukke dagen zoveel mogelijk security-gangen permanent beschikbaar zijn voor reizigers.”

De nieuwe reserveringsservice is de laatste stap om reizigers te plezieren. „We zijn altijd op zoek naar nieuwe manieren om de reiziger een plezierige reisbeleving te geven en anderzijds de passagiersstromen in goede banen te leiden. Dit is een mooi voorbeeld daarvan”, aldus Van Vroonhoven.