



Luchthavenpastoraat jaarverslag 2021

Schiphol

*'Eindelijk, eindelijk – we mogen weer! Helaas nog geen
dagdiensten, maar toch, het begin is er!!! De dienst werd
gedaan door Gerard en de preek ging over liefde. Dat kon
ik heel goed gebruiken want eergisteren overleed mijn
goede vriend J.' (Uit het Logboek, 9 mei 2021, Eva)*

Mei 2022

Voorwoord van de voorzitter



Graag bieden we u het jaarverslag 2021 van het Luchthavenpastoraat aan. In dit verslag kunt u kennisnemen van onze ervaringen tijdens het tweede coronajaar op Schiphol. Een luchthaven tijdens een pandemie is en blijft een bijzondere plek om actief te zijn. Flexibiliteit en aandacht zijn daarbij de twee sleutelwoorden!

In onze missie kunt u lezen dat het Luchthavenpastoraat ondersteuning en ruimte biedt aan zoekenden met pastorale en diaconale vragen. De pastores moesten door de coronabeperkingen vooral solo werken. Eenzaamheid lag op de loer! Door hun flexibiliteit konden ze hun weg vinden in een volkomen veranderd werkveld waarbij diaconale vragen veelal de boventoon voerden bij gestrande passagiers. Met waardering luisterden we naar de verhalen en die waardering kwam ook vaak tot ons door signalen vanuit de Schiphol-community. Flexibiliteit was er ook bij onze vrijwilligers. Lange tijd konden ze weinig ingezet worden, immers het besmettingsrisico was permanent aanwezig en de geldende regelgeving zorgde voor nog meer beperkingen. Maar als er dan een beroep op hen

werd gedaan, dan stonden ze klaar! De pastores hebben veel energie gestoken in het onderhouden van contact met de vrijwilligers door belrondes, kleine attenties, mails, een online nieuwjaarsviering met een virtuele toast, hetgeen door hen hoog werd gewaardeerd.

Het jaar 2021 gaat bij ons ook de boeken in als een jaar van samenwerken. Naast de min of meer traditionele samenwerkingspartners op luchthaven Schiphol bloeide een uitstekende samenwerking op met de medewerkers van securitybedrijven, hotels, de GGD, de Chinese taalspecialisten van KLM, de KMAR, consulaten en ambassades. Dit door de pastores geschreven verslag vertelt er meer over.

Een woord van dank gaat uit naar al die organisaties die ons, direct of via één van onze stichtingen, financieel ondersteunen, te weten de Protestantse Kerk in Nederland, de Rooms-Katholieke Kerk, de Oud-Katholieke Kerk, de Algemene Doopsgezinde Sociëteit, de Remonstranten en de Anglicaanse Kerk, stichtingen en diverse plaatselijke kerken.

Een groepje jonge vrijwilligers heeft dit verslagjaar hard gewerkt aan de vernieuwing van onze website. Toen in het najaar de website live ging, waren onze waardering en de waardering van de website-bezoekers groot. Samen met de afdeling Corporate Affairs van Royal Schiphol Group in de persoon van Jacco Bartelds en later Karianne van der Weijden en hun collega's hebben we een PR-plan opgesteld.

Onze activiteiten en informatie over het Meditation centre zijn nu vindbaar op de informatiekanalen die passagiers, afhalers en wegbrengers op Schiphol krijgen aangeboden. Een geweldige ontwikkeling!

Dit jaarverslag, met mooie nieuwe foto's van onze werkomgeving, heeft vorm gekregen door Hans van den Berge, de vormgever van Royal Schiphol Group. Karianne van der Weijden heeft voor ons het verslag geredigeerd. Voor de foto's bedanken we Lenny Eeuwes voor de grondige voorbereiding en kundige monitoring. Heel veel waardering voor jullie enthousiaste hulp!

Graag wil ik dit voorwoord besluiten met het bedanken van onze pastores Marieke, Joop, Gerard en Mark en alle vrijwilligers voor hun betrokkenheid en warme inzet bij het werk van het Luchthavenpastoraat op Schiphol. Jullie zorg voor onze reizigers heeft bij ons als bestuurders, bij veel medewerkers van betrokken organisaties en bij de passagiers die op jullie aandacht konden rekenen geleid tot grote bewondering en dankbaarheid!

Namens het bestuur
Flip Poort, voorzitter Stichting Ondersteuning
Luchthavenpastoraat Schiphol

Gate E8



Inhoud

Voorwoord van de voorzitter	3 - 4
Pastoraat tijdens een pandemie	7 - 8
Het verhaal van de zwangere Jamie	7 - 8
Langdurig verblijf van Chinese reizigers	10
Volg je hart wanneer het tot je spreekt	12
Het jaar in getallen	13 - 15
Langdurig gestrand	16
Een oase van rust – het Meditation Centre in coronatijd	17
Een lichtje dat over de wereld reisde	17
Thuis en uit – onze vrijwilligers	18
Balans	20 - 21
Herstart	22
Personalia	24 - 25
Jaarrekening en financiële verantwoording	27 - 33

Pastoraat tijdens een pandemie

Het jaar 2021 stond wereldwijd in het teken van de Covid-19 pandemie, evenals het jaar ervoor. Reizen was onderhevig aan allerlei voorschriften en beperkingen en alleen noodzakelijke reizen konden in verminderde mate doorgang vinden. Er werd aan de grenzen op luchthavens streng gecontroleerd door overheden, publieke gezondheidsdiensten en luchtvaartmaatschappijen.

Omdat er grote verschillen waren per land of per maatschappij en deze verschillen ook van maand tot maand fluctueerden, kwamen passagiers niet altijd even goed voorbereid op een luchthaven aan. De normale reisspanning werd versterkt door bezorgdheid en het besef van besmettingsgevaar.

Het intensieve bron- en contactonderzoek in veel landen noodzaakte de vliegtuigpassagier nieuwe en extra formulieren in te vullen voor het begin van de reis. Vaak moest er bij het inchecken een PLF, een *Passenger Locator Form* worden getoond. De passagier die daarbij hulp nodig had, kon op Schiphol assistentie vragen aan een Mobile Personal Assistant (MPA) via een videoverbinding. Deze collega's verzorgen de omroep, ze beantwoorden vragen van het klantcontactcentrum en zij zijn laagdrempelig te bereiken via de SSU's, de self-service units in de lounges. De luchthavenpastores verwezen passagiers graag naar de MPA, wanneer het om het invullen van apps of papieren ging. Voor gestrande reizigers met meervoudige problemen werd door menig een beroep gedaan op het pastoraat.

Gedurende het tweede jaar van de pandemie heeft het Luchthavenpastoraat uitzonderlijk vaak bijstand verleend, opnieuw in de meest complexe situaties, waarvan sommige veel tijd en aandacht vroegen.

Het verhaal van de zwangere Jamie

Begin augustus landt een Nigeriaanse vrouw op Schiphol. Onderweg om zich bij haar man in Canada te vestigen, blijft ze op Schiphol steken omdat ze met een positieve coronatest probeert door te vliegen. Ze is zes maanden zwanger van een tweeling en ze maakt zich zorgen. Ze wordt nog een keer getest en vervolgens is het zeker: ze zit vast aan een isolatieperiode van zeven dagen op de luchthaven. Ze ziet er tegenop het slechte nieuws tegen haar echtgenoot te vertellen die haar de afgelopen tijd steeds op het hart gedrukt had voorzichtig te zijn. Haar zus neemt op haar verzoek het voortouw, waarna ze zelf verder belt. Ze is maatschappelijk werkster. Ze heeft een werkvisum van de Canadese overheid gekregen en ze hoopt ruim voor de uitgerekende datum in Toronto te zijn. Families met kinderen en nog ongebooren levens: het pastoraat is daar altijd extra oplettend op. Elke keer wanneer we Jamie op afstand bezoeken, doet ze de deur open met een warme muts op, ze snottert nogal. Ze heeft moeite met het Nederlandse eten. We zien dat vaak bij gestrande reizigers. Jamie bezuinigt op het eten, maar ze wil het ook niet laten liggen, dus ze vraagt of er geen vlees meer bij geserveerd kan worden. In overleg met de receptie van het hotel verzorgt het hotel vanaf dan dagelijks rijst zonder vlees voor haar.

De GGD onderhoudt frequent contact met Jamie en op ons verzoek komt een ambulance medewerker van Schiphol haar en de baby's nogmaals checken.

Aan het eind van de week in isolatie wordt het spannend of zij haar corona infectie heeft overwonnen en of zij kan vliegen. We weten inmiddels dat sommige passagiers lang positief blijven testen. Jamie heeft een uiterlijke vertrekdatum in verband met haar zwangerschap. De vraag is, of ze op tijd van Schiphol weg kan. Helaas is de PCR-test nog positief en zij mag niet vertrekken. Haar man kan de kosten voor het hotel niet meer betalen; dus zij houdt zich overdag op in de wachtruimte van de terminal. Ze probeert de moed erin te houden en begroet ons elke morgen met een lach. In de late zomer van 2021 horen we van de eerste coronaherstelbewijzen die sommige landen accepteren. Na veel overleg met de KLM, KLM Security, de Medische dienst en de GGD krijgen we het voor elkaar dat Jamie als eerste met een officieel herstelbewijs aan boord mag. Eenmaal in Canada ontstaat er een groot gevoel van opluchting. Ze wil de door ons voorgeschoten PCR-test terugbetalen en een gift doen voor ons werk 'just like we benefited from your care. A lot of people need help too. We wish we could do more.' Eind oktober ontvangen we bericht en foto's van Jamie. Ze heeft in het ziekenhuis twee gezonde dochtertjes ter wereld gebracht en ze appt: 'I'll surely tell them everything you did for us.'

'Door corona werden wereldwijd landsgrenzen gesloten. Ik heb ervaren dat in gesprekken van hart tot hart met passagiers die strandden, culturele, religieuze en taalgrenzen juist opengingen'
(Mark Hafkenscheid)





Langdurig verblijf van Chinese reizigers

Ook het tweede jaar merkten wij: de inhoud van onze pastorale zorg is tijdens de pandemie veranderd. We hebben al die tijd de gestrande reizigers met corona bezocht. Zij verbleven alleen, in isolatie, op een hotelkamer. Ze werden afgezonderd van collega's en reisgenoten. Onder deze gestrande reizigers bevonden zich veel Chinese passagiers die na beëindiging van hun werk in het buitenland terug wilden keren naar huis.

De Chinese overheid voert als beleid het minimaliseren van het risico van overdracht van het virus. Daarmee lukt het voor Chinezen tijdens, maar ook na een besmetting soms niet om het eigen land binnen te komen. Dit heeft grote, om niet te zeggen dramatische gevolgen voor de individuele mensen die het betreft. Wij hebben velen van hen onder onze hoede gehad, toen zij strandden op Schiphol. Eerst een week alleen op een hotelkamer. Daarna een testfase met herhaaldelijke PCR- en bloedmonsters, waarbij enkele waardes laag genoeg moesten zijn, om groen licht te krijgen voor het kopen van een ticket naar huis. Een aantal van hen hebben we wekenlang of zelfs maandenlang op Schiphol begeleid. Het langdurig verblijf op een luchthaven stelt hoge eisen aan een mens. Na een of twee dagen groeit de behoefte aan kleding, aan vertrouwd eten, aan een douche of een gesprek met iemand die zich jouw lot aantrekt. Veel anderen – soms uit dezelfde groep collega's of studenten – konden wel hun reis afmaken, terwijl dit voor de achterblijvers niet lukte, wat frustrerende. Praktisch en mentaal bracht dit een enorme uitdaging. Tijdens de eerste periode, de isolatieprocedure van zeven dagen die de passagier moest volbrengen, werkten we nauw samen met Schiphol Security, de GGD Kennemerland

en het Mercure hotel. Omdat het pastoraat een deel van de Chinese passagiers in een vroeg stadium opving, kregen wij zowel de praktische vragen als de mentale weerslag sterk mee. Daarnaast was er een taalprobleem. Veel oudere Chinezen spreken geen Engels. Jongeren spreken het vaak wel. De communicatie verliep vaak via een vertaalapp op de mobiele telefoon, of via de Chinese taalspecialisten van de KLM, met wie wij dagelijks intensief hebben samengewerkt. Hoewel het taalprobleem ons voor grote uitdagingen stelde, vonden we steevast een oplossing om de passagier te begrijpen.

Een vaak gestelde vraag was: 'mag ik mijn bagage?' Hiervoor ontwikkelden we in overleg met Security, het Regiecentrum van de luchthaven en het Floormanagement een procedure. Zo zorgden we ervoor dat koffers met medicijnen of kleding bij de reiziger terecht kwamen. Eten en drinken, telefoonopladers, geneesmiddelen, maskers, kleding, we hebben gemerkt hoe basaal en hoe belangrijk die worden op het moment dat je volkomen afhankelijk bent van de goede wil van een ander. Altijd weer worden wij geraakt door de humanitaire situatie van iemand. En gelukkig is het onze opdracht daar iets aan te mogen doen. Het voelde vaak als (te) weinig, maar de ogen die oplichtten, de glimlach en de bekende 'o' tussen duim en wijsvinger van de mens in isolatie spraken boekdelen.



Volg je hart wanneer het tot je spreekt

Misschien is ons werk nog nooit zo praktisch geworden als gedurende de pandemie. Het bepaalt ons bij een verhaal uit onze traditie. Een beeldspraak die ons heeft gemotiveerd al die praktische handreikingen te doen. Als team van pastores, samen met onze vrijwilligers, en samen met vele anderen op de luchthaven.

In het Rijksmuseum hangt het kunstwerk van de Meester van Alkmaar. Het verbeeldt de *'Zeven werken van Barmhartigheid'*. Het tafereel is gebaseerd op een verhaal uit de Bijbel waarin Jezus zijn vrienden inspireert om je hart te volgen wanneer het tot je spreekt. Hij noemt een aantal voorbeelden waarin de nood van iemand anders een appèl op je doet. In totaal komt hij op zes situaties waarin het vanzelf spreekt dat je deelt van wat je hebt. Het evangelie van de leerling Matteüs beschrijft het als volgt: 'want ik had honger en jullie gaven mij te eten, ik had dorst en jullie gaven mij te drinken. Ik was een vreemdeling en jullie namen mij op, ik was naakt en jullie kleedden mij. Ik was ziek en jullie bezochten mij, ik zat

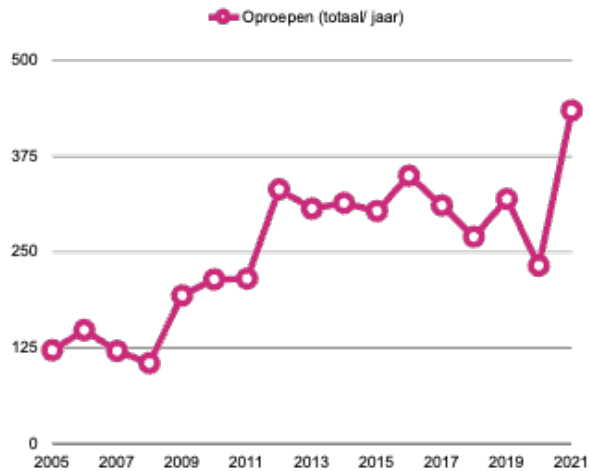
gevangen en jullie kwamen naar mij toe.' De 'ik' weet zich op waardige wijze gezien en wordt in alle eenvoud voorzien in de nood van het moment. De Meester van Alkmaar volgt het verhaal tot in detail. Op elk van de zes panelen staat Jezus tussen de mensen in nood, als één van hen. Het middelste paneel toont een zevende werk van barmhartigheid, het begraven van de doden. Dit is in het oorspronkelijke verhaal niet terug te vinden. Het is in de Middeleeuwen toegevoegd aan het rijtje van zes. Na de pestepidemieën was het de kerk die zich bekommerde om de gestorvenen en de slachtoffers begraf. Barmhartigheid is een klassiek, bijna vergaan woord. Het wordt ook wel hertaald als 'warmhartigheid'. Deze betekenis komt dichtbij de lading van de klassieke term. Zo hebben we ons werk gedaan, met een warm hart en met een open hand om te geven en te delen waar nodig.



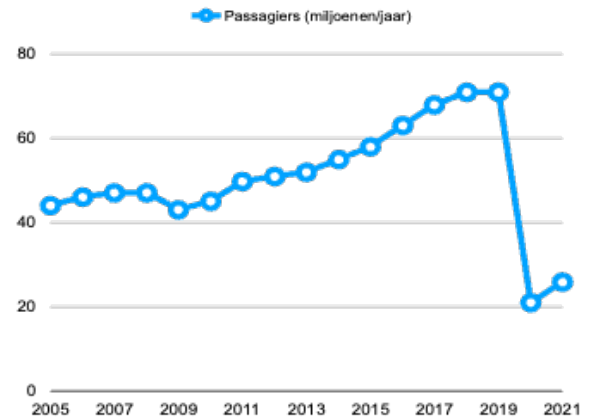
Rijksmuseum, Amsterdam

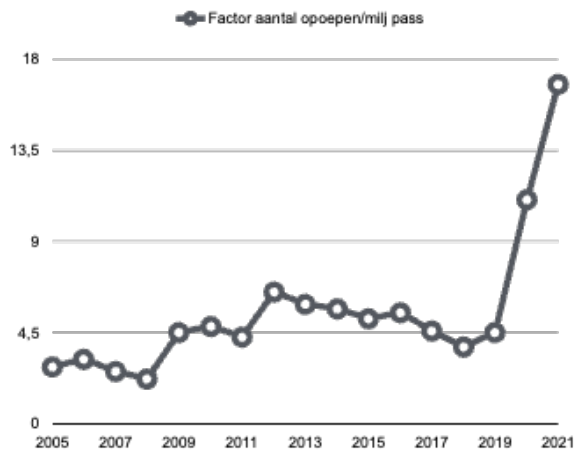
Het jaar in getallen

In totaal zijn er in 2021 435 verzoeken bij het Luchthavenpastoraat neergelegd. Dit is een forse toename ten opzichte van de voorgaande jaren. Uiteraard was het jaar 2020 een dieptepunt vanwege de mondiale crisis ten gevolge van Covid-19. Er is een groot deel van dat jaar nauwelijks of slechts mondjesmaat door de lucht gereisd.

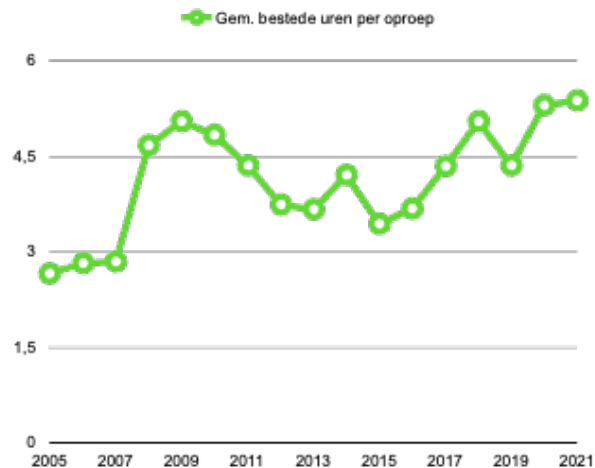


De volgende grafiek staat erbij om het aantal passagiers dat Schiphol de afgelopen jaren bezocht heeft te kunnen afzetten tegen het aantal oproepen in de figuur op pagina 14 (aantal oproepen per miljoen passagiers).





Wanneer we het aantal passagiers en het aantal oproepen aan elkaar relateren zien we – opvallend genoeg – dat onze inzet per aantal passagiers sterk is toegenomen sinds 2019. Het is zonder meer duidelijk dat dit te maken heeft met de enorme effecten die de pandemie op reizigers heeft gehad. Het reizen ging niet meer vanzelf. Er moesten allerlei documenten worden ingevuld of geüpload. Wie geen werkende telefoon had, kon de overal gevraagde QR-codes niet laten zien. Soms groeiden de kosten of de problemen de mensen boven het hoofd en raakten ze overstuur.



De vierde grafiek is interessant, want je zou verwachten dat ook het gemiddeld aantal uren per oproep zou stijgen. Ondanks het toegenomen aantal verzoeken bleef het gemiddelde steken op een uur of vijf. De langste begeleiding van het jaar duurde 68 dagen. Deze hulpvraag beschrijven we later in meer detail. De kortste interventies waren maximaal een uur. Vaak hadden deze verzoeken te maken met passagiers die met spoed een PCR-test moesten ondergaan en de betaling niet rond kregen vanwege het ontbreken of het niet goed werken van een creditcard. De Medische dienst kon het niet oplossen en deed vanwege de paniek en de reisdruk voor de passagier een beroep op het pastoraat. Bijna altijd haalden mensen hun vlucht en konden we zo voorkomen dat zij strandden op Schiphol met alle gevolgen van dien. De terugbetalingen verliepen over het algemeen soepel. In 138 oproepen is er sprake geweest van het verlichten van stress door middel van het voorschieten van geld. Dit aantal omvat zowel langdurige begeleidingen als korte interventies.

Voor diegenen die geen netwerk om zich heen hadden of een netwerk zonder enige financiële ruimte hebben wij, altijd na goede toetsing daarvan in ons pastores' team, de kosten op ons genomen. Zo kan het bedrag van ruim €19.000,- worden verklaard. Er waren fors meer begeleidingen en veel meer humanitaire uitgaven nodig om mensen emotioneel in balans te houden door een keer een hotelkamer aan te bieden, of in een antigeentest of basic kleding te voorzien. Elk land hanteerde zijn eigen coronaveren. Zo bleven de Verenigde Staten van Amerika tot 8 november gesloten voor inreizende passagiers, met

enkele uitzonderingen die nauwkeurig omschreven waren. Een nog terughoudender beleid voert de overheid van China. Dit had en heeft tot gevolg dat passagiers die naar China reizen aan zeer strenge voorwaarden moeten voldoen. We hebben in 2021 veel Chinese reizigers bijgestaan. Bijna 30% van het totaal aantal door ons geassisteerde passagiers bezat de Chinese nationaliteit. Een kwart van het totaal aantal van 435 oproepen betrof gestrande reizigers die op Schiphol in isolatie moesten verblijven tot zij geen risico meer vormden om anderen te besmetten. Ook hiervan was het overgrote aantal passagiers Chinees.



Langdurig gestrand

Onder de groep langdurig op Schiphol gestrande passagiers bevinden zich naar verhouding veel Chinezen. De langste begeleiding in 2021 hebben we gegeven aan een Chinese man van 38 jaar, die met medische problemen op Schiphol aankwam en positief testte op corona.

Hij was afkomstig uit een boerenfamilie in China en had getracht werk te vinden in Oekraïne. Hij was niet succesvol geweest. Medische problemen hadden zich daar opgestapeld en hem de das om gedaan. Verzwakt kwam hij op 13 maart 2021 aan in Amsterdam. Toen hij op Schiphol landde, had hij net een operatie achter de rug. Hij kon zijn wond niet zelf verzorgen. Ook was zijn bloedsuikerspiegel lastig onder controle te krijgen. De grote emotionele stress werkte daar nadelig op uit. Uiteindelijk heeft deze passagier 68 dagen aan airside doorgebracht, met af en toe een korte onderbreking voor een ziekenhuisopname of één keer een paar dagen in een detentiecentrum. Alle ketenpartners hebben veel zorg aan hem besteed: de Medische dienst, Security,

Novamedik (het testcentrum voor Chinese passagiers), de receptionisten van het hotel waar hij verbleef en het pastoraat. Omdat de passagier gebukt ging onder financiële zorgen, heeft de luchthaven zijn kamer bekostigd. Het duurde lang voordat hij het virus volledig te boven was en hij toestemming kreeg van de Chinese ambassade om Schiphol te verlaten. Wanneer iemand ongewoon lang op een vliegveld verblijft, gaan er allerlei problemen spelen. Er is gebrek aan frisse lucht en dagbesteding. De passagier is op ons verzoek enkele keren onder begeleiding van de Koninklijke Marechaussee naar buiten begeleid om een luchtje te scheppen. Na een maand of twee is er behoefte aan een kapper en ondanks de coronasluiting wisten we via een bedrijfsmanager te regelen dat zijn haar geknipt werd. De moedeloosheid slaat hard toe bij iemand, wanneer de bloedsuitslagen steeds weer ongunstig uitvallen. Al die tijd heeft het Luchthavenpastoraat hem bezocht en gestimuleerd de moed erin te houden. Op de avond van 20 mei heeft het pastoresteam hem uitgezwaaid en Gerard heeft hem persoonlijk aan boord gebracht.

Een oase van rust – het Meditation centre in coronatijd

Het Meditation centre is gedurende de gehele coronatijd een plaats van rust, hulp en troost geweest. We lazen dit in het gastenboek en we hoorden het in de verhalen van passagiers en medewerkers die hun weg vonden naar het centrum. Het aantal reizigers lag zeker in het begin van de pandemie lager dan in 2019 en de voorgaande jaren. Ook onze vrijwilligers vonden het stiller dan ze gewend waren. Wat we wel merkten is hoezeer de bezoekers behoefte hadden aan rust en reflectie. Het gastenboek van 2021 weerspiegelt dit. Er staan vaker lange citaten in. Mensen reageren op elkaar met hun teksten, ze steken elkaar een hart onder de riem, of ze delen hun diepste zielenroerselen met het papier – en daarmee met elkaar.

Een lichtje dat over de wereld reisde

Tijdens de sneeuwstorm in februari woont een Mexicaanse vrouw de viering op zondag bij. Ze is uit Hong Kong vertrokken om afscheid te gaan nemen van haar stervende vader, maar ze hoort na haar aankomst op Schiphol dat hij net is overleden. Ze komt naar de kerkdienst en deelt dit aan het begin met ons, op het moment dat de aanwezigen zich kort aan elkaar voorstellen. Iedereen leeft met haar mee. Iemand zegt haar dolgraag een *hug* te willen geven, maar dat ze het vanwege corona helaas niet ten uitvoer kan brengen. De warmte van het idee komt echter wel over bij de Mexicaanse die in tranen uitbarst. Het lichtje dat we in de kerkdienst voor haar vader ontsteken, neemt ze na de dienst mee in haar handbagage. Wanneer ze haar vanwege de sneeuw zwaar vertraagde vlucht neemt, heeft de pastor van dienst in overleg met de vliegmaatschappij een business stoel voor haar weten te regelen, zodat ze 's nachts kan proberen wat te slapen.

Er zal de komende week nog zoveel op haar afkomen. De volgende dag stuurt ze ons bericht: ze laat zien dat ze het op Schiphol aangestoken kaarsje bij het portret van haar overleden vader heeft gezet. 'Ik heb het al die tijd brandend gehouden,' appt ze. Het lichtje staat naast de twee andere kaarsen die haar broers in de gedachtenishoek hebben geplaatst. Achteraf vinden we haar bericht in het gastenboek:

'February 7th 2021 Thank you so much, for the service has helped me through a very tough moment. Prayers to my Dad who's in God's company already. We love you and will never forget you. May peace be upon you from Mexico, Cristina'



Thuis en uit – onze vrijwilligers

Voor de vrijwilligers van het Luchthavenpastoraat was 2021 een jaar van wachten tot ze weer aan de slag konden op Schiphol. We misten hun aanwezigheid in het kantoor bij het Meditation centre. De eerste vier maanden bleef het grotendeels leeg, behalve de momenten dat de pastores daar waren met passagiers in nood. Vanaf de tweede zondag in mei konden we weer een beroep doen op de vrijwilligers die graag naar Schiphol wilden komen en voor wie het besmettingsrisico aanvaardbaar was. We begonnen met de zondagse diensten, omdat de pastores met regelmaat tijdens de vieringen worden gebeld. Het is fijn dat iemand anders de telefoon kan beantwoorden en een inschatting kan maken of iets kan blijven wachten tot na de kerkdienst of niet.

Vanaf half augustus trad een volgende opschaling met een 50%-rooster in werking. Omdat het nog erg rustig was op de luchthaven, volstond in dit stadium van de pandemie één dienst per dag van 10 tot 14 uur. Tegelijk met de herstart van het rooster organiseerde het pastores' team ook een 'welcome back'-ochtend. Na anderhalf jaar virtueel contact tussen pastores en vrijwilligers werd de eerste lijfelijke vergadering gehouden. De uitwisseling was persoonlijk en waardevol. Geleidelijk aan kwamen alle vrijwilligers per toerbeurt weer naar Schiphol. Omdat het maandenlang goed bleef gaan en de maatregelen werden afgebouwd, lukte het de studiedag van 7 oktober doorgang te laten vinden. Een bezoek aan de Al-Rahman moskee in Hoofddorp, waar het Luchthavenpastoraat gastvrij ontvangen werd en de groep een rondleiding kreeg met veel uitleg. 's Middags beantwoordde Enis Odaci (eindredacteur Volzin online) allerlei vragen van vrijwilligers en SOLS-bestuursleden over de islam. Het ging goed tot half december. Toen volgde een nieuwe,

stevige, nationale lockdown. Onze vrijwilligersdiensten hebben we toen niet meer afgebouwd, want het aantal reizigers was sterk aan het toenemen. Hun betrokken ondersteuning in het centrum en hun rol bij de opvang van passagiers wilden we graag behouden.

'Bij aankomst twee yoga bezoekers. De één zit vlak bij de ingang en heb ik, gezien de 1,5 meter regel, gevraagd of ze iets verder naar het midden wilde gaan, zodat de ingang voor de andere bezoekers vrij bleef. Ze gaf er zonder problemen gehoor aan en bedankte later toen ze wegging voor de vlucht naar Lima voor de prachtige gelegenheid om haar oefeningen te doen. In dank aanvaard. Het is gelukkig een komen en gaan van bezoekers. Soms een gesprekje, soms een bedankje, maar altijd een groet!' (Logboek, 24 november 2021, Gerrit)

In 2021 hebben we afscheid genomen van Fransje Hoogendoorn-van Schaik en Nico Schoorl. Twee vrijwilligers die tien jaar of langer bij het Luchthavenpastoraat actief zijn geweest. Eveneens verliet ons Dineke Cohen, een andere zeer gewaardeerde en betrokken kracht. In september overleed Eva Dalmulder onverwacht. Als oud-senior purser van de KLM bracht zij haar kennis van allerlei logistieke en menselijke processen in bij het pastoraat. Ze had een brede belangstelling, hield van boeiende gesprekken en zij bezat veel humor. Ze kon geraakt worden door de vieringen op zondag, waarin soms ineens iets van bevrijding voor haar oplichtte. Er werd een gedenktafel voor Eva ingericht in de hal van het Meditation centre. Namens het pastoraat waren er meerdere bestuursleden en vrijwilligers bij de uitvaart aanwezig. We herinneren haar ons als een warme, altijd beschikbare collega in ons werk.



Balans

Voor het Luchthavenpastoraat is het werk sinds twee jaar volledig veranderd. Net zoals de wereld is veranderd en alles zijn impact heeft op de mobiliteit, de wereldeconomie en de sociale verhoudingen.

We merkten een voorzichtig herstel van het aantal passagiers, maar de wereld ziet er niet overal hetzelfde uit. Een politiek systeem werkt door in de mobiliteit en de vrijheid van individuele burgers, binnen en buiten de landsgrens. En het is schrijnend hoe ver de controle kan gaan. In 2021 was er meer dan alleen corona, hoewel dit lange tijd het hoofditem was in het wereldwijde nieuws. In de zomer kwamen in Afghanistan de Taliban aan de macht en volgden de evacuaties die door de Nederlandse overheid in allerijl geregeld moesten worden. In de tijd erna is er op verschillende momenten een beroep gedaan op het pastoraat, onder meer vanuit het Britse Consulaat. Onze vrijwilligers hebben in samenwerking met de pastores enkele Afghaanse families bijgestaan. De verhalen van de vluchtelingen waren indrukwekkend.

‘Bij binnenkomst zat Marieke met een meneer op kantoor. Deze meneer sprak met een Schipholmedewerker als tolk (Farsi). Zoon is in Abu Dhabi, vader hier. Op doorreis naar V.S. Heel veel handen en voeten, maar we begrepen elkaar. Marieke is druk bezig geweest om een ticket voor de zoon (16) te regelen. Uiteindelijk is dat gelukt. Zoon zal morgen om 13.00 uur op Schiphol landen. Nog een nacht zonder zoon voor de vader.’ (Logboek, 11 november 2021, Petra)

‘Hij was erg nerveus, wilde niets eten of drinken. Maar vandaag zou het beter gaan want zijn zoon was inmiddels ingestapt in het vliegtuig. Na dagen wachten zou hij zijn zoon eindelijk zien. Rond 13.00 uur zou hij landen op Schiphol en Marieke ging hem ophalen uit het vliegtuig. Ze vroeg of ik met de vader wilde wachten bij het transferfilter. Hij was enorm blij zijn zoon te zien en eindelijk kon hij zich ontspannen. Marieke ging met ze naar de ticketbalie en toen ik terugkwam stond er al weer een nieuwe passagier met problemen.’ (Logboek, 11 november 2021, Ton B.)

Een vader was met een deel van zijn gezin naar de V.S. gevlucht. Hij was op zoek naar zijn achtergebleven zoon, die, na via Qatar gevlucht te zijn, vast zat op de luchthaven van Abu Dhabi. De jongen kon niet verder reizen naar Amsterdam vanwege het ontbreken van zijn Amerikaanse paspoort dat inmiddels was afgegeven. De vader had het paspoort van zijn zoon bij zich, maar mocht vanwege regelgeving niet doorreizen naar Abu Dhabi. Er was een patstelling ontstaan waarbij de vader niet verder kon komen dan Amsterdam en de zoon eveneens niet verder kon, omdat hij in Abu Dhabi niet geaccepteerd werd door de luchtvaartmaatschappij. De jongen was al vier dagen gestrand en hij had geen geld bij zich. Hij kon niet aan eten komen – en ook niet aan een boarding pass – met enorme stress aan beide zijden tot gevolg. Een kwestie van omdenken bracht de oplossing. Wij probeerden niet de vader te laten doorreizen, maar in plaats daarvan de zoon naar Amsterdam te laten vliegen via een andere luchtvaartmaatschappij - onze eigen KLM - hetgeen lukte. Het was zenuwslopend voor zowel vader als zoon.

Nadat de pastor met vader en zoon de doorvlucht naar de V.S. had geregeld, heeft de vrijwilliger hen naar een restaurant gebracht.

Naast de oproepen die aan de pandemie en de mondiale omstandigheden waren gerelateerd, was een klein deel hetzelfde als voorheen. In totaal ontvingen wij zeven verzoeken van de afdelingen Personen hulpverlening van de grote Alarmcentrales (ANWB, Eurocross, SOS International (inmiddels CED Netherlands)). Dat zijn er veel minder dan voor de coronapandemie. Een verklaring hiervoor is dat er door Nederlanders veel minder naar het buitenland werd gereisd en dat veel medewerkers van de Alarmcentrales werden ingezet voor het bron- en contactonderzoek van de GGD 's. Gelukkig wisten het Regiecentrum van Schiphol en de crisismedewerkers van de luchtvaartmaatschappijen ons te vinden en wij hebben ruim 25 verzoeken gekregen om passagiers en hun familie te begeleiden, die te maken kregen met een overlijden.

Toch begint eind 2021 het besef door te dringen dat het Luchthavenpastoraat geen blijvende rol kan spelen ten aanzien van de inmiddels structurele logistieke problemen voor in de terminal langdurig gestrande passagiers. De geestelijke bijstand en de hulp aan reizigers in schrijnende en zorgelijke omstandigheden zullen door het Luchthavenpastoraat gegeven kunnen blijven worden. Wat betreft de logistiek beginnen we tegen grenzen aan te lopen. Zeker met de prognoses voor 2022 lijkt de tijd te zijn aangebroken voor het terugbrengen van een balans. We verwachten dat het Regiecentrum, de luchtvaartmaatschappijen en de Alarmcentrales ons weer weten te vinden om mensen in het grootste verlies bij te staan. We noemen dit vaak ons 'eigenlijke werk'.

'Het operationeel centrum van de KLM belt de pastor van dienst. Een echtpaar is naar Zuid-Amerika gereisd, om een laatste vakantie met hun ernstig zieke zoon te maken. Hij is begin twintig, hun enige kind. Hij overlijdt tijdens de vakantie, tot hun verdriet eerder dan verwacht. Ze vliegen terug. Op dezelfde vlucht wordt hun overleden zoon vervoerd. De bemanning vraagt onze begeleiding bij aankomst op Schiphol. De ouders willen het liefst op het platform staan wanneer de kist wordt uitgeladen. We regelen het. In nauwe samenwerking met de afhandelaar en Security. We ontvangen de ouders bij de gate. We gaan samen naar het platform beneden. Ze mogen dichtbij de bagagekar komen en ze kunnen zelfs even de hand op de kist leggen. Ze weten het nu zeker. Hun zoon is thuis.'

Herstart

Wat is een juist moment om een herstart te maken? Het team van pastores vroeg zich dit gedurende de pandemiejaren regelmatig af. We wilden niet te vroeg zijn met het optuigen van de dienstverlening, maar zeker ook niet te laat. Hoe zouden we er qua personeel doorheen komen? Welke beloften konden we onze vrijwilligers doen, zonder al weer snel bakzeil te hoeven halen.

Het vrijwilligerswerk in het Meditation centre moet enigermate voldoening bieden, want mensen naar Schiphol halen die vervolgens weinig bezoek hoeven te ontvangen motiveert niet. Dat weten we uit de verhalen. Uiteraard volgden we de maatregelen van de overheid en van Schiphol zelf. Sommige tijden waren de risico's eenvoudigweg te groot. Tijdens de afschalingsperiodes heeft het pastores' team er alles aan gedaan om contact te onderhouden met de altijd zo toegewijde groep. Werving van nieuwe vrijwilligers was niet mogelijk. Er is zelfs iemand die na het afbreken van de meeloopprocedure door de eerste lockdown in 2020 bijna twee jaar heeft moeten wachten aler zij verder kon met het sollicitatietraject.

In de tussenliggende tijd is door enkele enthousiaste en handige jonge professionals hard gewerkt aan een volledig nieuwe website. Airportchaplaincy.nl of Luchthavenpastoraat.nl is een actueel ogende en frisse site geworden.

Eind 2021 is onze site gelinkt aan de Schiphol website, waarmee het verkeer tussen de beide sites een stimulans kreeg. Het is onze indruk dat de werving van nieuwe vrijwilligers soepeler verloopt door de door ons actueel gehouden nieuwspagina en aanmeldlink. Ook de pastores moesten terugkomen van een solitaire werkopzet en het thuiswerkprotocol. Tijdens de piketdiensten waren zij altijd met één pastor in de operatie aanwezig. Deze operationele uren waren vanaf het begin van 2021 al gevuld met veel oproepen. Het online teamoverleg werd gaandeweg weer vervangen door fysiek overleg in de St. Augustinusparochie in Vijfhuizen. Die gemeenschap verleende ons met inachtneming van de afstandsregels altijd gastvrij onderdak. Vlak voor de zomeroperatie besloten we als team in elk geval de donderdag als vaste gezamenlijke werkdag te nemen. Dit pakte heel goed uit. Op die dag besteedden we tijd aan het herstarten van de overhead die ook weer drastisch toenam, zoals beleid, achterstallige en nieuwe werkbezoeken, vrijwilligersbegeleiding, PR-projecten etc.

'Het principe van compassie ligt ten grondslag aan alle religieuze, ethische en spirituele tradities, en roept ons op om ieder ander altijd te behandelen zoals we zelf willen worden behandeld.' (Karen Armstrong)



Personalia

Vrijwilligers in 2021

Marian van Amsterdam
Anneke de Blicck
Janny Brevoord
Dethmer Boels
Ton Brinkman
Dineke Cohen (tot september 2021)
Eva Dalmulder (in dierbare herinnering, † 21 september 2021)
Penny Engel
Edith Helsloot
Jan Hemink
Fransje Hoogendoorn-van Schaik (tot augustus 2021)
Ton de Kleijn
Dirk Knaap
Margaretha Loupatty
Gerrit Medema
Nadia Miroux
Anita Plasmeyjer
Harry Poulblon
Petra Ringenaldus-Burgerhout
Bernhard Scholten
Nico Schoorl (tot augustus 2021)
Stieneke van Stam
Maghalie Treffers-Haas
Toos de Nie
Pim Zoutendijk

Pastores

Pastoor Joop Albers, Church of England en Oud-Katholieke Kerk van Nederland
Pastor Mark Hafkenscheid, Church of England
Ds. Marieke Meiring-Snijder, Protestantse Kerk in Nederland
Pater Gerard Timmermans SMA, Rooms-Katholieke Kerk

Bestuursleden van de Stichting Ondersteuning Luchthavenpastoraat Schiphol (SOLS)

Flip Poort, voorzitter
Jan Blankert, eerste secretaris
Ton Overgaag, tweede secretaris
Lano Jansen, eerste penningmeester
Han Warning, tweede penningmeester
Eric de Boer
Cees Borst
Jos Traudes
Anne-Marie Huijink

Bestuursleden van de Stichting Old Catholic and Anglican Airport Ministry (OCAAM)

Eric de Boer, voorzitter
Alex Blok, secretaris
Iwan Tensen, penningmeester
Annemarie Huijink
Erik Wolters

'Hoe mooi kan het zijn je 25-jarig feest als missionaris te vieren, en vanwege corona dat op een heel persoonlijke manier te moeten invullen'
(Gerard Timmermans)

**Bestuursleden van de Stichting Protestants Luchthaven-
pastoraat Schiphol (SPLS)**

Flip Poort, voorzitter

Jan Blankert, secretaris

Han Warning, penningmeester

Tineke van Alphen, vertegenwoordigt de PKN

Gloria-Jeanne de Meijer, vertegenwoordigt de Remonstrantse

Broederschap

Arida van Oudenallen, vertegenwoordigt de Algemene Doopsge-
zinde Sociëteit

Frans de Vries

**Bestuursleden van de Stichting Rooms-katholiek
Luchthavenpastoraat (RKLHP)**

Jos Traudes, voorzitter

Ton Overgaag, secretaris

Lano Jansen, penningmeester

Mieke Blankers-Kasbergen

Pater Ambro Bakker SMA, adviserend lid namens het bisdom

Haarlem-Amsterdam

Jaarrekening 2021

Stichting Ondersteuning Luchthavenpastoraat Schiphol (SOLS)

1. Inleiding

De Stichting Ondersteuning Luchthavenpastoraat Schiphol (SOLS) doet hierbij verslag van het financiële beheer over het afgelopen jaar. Dit overzicht is een verantwoording van de balans (mutaties) en de inkomsten en uitgaven van SOLS, alsmede een toelichting daarop. De jaarrekening is voorlopig vastgesteld tijdens de bestuursvergadering van SOLS op 15 februari 2022 en is definitief vastgesteld tijdens de bestuursvergadering van SOLS op 24 mei 2022. De kascontrole wordt uitgevoerd door twee door het bestuur te benoemen deskundigen. Zij brengt schriftelijk verslag uit van haar bevindingen aan het bestuur.

Per 1 januari 2021 is een nieuwe overeenkomst met Royal Schiphol Group gesloten. Deze heeft een duur van drie jaar met de optie om deze overeenkomst twee maal één jaar te verlengen. Voor de stichting is een langjarig contract van groot belang voor de continuïteit van onze werkzaamheden op de luchthaven.

De impact van COVID op het reizen met het vliegtuig was ook in 2021 op de luchthaven Schiphol nog duidelijk merkbaar. Er werd nog steeds minder gevlogen met als gevolg significant lagere inkomsten voor Royal Schiphol Group. Daardoor zag Schiphol zich genoodzaakt flink te bezuinigen. Hierdoor is, na goed met overleg Royal Schiphol Group en de drie binnen SOLS participerende stichtingen, ook de jaarlijkse (begrote) bijdrage in personele lasten verlaagd.

De Covid-19 pandemie heeft, net als in 2020, ook in 2021 grote gevolgen gehad voor de werkwijze van het Luchthavenpastoraat en daarmee ook op de jaarcijfers 2021. Door de hierboven genoemde verlaagde bijdrage in personele lasten en de gewijzigde inzet van de pastores is ook de afdracht personele lasten lager uitgevallen dan begroot. Gelukkig konden in 2021 vrijwilligers meer dan gehoopt en verwacht ingezet worden. Door veel Covid gerelateerde begeleidingen stegen de daaraan gerelateerde kosten.

2. Onze jaarrekening

Onze jaarrekening met balans en exploitatierekening over 2020 en 2021 in euro's (afgerond):

BALANS per 31-12

<i>Debet/Activa</i>			<i>Credit/Passiva</i>		
<i>Jaar</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>Jaar</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
Bank Pastoraat	3.011	2.289	Algemene Reserve	26.742	12.870
Kas Pastoraat	395	395	Egalisatievoorziening t.b.v. OCAAM/RKLHP/SPLS	60.180	3.578
Bank SOLS	14.124	34.040	Crediteuren	0	20.276
Debiteuren	69.392	0			
TOTAAL	86.922	36.724	TOTAAL	86.922	36.724

EXPLOITATIEREKENING per 31-12

Inkomsten

Omschrijving	Rekening 2020	Rekening 2021	Begroting 2021
Bijdrage Schiphol	128.640	167.300	194.631
-in personele lasten voorgaand jaar		17.300	
-in personele lasten lopend jaar	87.948	132.776	171.881
-in materiële kosten	33.408	15.724	21.250
-in parkeergelegenheid vrijwilligers	7.284	1.500	1.500
Collectes en giften stiltecentrum	4.376	5.940	4.000
Rente en overige baten	2	2	0
Onttrekking aan algemene reserve		13.872	
Onttrekking egalisatievoorziening t.b.v. OCAAM/RKLHP/SPLS	0	56.602	0
Totale inkomsten	133.018	243.716	198.631

Uitgaven

Omschrijving	Rekening 2020	Rekening 2021	Begroting 2021
Afdracht personele lasten aan OCAAM/RKLHP/SPLS	44.401	206.678	171.881
Materiële kosten SOLS totaal:	28.268	32.813	25.000
-kosten vrijwilligers	5.744	3.168	4.500
-operationele kosten pastores	5.757	4.431	4.500
-representatie en publiciteit	1.793	1.482	1.000
-stiltecentrum	1.637	1.079	1.750
-organisatie en administratie	2.821	3.541	1.750
-kosten begeleidingen	10.516	19.130	11.500
Bestuurskosten SOLS	395	585	250
Parkeerkosten vrijwilligers	3.406	3.634	1.500
Diversen (betaalde rente)		6	0
Toevoeging Egalisatievoorziening t.b.v. OCAAM/RKLHP/SPLS	56.548	0	0
Totale uitgaven	133.018	243.716	198.631

	Rekening 2020	Rekening 2021
Totale inkomsten	133.018	243.716
Totale uitgaven -/-	133.018	243.716
Exploitatieresultaat over + / tekort -	0	0

3. Toelichting algemeen

3.1 SOLS en de drie deelnemende stichtingen OCAAM/RKLHP/SPLS

De Stichting Ondersteuning Luchthavenpastoraat Schiphol (SOLS) ondersteunt de drie deelnemende stichtingen -de stichting "Old Catholic and Anglican Airport Ministry" (OCAAM), de stichting "Rooms Katholiek Luchthavenpastoraat Schiphol" (RKLHP) en de stichting "Protestants Luchthavenpastoraat Schiphol" (SPLS)- in hun taken voor het Luchthavenpastoraat. De vier pastores zijn arbeidsrechtelijk verbonden aan deze drie deelnemende stichtingen. Daarom worden vanuit deze drie stichtingen de personele lasten betaald. Een substantieel deel hiervan ontvangen zij van SOLS. Dit wordt door de drie stichtingen aangevuld met het werven van gelden en bijdragen vanuit hun kerkelijke achterbannen, andere fondsen en giften. De financiële verantwoording van deze drie stichtingen is te raadplegen op de ANBI pagina's van hun websites

4. Toelichting balans

4.1 Debiteuren:

Dit betrof de -verlaagde- bijdrage in personele lasten over de kwartalen 2 tot en met 4 van het jaar 2020 van Schiphol Group. Op 5 maart 2021 is deze door ons ontvangen en daarna uitbetaald aan de individuele stichtingen.

4.2 Egalisatievoorziening t.b.v. OCAAM/RKLHP/SPLS:

Het bestuur van SOLS heeft in 2018 besloten om een egalisatievoorziening t.b.v. OCAAM/RKLHP/SPLS te vormen. Mocht één van de deelnemende stichtingen in enig jaar een negatief exploitatieresultaat hebben (door onverwacht tegenvallende eigen inkomsten of sterk stijgende personeelskosten), dan kan bij het bestuur van SOLS een beroep worden gedaan voor een bijdrage uit deze voorziening.

Vooraf door de eerder genoemde verlaagde bijdrage in de personele lasten van Royal Schiphol Group zijn de deelnemende stichtingen in 2020, maar ook in 2021 geconfronteerd met sterk dalende inkomsten en hebben zij een beroep moeten doen op hun reserves personele lasten. Het bestuur heeft daarom besloten om in het vierde kwartaal 2021 een bedrag van totaal € 56.602 over te boeken naar de deelnemende stichtingen ter versterking van deze reserves personele lasten en daarmee van hun eigen vermogen.

5. Toelichting exploitatierekening

5.1 Inkomsten

Totaal hebben wij in 2021 € 167.300 ontvangen van Royal Schiphol Group. Dit is inclusief een nabetaling van € 17.300 die wij nog hebben ontvangen voor de personele lasten in 2020. Deze is in het vierde kwartaal 2021 alsnog verdeeld over en overgeboekt naar de individuele stichtingen.

Voor 2021 hebben wij voor de bijdrage personele lasten en de materiële kosten € 150.000 ontvangen van Schiphol Group (begroot € 194.631). Zoals onder de punten 1 en 4.2 al toegelicht, is deze bijdrage in 2021 lager dan het bedrag waarop wij op basis van de eerder genoemde overeenkomst met onderliggende meerjarenbegroting recht hadden.

Van de ontvangen € 150.000 hebben de drie stichtingen als bijdrage personele lasten

€ 132.776 ontvangen, waarna resp. € 15.724 en € 1.500 overblijven voor de materiële kosten en de parkeerkosten.

Verder ontvingen wij in 2021 aan collectes en giften een bedrag van bijna € 5.940 (2020 € 4.376 en begroot € 4.000).

5.2 Uitgaven

5.2.1 Afdracht personele lasten aan OCAAM/RKLHP/SPLS

De afdracht van € 206.678 is afkomstig van

-€ 17.300 nabetaling personele lasten 2020

-€ 132.776 bijdrage personele lasten 2021

-€ 56.602 onttrekking egalisatievoorziening

Deze is vervolgens als volgt verdeeld:

-€ 20.276 bijdrage personeelslasten Q4 crediteur 2020

-€ 17.300 nagekomen bijdrage personeelslasten 2020

-€ 112.500 bijdrage personeelskosten Q4 2021

-€ 56.602 aanvulling reserves personele lasten overgeboekt Q4 2021

5.2.2 Materiële kosten:

In 2021 is € 32.813 uitgegeven aan directe materiële kosten voor onze werkzaamheden op de luchthaven. Wij ontvingen hiervoor een bijdrage van Schiphol Group van € 15.724. Vooral de "Kosten Begeleidingen" zijn hoger dan begroot (+ € 7.630) en bijna verdubbeld ten opzichte van 2020 (+82%) . Ondanks de ook in 2021 lagere passagiersaantallen is het aantal oproepen voor pastorale hulp en/of begeleiding fors gestegen. Een belangrijke oorzaak is de vele corona gerelateerde, soms langdurige, begeleidingen.

5.2.3 Bestuurskosten:

Deze betreffen de premie voor de bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering en de vergaderkosten bestuursvergaderingen.

5.2.4 Parkeerkosten:

Voor parkeerkosten ontvingen wij conform begroting € 1.500 en de vrijwilligers declareerden € 3.634. De voornaamste reden is dat vrijwilligers, ondanks de voortdurende Covid-19 pandemie, meer dan verwacht actief zijn geweest in 2021 en minder gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer (reiskosten worden verantwoord bij de materiële kosten onder kosten vrijwilligers).

Samenvatting 5.2.2. tot en met 5.2.4

Totaal:

Uitgaven

Mat. kosten + bestuurskosten + parkeerkosten + betaalde rente: € 37.038

Inkomsten

Mat. kosten + bestuurskosten + parkeerkosten + collectes + rente: € 23.166

Verschil meer uitgegeven onttrokken aan algemene reserve € 13.872

Mei 2022

Han Warning en Lano Jansen, penningmeesters



