



Luchthavenpastoraat
jaarverslag 2022

Schiphol

The pleasure of welcoming friends from afar knows no bounds.

有朋自遠方來, 不亦樂乎

Woord vooraf



Al heel veel jaren maken de pastores van het Luchthavenpastoraat een verslag van hun activiteiten. Het geeft een inkijk in het mooie werk dat, vooral onzichtbaar, op de luchthaven wordt gedaan - en dat 7 dagen in de week, 24 uur! Ook dit verslag over het jaar 2022 wijkt niet van die traditie af.

Het jaar 2022 was het derde jaar van de wereldwijde COVID-19 pandemie. Het was opnieuw een uitzonderlijke tijd, omdat we ons moesten blijven aanpassen aan de geldende beperkingen. In tegenstelling tot het aantal passagiers dat nog steeds ver achterbleef bij de aantallen van voor de coronaperiode, was de vraag naar pastorale en diaconale zorg juist veel groter. In dit verslag wordt u hierover uitgebreid geïnformeerd. Schiphol was in 2022 veelvuldig in het nieuws vanwege lange wachtrijen van vertrekkende reizigers, vertragingen van vluchten en koffers die achterbleven. Maar het feit dat passagiers vaak dagen, soms zelfs weken op de luchthaven verbleven, stond niet in de krant. En over die passagiers gaat dit verslag.

Onze waardering gaat uit naar de collega's van bedrijven en instellingen die op de luchthaven werkzaam zijn en die ons hielpen bij de zorg voor de reizigers die hulp nodig hadden. Samenwerken bij het oplossen van lastige omstandigheden is niet altijd en overall vanzelfsprekend, maar het levert na afloop altijd veel voldoening op bij de betrokken partijen. Onze waardering gaat in het bijzonder uit naar Royal Schiphol Group en haar medewerkers. Zonder deze hulp kunnen wij ons werk op de luchthaven nooit doen. Op deze plaats noemen we Karianne van der Weijden en Hans van den Berge van afdeling Corporate Affairs. Zonder hun hulp zou dit jaarverslag niet op deze wijze gerealiseerd zijn. Op onze beurt voelen wij ons zeer gewaardeerd door het vertrouwen dat de leiding van Royal Schiphol Group ons elk jaar geeft om dit mooie werk te doen.



Schiphol

Can I help you ? i

Daarnaast richten we een woord van dank aan alle organisaties die ons, direct of via één van onze stichtingen, mede ondersteunen om dit werk uit te voeren. We noemen hier de Rooms-Katholieke Kerk, de Anglicaanse Kerk, de Oud-Katholieke Kerk, de Remonstranten, de Algemene Doopsgezonde Sociëteit, de Protestantse Kerk in Nederland en stichtingen en diverse plaatselijke kerken. Zonder hun financiële en morele ondersteuning zou het Luchthavenpastoraat niet functioneren.

Terugblikkend op het afgelopen jaar 2022 zijn we diep onder de indruk van de inzet en toewijding van ons team van pastores, Marieke, Joop, Gerard en Mark en onze vrijwilligers, oud en nieuw. Jullie bereidheid om tijd en energie te investeren in het Luchthavenpastoraat heeft een diepgaande impact gehad op de levens van mensen die jullie hebben ontmoet. We zijn enorm dankbaar voor jullie inzet en jullie vermogen om warmte, steun en hoop te bieden aan anderen.

Namens het bestuur wens ik u veel leesplezier,

Flip Poort, voorzitter Stichting
Ondersteuning Luchthavenpastoraat
Schiphol



Inhoud

Voorwoord van de voorzitter	3 - 5
Inhoud	6
Introductie	7
Het jaar 2022 begint met een lockdown	9
Gestrande passagiers door inreisbeperkingen	10 -11
Een schrijnende situatie - een gezin onderweg naar China	13 -14
Samenwerking Luchthavenpastoraat met Schiphol	15 - 18
Compassie	19 - 20
Oproepen - Cijfers en grafieken	22 - 23
Pers, public relations en de jaarlijkse conferentie	25 - 26
Meditation Centre	27
Vrijwilligers	28 - 29
Personalia	30 - 31
Jaarrekening en financiële verantwoording	32 - 38

Introductie

Het Luchthavenpastoraat op Schiphol biedt pastorale zorg en geestelijke ondersteuning aan passagiers en personeel van de luchthaven. Als gevolg van de aanhoudende COVID-19 pandemie, die een grote impact had op het luchtvaartverkeer en de luchthaven, werd het pastoraat in 2022 geconfronteerd met uitdagingen. Het aantal reizigers was aanzienlijk lager dan in de jaren voor de pandemie, maar het aantal pastorale contacten nam juist toe. Het pastoraat moest zich regelmatig aanpassen aan de veranderende situatie en de geldende maatregelen, zoals het dragen van mondkapjes, het houden van afstand en het beperken van het aantal bezoekers in het Meditation Centre. Desondanks bleef het pastoraat goed bereikbaar en beschikbaar voor iedereen die behoefte had aan een luisterend oor, een bemoedigend woord of een moment van bezinning.

In 2022 bereikte het pastoraat veel passagiers en medewerkers via individuele contacten, maar ook via de website en presentaties. Het Luchthavenpastoraat heeft verschillende activiteiten ondernomen om, vanuit een christelijke identiteit, ondersteuning en ruimte te bieden aan zoekenden met pastorale en diaconale vragen:

- het bieden van een luisterend oor en een bemoedigend woord aan mensen die te maken hebben met stress, angst, verdriet, eenzaamheid of andere problemen;
- opvangen van passagiers en naasten bij overlijden in familie of andere aangrijpende gebeurtenissen;
- het verzorgen van zondagse kerkdiensten in het Meditation Centre in Lounge 2, waar mensen van alle geloofsrichtingen welkom zijn;
- inspelen op de voortdurende impact van de COVID-19 pandemie op de luchtvaartsector en de gevolgen daarvan voor reizigers en medewerkers;

- het onderhouden van contacten en samenwerken met allerlei organisaties op de luchthaven, zoals de beveiliging, de luchtvaartmaatschappijen, de Koninklijke Marechaussee, de Medische Dienst en het mortuarium;
- het bevorderen van wederzijds begrip en respect tussen mensen met verschillende achtergronden en overtuigingen.

In de zorg voor passagiers en medewerkers werd geen onderscheid naar religie of levensbeschouwing gemaakt.

Het Luchthavenpastoraat heeft te maken gehad met uitdagingen en kansen, zoals:

- bijstand en ondersteuning bieden aan groepen passagiers die getroffen werden door vluchtverstoringen, annuleringen en toegangsbepalingen, vooral met betrekking tot China;
- de werving en opleiding van nieuwe vrijwilligers, die het pastoraat versterkten met hun enthousiasme en diversiteit, maar ook begeleiding en ondersteuning nodig hadden;
- de verdere ontwikkeling van de website met informatie over het werk van het Luchthavenpastoraat, die het pastoraat meer zichtbaarheid en bereikbaarheid gaven;
- het onderhouden van nationale contacten en deelnemen aan internationale netwerken van (luchthaven)pastores, om ervaringen en kennis uit te wisselen en elkaar te ondersteunen.

Het Luchthavenpastoraat kijkt terug op een uitdagend maar ook zinvol jaar, waarin het team zich heeft ingezet om een verschil te maken voor de mensen op de luchthaven. De pastores bedanken alle betrokkenen voor hun steun, samenwerking en vertrouwen in het bieden van pastorale en diaconale zorg en bijstand aan iedereen die daar behoefte aan heeft op Schiphol.



Het jaar 2022 begint met een lockdown

Begin 2022 zat Nederland midden in een lockdown vanwege de COVID-19 pandemie. Er was namelijk een piek in de ziekenhuisbezetting in Nederland. Daarnaast was er een toename van de omikronvariant. In Groot-Brittannië en Zuid-Afrika bleek deze variant besmettelijker te zijn dan de eerdere varianten.

Reizen met het vliegtuig vereiste daarom veel planning en het nemen van voorzorgsmaatregelen. Voor passagiers was het belangrijk om zich vooraf goed te informeren over de actuele situatie en de geldende regels in het land waar men naar toe wilde reizen. Afhankelijk van het land van bestemming en het land van vertrek golden er namelijk verschillende inreisbeperkingen, zoals het tonen van een negatieve PCR-test, het invullen van een gezondheidsverklaring, het ondergaan van een quarantaineperiode of het hebben van een vaccinatiebewijs.

Schiphol is een van de drukste luchthavens ter wereld, met miljoenen passagiers die elk jaar aankomen en vertrekken. De luchthaven is een knooppunt voor deze passagiers, een 'hub'. Veel passagiers stappen na aankomst over op een ander vliegtuig, om hun reis te vervolgen naar hun eindbestemming. Onder hen zijn ook Chinese reizigers, die via Schiphol reizen voor bijvoorbeeld zaken of familiebezoek. Gezien de strenge COVID-19 gerelateerde voorwaarden die de Chinese autoriteiten oplegde aan reizigers naar China, werd het Luchthavenpastoraat in 2022 geconfronteerd met veel verzoeken van Chinese transferpassagiers.



Gestrande passagiers door inreisbeperkingen

Als gevolg van het strenge inreisbeleid van de Chinese overheid, strandden passagiers aan airside van de luchthaven en moesten zij tijdens hun transfer meerdere dagen wachten. In die periode moesten deze transferpassagiers met eindbestemming China worden getest op corona in de testlocatie van Novamedik aan airside van de terminal van Schiphol. Tijdens de hoogtijdagen van de pandemie werden de Chinese testeisen voor het inreizen naar China steeds strenger, waardoor er meer passagiers op Schiphol strandden. Hierdoor werd 2022 een zeer bijzonder jaar qua oproepen voor het Luchthavenpastoraat. Meer dan eenderde van de ruim 470 oproepen in 2022 was gerelateerd aan reizigers die naar China probeerden te reizen en strandden op de luchthaven.

Passagiers die COVID-19 positief testten moesten meerdere dagen in isolatie in het Mercure hotel aan airside, om te voorkomen dat de besmettelijke persoon zich vrij zou kunnen bewegen tussen andere passagiers. De pastores waren casemanager en onderhielden contact met deze passagiers en werden op de hoogte gehouden door de GGD. Wanneer een passagier bijvoorbeeld niet meer besmettelijk was, belde de GGD met het Luchthavenpastoraat om te melden dat de passagier uit isolatie kon en overlegde een van de pastores met de passagier over zijn vervolgreis.

Het kwam ook voor dat passagiers negatief testten, maar toch niet naar China konden vliegen, omdat ze bijvoorbeeld in nauw contact waren geweest met een besmette passagier. Daarnaast gebeurde het ook regelmatig dat een passagier naar Europese normen

negatief testte, maar COVID-19 positief werd beschouwd volgens de strengere Chinese normen. Bovendien strandden er ook passagiers omdat vluchten werden geannuleerd en er een beperkt aantal stoelen beschikbaar was tegen hoge tarieven.

Sommigen van de negatief geteste passagiers moesten zich meerdere keren testen om hun reis naar China voort te zetten. Als zo'n negatief geteste passagier geen geldig visum had om terug te keren naar het land van herkomst, en Nederland niet in kon omdat hij of zij geen Europees paspoort of visum had om Nederland binnen te komen, strandde de passagier op Schiphol. Gelukkig werd in de loop van 2022 door Schiphol in samenwerking met de overheid een procedure opgesteld waarmee deze gestrande passagiers een noodvisum konden verkrijgen, waarmee zij op humanitaire gronden de luchthaven konden verlaten en maximaal 15 dagen in Nederland konden verblijven. Als de passagier dit verblijf echter niet in Nederland kon betalen, moest de passagier aan airside blijven.

De pastores maakten regelmatig rondes binnen de terminal en verleenden hulp aan deze passagiers. Al snel werd duidelijk dat het zeer onwenselijk was dat sommige van deze passagiers enkele weken aan de airside moesten doorbrengen zonder basisvoorzieningen. Deze groep passagiers verbleef veelal bij een gate met minimale voorzieningen.

In overleg met het Luchthavenpastoraat werd gezocht naar een humanitaire, tijdelijke oplossing en werden basisvoorzieningen ingericht door Schiphol, zoals

veldbedden met dekens. De pastores kregen de beschikking over vouchers die werden uitgedeeld onder deze groep gestrande reizigers, zodat zij eten konden kopen en zich konden douchen.

Tevens hield het Luchthavenpastoraat in de gaten welke gestrande passagiers extra aandacht nodig hadden. Kwetsbare passagiers, zoals alleenreizende vrouwen en kinderen, kregen dan soms bijvoorbeeld een kamer aangeboden in het Mercure hotel aan airside.

Het Luchthavenpastoraat zorgde er met medewerkers van Schiphol voor dat de passagiers zich zo comfortabel mogelijk voelden, totdat hun situatie was opgelost. Met veldbedden bij de gate waar mensen hun telefoon of computer konden opladen, toegang hadden tot wifi en contact konden houden met familie, vrienden en werk creëerden we een redelijk comfortabele plek.

Sommige passagiers waren goed voorbereid en hadden een aantal benodigdheden in hun handbagage gestopt, zoals snacks, water, toiletartikelen, medicijnen, een set schone kleding, een deken, oordoppen en een rijstkoker of waterkoker. Maar er waren ook regelmatig reizigers die al hun spullen in hun ruimbagage hadden en dus gebrek hadden aan bijvoorbeeld schone kleding of hun computer misten. In dringende gevallen, bijvoorbeeld vanwege medicatie in de ruimbagage, diende het Luchthavenpastoraat een verzoek in voor het lossen van de betreffende koffer. In overleg met KLM, Douane en Schiphol Airport Operations werd dan de koffer door de pastor opgehaald bij KLM en meegenomen via de passagiers securitycontrole naar airside.

Een tijdrovend proces dat, vanwege toenemende drukte bij de bagageafhandeling en passagierdrukke bij securitycontrole, in de loop van het jaar gestaakt werd.

Veel gestrande mensen brachten hun dag door met films kijken of naar muziek luisteren, een spelletje tafelvoetbal spelen, een praatje maken met andere reizigers of werken op hun computer. Maar na enkele dagen sloeg ook vaak de verveling toe.

In de gesprekken met gestrande passagiers was overduidelijk dat langdurig stranden op een luchthaven een stressvolle en frustrerende ervaring is. Zeker als niet duidelijk is op welke termijn men kan doorreizen. Het Luchthavenpastoraat hielp daarom passagiers hier mee om te gaan en het beste te maken van de uitdagende situatie. De pastores hebben geholpen om contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij en passagiers geïnformeerd over online bronnen. Ook hebben zij geholpen mogelijke alternatieven te verkennen om de reis voort te zetten. Deze alternatieven brachten echter meestal extra kosten met zich mee, of waren vaak niet haalbaar, afhankelijk van de bestemming en omstandigheden van de passagier.





Een schrijnende situatie - een gezin onderweg naar China

Meneer Hui Zheng,¹⁾ een vriendelijke en hoogopgeleide Chinese man, was al enige weken gestrand op de luchthaven. De pastores zagen hem bijna dagelijks. Het was daarom ook heel natuurlijk om Hui op 1 januari een gezond en voorspoedig Nieuwjaar te wensen, met de hoop dat hij spoedig zijn reis naar China kon voortzetten.

Zes weken eerder had een van de pastores, tijdens een ronde over de terminal, al meerdere dagen een kleuter zien spelen op de grond, samen met zijn oudere zusje. In het gesprek met de moeder van de kinderen bleek dat zij al enige dagen op de luchthaven aanwezig was, samen met haar echtgenoot en oma. Het gezin had Oost-Europa moeten verlaten omdat hun visum was verlopen. Helaas waren zij tijdens hun reis naar China gestrand.

Hui, de vader, had een positieve uitslag van de PCR-test, waardoor het gezin niet kon doorreizen. In de loop van de dagen werd duidelijk dat zij zich in een moeilijke en ingewikkelde situatie bevonden. Omdat Hui niet het risico wilde lopen dat zijn gezin ook besmet zou raken, hield hij zich afzijdig en was vrijwillig in isolatie gegaan op een stille plek in de terminal. Dat betekende dat hij in al de bedrijvigheid van Schiphol, toch moederziel alleen de dagen doorbracht.

Het team van het Luchthavenpastoraat ontfermde zich over Hui en zijn familie, waarvan het jongste kindje nog maar drie jaar was. Op verzoek van de pastores werd Hui's gezin, in overleg met onder andere de directeur van de terminal, Security en de Floor Manager Passengers, ondergebracht in het Mercure hotel aan airside. Ook

kochten de pastores eten voor hen en werd er met de moeder overlegd over mogelijke opties om te kunnen vertrekken van de luchthaven. Gelukkig konden de moeder, de oma en de twee kinderen na tien dagen doorreizen naar China, omdat zij voldeden aan de Chinese inreisvereisten (o.a. een negatieve PCR-test). Hui moest helaas achterblijven omdat hij een licht positieve PCR-testuitslag had.

De Chinese inreisregels waren strikt, veel meer rigide dan in Europa, en verlangden een negatieve testuitslag volgens zeer strenge criteria. Na een negatieve testuitslag moest Hui dan ook nog eens twee weken extra wachten, voordat hij zou kunnen vertrekken naar China. In de tussentijd sliep hij op bankjes in de terminal en onderhielden de pastores contact met hem. Zij 'spraken' met hem via Google translate (omdat Hui alleen Mandarijn sprak), en kochten boodschappen voor hem. Hui was zeer dankbaar voor de ondersteuning die hij ontving.

Begin januari 2022, een maand na het vertrek van zijn gezin, verbleef Hui nog steeds aan airside en was er geen vooruitzicht dat hij op korte termijn zou kunnen vertrekken. Zijn vrouw had via het Luchthavenpastoraat een pakje naar hem gestuurd met wat persoonlijke spullen. Tijdens zijn verblijf op Schiphol had hij al regelmatig afscheid moeten nemen van andere gestrande passagiers, die na enkele weken weer konden doorreizen naar China, of terugkeerden naar het land waar ze hadden gewerkt omdat hun visum nog geldig was. Hui bleef telkens alleen achter, omdat hij steeds weer een licht positieve testuitslag had.

¹⁾ Om privacyredenen is de naam gefingeerd.

De situatie sleepte zich wekenlang voort, waarbij het Luchthavenpastoraat Hui praktisch en emotioneel ondersteunde. Hui bleef licht positief testen, waardoor hij niet naar China kon. Terug naar Oost-Europa was geen optie omdat hij geen geldig visum had.

Begin maart werd een spannende tijd voor Hui. Hij had een negatieve testuitslag en de hoop groeide dat de testen negatief zouden blijven in de periode die volgde.

Tot het laatste moment bleef het spannend. Op de geplande dag dat hij zou vliegen, hoorde Hui dat hij niet kon vertrekken. Een enorme domper. De opluchting en vreugde waren dan ook groot toen bleek dat hij de dag daarna wel mocht vertrekken. Na een verblijf van bijna vier maanden op de luchthaven kon Hui eindelijk naar huis en weer samen zijn met zijn gezin.



Samenwerking Luchthavenpastoraat met Schiphol

Vanwege de aanhoudende stroom Chinese passagiers die strandden op Schiphol, ontstond een bijzondere samenwerking tussen het Luchthavenpastoraat en de afdelingen Airport Operations en Schiphol Commercial. Het welzijn van de langdurig gestrande passagiers ging eenieder aan het hart en er werden gezamenlijk plannen besproken voor crisisopvang van deze doelgroep. Daarnaast moest het hoofd worden geboden aan individuele gevallen, omdat sommige passagiers langdurig geen mogelijkheid hadden om door te reizen, last hadden van (financiële) stress of zich niet veilig voelden.

Vanaf augustus werd vanuit Schiphol management een Mandarijn sprekende casemanager aangesteld (Hua Yang), die contact onderhield met de gestrande Chinese reizigers. Dit gaf verlichting van het intensieve werk van de pastores en daarmee konden zij zich weer meer richten op andere activiteiten.

In onderstaande interviews vertellen enkele medewerkers van Schiphol, die normaal gesproken niet dagelijks rondlopen in de terminal, over hun motivatie om gestrande Chinese passagiers te helpen. Ook delen zij hun ervaringen over de opvang van Chinese passagiers en de samenwerking met het Luchthavenpastoraat.

Cat Hai Chiem



“Als ik anderen kan helpen, dan doe ik dat graag,” zegt marketeer Cat Hai Chiem. “Compassie is daarbij mijn intrinsieke motivatie.” Cat Hai begon zijn baan bij Schiphol tijdens de pandemie. Hij is verantwoordelijk voor het commerciële marketingbeleid dat gericht is op Chinese

passagiers die via Schiphol reizen. “Chinezen winkelen graag en zijn belangrijke passagiers voor Schiphol. Onze commerciële ambitie is om deze business verder te laten groeien.”

Al snel bleek dat reizen van en naar China stil kwam te liggen. Toen er steeds meer grote groepen Chinese passagiers strandden, kwam Cat Hai in contact met Airport Operations en het Luchthavenpastoraat. “Samen met mijn collega’s Jing, Jeanine, Robin en de pastores, voelden we dat we iets moesten doen. Normaal is contact met langdurige gestrande passagiers geen onderdeel van mijn (commerciële) werkzaamheden. Ik had daarom ook geen verwachtingen toen ik eraan begon, maar ik vermoedde wel dat ik advies kon geven omdat ik een Chinese achtergrond heb en misschien een verbinding kon maken tussen twee culturen.”

“Mijn Chinese talenkennis kwam hierbij goed van pas, want er was duidelijk een taalbarrière te overbruggen. Ik spreek namelijk zowel Mandarijn als Kantonees.” Communiceren met deze passagiers was namelijk zeer complex voor de pastores die de Chinese taal niet machtig zijn. Bovendien was de taaluitdaging extra groot door de vele dialecten die mensen spreken in China.

“Naast mijn dagelijkse werk voor de afdeling Schiphol Commercial, ging ik regelmatig de gestrande passagiers bezoeken. Samen met de pastores spraken we bijvoorbeeld met de mensen om beter zicht te krijgen op hun situatie en probeerden te helpen waar nodig. Het bleek dat veel passagiers niet goed wisten waar ze aan toe waren. Zij waren echt aan zichzelf overgeleverd. De situatie waarin ze verkeerden had veel impact op hen, dat zag je en hoorde je in hun soms emotionele verhalen.”

Samen met de pastores had Cat Hai bijvoorbeeld contact met een Chinese dame van middelbare leeftijd, die uit Midden-Amerika kwam waar zij had gewerkt in een hotel. Zij sprak geen Mandarijn, waardoor het voor haar moeilijk was contact te maken met andere passagiers op de opvanglocatie. Cat Hai kon gelukkig vertalen uit het Kantonees naar het Nederlands. “We kwamen er bijvoorbeeld achter dat zij niet goed met internet kon omgaan en dus ook geen informatie kon opzoeken. Ze vertelde bovendien dat zij geen geld had om de dure COVID-tests te betalen. Ze voelde zich alleen en wist niet wat ze moest doen.”

“Chinezen zijn altijd indirect vergeleken met Nederlanders,” volgens Cat Hai. “Ze komen niet snel om hulp vragen.” Deze mevrouw ging echter op een gegeven moment op de knieën: een schreeuw om hulp. Haar hulpeloosheid en kwetsbaarheid maakte grote indruk op Cat Hai en de pastor. “We hebben eten voor haar geregeld en op verzoek van de pastor kon zij worden ondergebracht in het Mercure hotel.” Cat Hai onderhield contact met haar via WeChat. Na enkele weken kon zij doorreizen naar China. “Met feestdagen neemt zij nog regelmatig contact met mij op. Zij is erg dankbaar voor hetgeen we voor haar hebben gedaan.”

Jing Zhang



Jing Zhang komt uit Wuhan, maar woont al lange tijd in Nederland. Zij werkt sinds november 2020 bij Schiphol en is Marketing Communicatie Specialist China. Jing spreekt Mandarijn en werd benaderd om te assisteren bij de opvang van Chinezen. Zij hielp ook bij de vertaling van documenten.

“Ze dachten allemaal dat de Chinese autoriteiten hen hielpen, maar eigenlijk waren wij het. Op een gegeven moment heb ik een document gemaakt waarin ik dat uitlegde,” vertelt Jing.

Zij ontwierp ook vouchers van 15 euro, die de pastores konden uitdelen zodat de passagiers konden douchen of eten kopen.

In het begin kon ze niet geloven dat dit kon gebeuren. “Ik dacht dat het een grap was,” vertelt Jing. “Ook mijn vrienden konden het niet geloven toen ik over de situatie sprak, want je zag het niet op de sociale media. Toen ik de gestrande passagiers ontmoette, besepte ik dat ik graag deze mensen wilde helpen, omdat ze moesten overleven. Mijn dagelijkse werk gaat vooral over het toevoegen van de omzet van het bedrijf. Om de zaak vanuit een commercieel perspectief te bekijken. De opvang van Chinezen was iets heel anders.”

“We ontmoeten de meeste passagiers samen met de pastores op G1 en de E21. De meeste Chinezen begrijpen niet goed wat een pastor of *chaplain* is. Ze zien gewoon iemand die hen helpt en konden niet geloven dat ze gratis eten kregen. Soms durfden ze het eten niet aan te raken, ze konden niet geloven dat ze gratis hulp kregen. Het lijkt erop dat Europeanen vrijgevinger zijn als mensen hulp nodig hebben. Ze helpen vanuit hun goede wil. In de hedendaagse Chinese samenleving die steeds meer commercialiseert, denken we dat dingen een prijs hebben. Enkele Chinezen van middelbare leeftijd of ouder gingen juist hamsteren, waarschijnlijk vanwege het feit dat ze eind 1950 tot 1970 de Grote Chinese Hongersnood en de Culturele Revolutie hadden meegemaakt, toen voedsel schaars was.”

“Sommige passagiers waren erg arm en hadden in het buitenland gewerkt om geld te verdienen. Omdat de prijzen voor vliegtickets enorm waren gestegen, hadden ze geld moeten lenen tegen een hoge rente, om terug te kunnen keren naar China. Zij werden daarmee opgezadeld met een enorme schuld.”

“Een man die analfabeet was, stuurde me een gesproken bericht met een lokaal accent dat ik moeilijk kon verstaan. In het begin durfde hij niet met mij te praten. De man had gewerkt in Zuid-Amerika en moest terug naar huis. Zijn moeder was namelijk bij een brand thuis omgekomen. Hij moest als oudste zoon terugkeren om zijn moeder te begraven. Het bleek echter dat hij ook niet werd betaald voor het werk dat hij had gedaan in Zuid-Amerika. Ik had het enorm met hem te doen. Ik voelde me verdrietig en boos.”

“We hebben de verantwoordelijkheid om het leven van andere mensen beter te maken. Ik hoop dat zo’n pandemie nooit meer gebeurt en dat het een *once in a lifetime* ervaring was.”

Jeanine Aarts-Draijer



Jeanine werd tijdens de COVID-19 pandemie verantwoordelijk voor het inrichten en begeleiden van de *health screening* op Schiphol. Dit deed zij naast haar andere werk als ontwikkelaar van passagiersprocessen en het deelnemen aan projecten.

Jeanine was aanvankelijk niet op de hoogte van de erbarmelijke toestand van de gestrande passagiers, totdat aan haar gevraagd werd om een bepaalde gate te laten opruimen. Zij kreeg foto’s van de rommel opgestuurd en schrok toen zij ook speelgoed op de foto’s zag staan.

Dat is het moment waarop zij dacht: “Wat is hier aan de hand?”

“Ik heb toen contact opgenomen met een van de pastores van het Luchthavenpastoraat om te vragen wat er speelde. Het bleek dat meer dan honderd passagiers gestrand waren. We hebben toen gewerkt aan de bewustwording binnen Schiphol van de inhumane situatie waren de gestrande passagiers verkeerden. Ik heb contact gehad met Security en later de Chinese Commercials afdeling van de Schiphol organisatie erbij betrokken.”

“Ik ben er vanuit de proceskant mee aan de slag gegaan. Schiphol management zorgde voor de financiën. Wat mij dreef was de inhumane situatie waarin de mensen verkeerden, een situatie die we in Nederland niet acceptabel zouden vinden als het ons overkwam. Daarbij kwam de vraag op of we het verkeer naar China nog moesten faciliteren?”

“Wat de situatie zo ingewikkeld maakte, was dat er geen eenduidig beleid was vanuit de autoriteiten en Airlines. Het menselijk aspect was soms ver ter zoeken. Het team is daarom *hands-on* begonnen, reagerend op het verlichten van de eerste nood. Want het was duidelijk dat er behoefte was aan basisbehoeften en zorg voor de mensen.”

Elke week bestelde Jeanine eten en toiletartikelen bij een supermarkt. Het Luchthavenpastoraat was er voor de geestelijk ondersteuning van de mensen die het soms heel moeilijk hadden. Daarnaast werd er een was-service opgezet en de G1 pier ingericht voor langdurig gestrande reizigers. Bovendien werd er later een kok geregeld (René van Empelen) die maaltijden ging verzorgen. Voor de Chinese passagiers heel fijn, omdat ze geen Europese maaltijden gewend waren. Goed eten droeg bij aan hun welbevinden en hun gezondheid.

“Van de twintig jaar dat ik op Schiphol werk, was dit de meest intensieve periode. Zo vertelde een van de pastores dat een passagier om urgente medische redenen onderweg was naar China. Hij bleek kanker te hebben, maar kon China niet in omdat hij was aangemerkt als *close contact*. Meneer had stress en de onduidelijkheid op welke termijn hij kon doorreizen, maakte het verblijf op Schiphol emotioneel zeer belastend. Ook was het niet altijd makkelijk om te zien dat er ook kinderen aan airside moesten verblijven. Of dat mensen elkaar onderling afpersten, het gebrek aan solidariteit, want in de groepen gestrande reizigers was soms een pikorde.”

“Ik heb slapeloze nachten gehad over wat we hebben meegemaakt op Schiphol. We hebben schrijnende gevallen gezien. Elk land had eigen inreisregels. Ik was continu aan het zoeken wat de nieuwste regels waren. Het heeft veel met mij gedaan. Het heeft me verdriet gebracht, maar ik was blij dat ik er iets aan kon doen om de situatie voor mensen te verlichten. Het was goed om met het Luchthavenpastoraat samen te werken.”

De opvang van gestrande passagiers was geen onderdeel van haar taakomschrijving. “Ik had ook weg kunnen kijken, maar deed dat niet vanuit empathie en menselijkheid. Zo hoor je niet met mensen om te gaan.”



Compassie

*'Clothe yourselves with compassion.'*²⁾

De COVID-19 pandemie was een wereldwijde crisis die een enorme impact heeft gehad op de passagiers en medewerkers van Schiphol. Het is een tijd geweest die mededogen en solidariteit liet zien tussen mensen met verschillende achtergronden, overtuigingen en culturen. Want de pandemie maakte duidelijk hoe onderling verbonden en onderling afhankelijk mensen zijn in een wereldwijde gemeenschap. Het heeft echter ook een mate van ongevoeligheid en bureaucratie blootgelegd die voor sommige reizigers gold op hun reis, en de behoefte aan meer samenwerking, zorg en empathie om dit aan te pakken. Het Handvest voor Compassie herinnert ons eraan dat we een morele verantwoordelijkheid hebben om moeilijke situaties en persoonlijke omstandigheden van anderen te verlichten, vooral die van degenen die extra kwetsbaar zijn.

Handvest voor Compassie

*'Instead of maintaining ourselves in a state of deliberate heartlessness in order to keep suffering at bay, we should open our hearts to the grief of others as though it were our own.'*³⁾

Het *Charter for Compassion* (Handvest voor Compassie) is een document dat het belang benadrukt om met compassie en respect met elkaar om te gaan, en kan een bron van inspiratie zijn hoe om te gaan met mensen die verkeren in moeilijke omstandigheden, zoals tijdens de COVID-19 pandemie.

Het Handvest voor Compassie is een wereldwijd initiatief dat de waarde van compassie in alle aspecten van het menselijk leven te benadrukt. Compassie, of mededogen, betekent dat we begrijpen wat iemand anders voelt en dat we de bereidheid hebben om iets te doen om het lijden van die ander te verlichten. Karen Armstrong, een Britse auteur die schrijft over wereldreligies, stond aan de wieg van dit handvest, dat werd opgesteld door een groep mensen uit verschillende tradities, culturen en religies in 2009.

Het handvest beschrijft stappen die je kunt nemen om met meer compassie te leven, zoals je verdiepen in andere culturen en religies, en vriendelijk en respectvol met anderen in gesprek gaan.

Sindsdien is het handvest ondertekend door miljoenen mensen over de hele wereld en heeft het projecten en activiteiten geïnspireerd die mededogen willen bevorderen in o.a. leefgemeenschappen, onderwijs, bedrijfsleven en gezondheidszorg.

Het handvest is gebaseerd op het principe dat mededogen de kern is van alle culturen en religies, en gebaseerd is op het principe dat we met anderen moeten omgaan, zoals we zelf behandeld willen worden. De uitdrukking 'Wat gij niet wilt dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet' is een bekende universele gulden leefregel. Dit uitgangspunt is terug te vinden in veel culturen en religies, en wordt beschouwd als een universele waarde die veel filosofen en ethici met elkaar delen. Het is een toetssteen voor ethisch en waardig gedrag, omdat het empathie en mededogen naar de medemens aanmoedigt.

²⁾ Kolossenzen 3:12 (New Revised Standard Version Anglicised)

³⁾ Armstrong, Karen, *Twelve Steps to a Compassionate Life, The Fourth Step: Empathy*

Compassie is niet alleen een gevoel van empathie of medeleven, maar het kan ook een motivatie zijn om actie te ondernemen naar mensen met problemen in onze directe omgeving. Zoals op Schiphol door de pastores en de vrijwilligers, maar het geldt voor eenieder die werkzaam is op de luchthaven. Het spoort aan om moeilijke situaties of lijden van mensen die we (bij toeval) ontmoeten te verlichten, het respect voor menselijke waardigheid te bewaken, en billijkheid en gerechtigheid na te streven.

Het handvest kan dus worden gezien als een van de bronnen van inspiratie in ons dagelijks werk, ongeacht ons beroep of rol. Het kan helpen om ethische en medelevende beslissingen te nemen, om met respect en zorg te communiceren met ons medemensen, en om met elkaar samen te werken voor het algemeen welzijn van mensen.





Oproepen

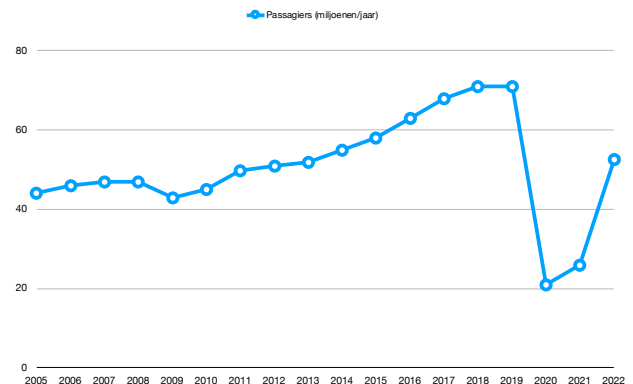
Zorg voor passagiers, familie, vrienden en/of nabestaanden bij aankomst of vertrek stond centraal in het werk van de pastores. Naast de geïmproviseerde opvang van Chinese passagiers, kwamen de gebruikelijke oproepen in 2022 van het Regiecentrum, Floormanagement (personeel dat passagiersstromen in banen leidt), MPA's (Mobile Passenger Assistants), Axxicom (vervoert passagiers met een beperking van en naar het vliegtuig), de Airlines, de Medische Dienst, de Koninklijke Marechaussee, alarmcentrales en ambassades. Ook werd ook direct contact opgenomen door mensen die (voor anderen) om assistentie vroegen. Bovendien liepen de pastores regelmatig door de terminal en konden direct handelen als ze zagen dat er hulp nodig was omdat een reis anders liep dan verwacht.

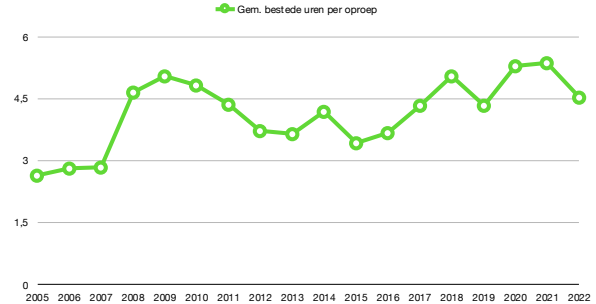
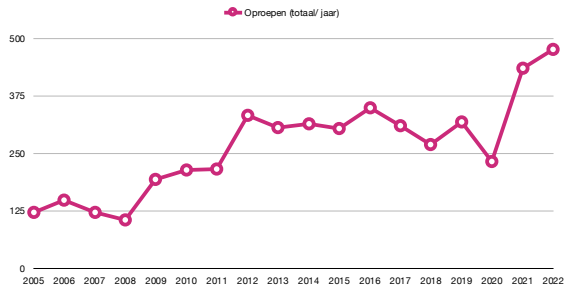
In deze situaties maakten de pastores tijd om reizigers en familie bij te staan en om te luisteren naar hun verhalen, bijvoorbeeld als zij op reis moesten of terugkeerden vanwege een overlijden, of na een aangrijpende gebeurtenis. Op verzoek hielpen de pastores de getroffen door hereniging met familie bij de gate of op kantoor van het Luchthavenpastoraat. De pastores konden daarbij de soms lange wachttijden verkorten, door wachtrijen te omzeilen en bagage naar kantoor te laten brengen. Voor crisissituaties, zoals met verwarde, dementerende of kwetsbare personen, waren drie pastores in toerbeurt, 24 uur per dag, oproepbaar.

Cijfers en grafieken

De luchtvaartsector werd hard getroffen door de COVID-19 pandemie. Het had een grote impact op het internationale reisverkeer vanwege reisbeperkingen, lockdowns en quarantainemaatregelen die werden ingevoerd om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Het aantal vliegbewegingen en passagiers daalde sterk in 2020 en 2021, met grote gevolgen voor de omzet, winst en werkgelegenheid in de sector. Midden 2022 liet echter een opleving zien. De ontwikkeling van vaccins en de versoepeling van reisbeperkingen droegen bij aan het herstel van de luchtvaart en het reizen tussen landen.

Na het diepe dal in 2020 en 2021 dat wordt getoond in de grafiek, is er een herstel richting de cijfers van 2019. De eerste grafiek brengt de grilligheid als gevolg van de COVID-19 pandemie in beeld. Nu de COVID-19 problemen achter ons liggen, is de verwachting dat die grilligheid ook zal wegvallen en daarvoor een stabiel verloop – m.a.w. een afgevlakte grafiek – zal laten zien.





In de tweede grafiek is er een grote toename in het aantal oproepen. In 2022 waren dit er 476. De stijgende lijn geeft dus duidelijk een trend aan. Deze toename is dus tegengesteld met het verloop in het aantal passagiers. De werkbelasting nam derhalve toe. Ruim 150 (soms zeer langdurige) oproepen werden besteed aan passagiers in isolatie en gestrande Chinese passagiers in de terminal.

Een groot deel van de oproepen in 2022 was COVID-19 gerelateerd. Passagiers moesten daarom veelal langer verblijven op de luchthaven. Toch bleef het aantal uren dat per oproep werd besteed redelijk stabiel zoals is te zien in grafiek drie. Het gemiddeld aantal uren per oproep schommelt hier rond de 4,5 uur. Dit getal laat zich vergelijken met dat van voorgaande jaren.





Keep boarding pass ready
 boarding pass gereedhouden

← Gates ABCD 55-82
 a naar de gate
 a keep boarding pass ready

↑ Departures 3 | 4
 Gates D1-57 | E

Vertrek
Departures 2

Pers, public relations en de jaarlijkse conferentie

PR en presentaties

In 2022 is het aantal verzoeken om presentaties over het werk van het Luchthavenpastoraat weer gaan stijgen, met een grote toename tegen het einde van het jaar. Naast presentaties op locatie, betreft dit ook werkbezoeken op Schiphol, die onderdeel zijn van de werkroutine van de pastores.

In de zomer verscheen een artikel over het Meditation Centre in het vakblad *Laetare*, dat inging op de liturgische kanten van het Meditation Centre.

De film over de werkzaamheden van het Luchthavenpastoraat, die reeds in juli 2020 gereed was maar vanwege de COVID-19 pandemie onder embargo was, werd in 2022 publiekelijk geplaatst. Op het YouTube kanaal van Amsterdam Airport Schiphol, met allerlei informatieve video's over het reilen en zeilen op de luchthaven, is de film nu voor iedereen te bekijken (Het luchthavenpastoraat op Schiphol - YouTube). Dit levert bijzondere reacties op, zoals:



"Mooi en waardevol werk doen deze mensen. In de jaren dat ik werk op Schiphol, heb ik nooit geweten van deze mensen en hun werkzaamheden op de luchthaven. Prachtig om te zien."

"Wow! This is wonderful. Thank you!"

"Heel mooi om dit te zien."

"Wist nooit dat dit bestond, bijzonder werk om te mogen dienen, daar waar iedereen van overal komt en getroost wordt. Jullie zijn het kloppend hart van Schiphol"

Amsterdam Airport Schiphol heeft een gratis lespakket gelanceerd, *Kijk op Schiphol*, speciaal voor leerlingen van groep 6, 7 en 8 van de basisschool. In de digitale lessen duiken kinderen in de wereld van Schiphol. Het Meditation Centre komt in de lessen aan de orde en wordt omschreven als 'Eén plek waar de bijbel, de koran, de tenach en veel andere boeken naast elkaar in de boekenkast staan. Dat is toch bijzonder?' De kinderen krijgen de opdracht om aan de slag te gaan met het ontwerpen van een pictogram voor deze bijzondere plek.

Het Luchthavenpastoraat heeft ook een bijdrage geleverd aan het *Chaplaincy Innovation Lab* van de Brandeis University, een online college met studenten en docenten uit de VS, met de *chaplains* van London Gatwick en Schiphol.

IACAC

De *International Association of Civil Aviation Chaplains* (IACAC) is een wereldwijd netwerk van pastores en pastorale zorgverleners die werkzaam zijn op luchthavens over de hele wereld. Deze conferentie staat open voor IACAC-leden en geïnteresseerden werkzaam als geestelijk verzorger op luchthavens. Namens het Luchthavenpastoraat bezocht Mark Hafkenscheid de 55e conferentie van de IACAC in Londen (bij luchthaven Heathrow) van 19 - 23 september 2022.

Het thema van de conferentie was *Learning From Adversity – Equipped for a Post Covid Industry*. De conferentie onderzoekt hoe pastores hebben gereageerd op de behoeften en zorgen van passagiers en personeel op de luchthavens die getroffen werden door de COVID-19 pandemie. De conferentiedeelnemers deelden met elkaar welke lessen konden worden geleerd uit deze tijd van tegenspoed en het toepassen van deze lessen voor het werken in een post-covid tijdperk.

Presentaties over de toekomst van de luchtvaart en hoe te leren van verandering hielpen te reflecteren over de manieren waarop pastores innovatief zijn geworden in bijvoorbeeld het gebruik van technologie om tijdens de COVID-19 pandemie verbonden te blijven met passagiers, vrijwilligers en luchthavenpersoneel. Het conferentieprogramma omvatte lezingen, workshops, paneldiscussies, netwerkmogelijkheden en culturele bezoeken.



Meditation Centre

Reizen kan een stressvolle en vermoeiende ervaring zijn, evenals werken op de luchthaven. Het Meditation Centre op luchthaven Schiphol is een plek waar reizigers en personeel tot rust kunnen komen. Het is een ruimte voor reflectie, om te bidden, inspiratie op te doen of yoga te beoefenen. Het Meditation Centre is open voor iedereen die behoefte heeft aan een moment van stilte en innerlijke vrede, even weg willen zijn van het lawaai en de drukte van de terminal.

Het Meditation Centre wordt zeer gewaardeerd en regelmatig krijgen de vrijwilligers positieve feedback van de reizigers. Ook in het gastenboek wordt deze waardering uitgesproken:

"Lovely prayer room. Thank you."

"Thank you for this space. Did my yoga here."

"The best thing about this airport is the Meditation Centre."

"Thank you for providing this place for all religions."

"What a nice place! Well done Schiphol!"

Ondanks de COVID-19 pandemie bleef het Meditation Centre dag en nacht geopend. Tevens was er een vrijwilliger aanwezig tussen 10 en 14 uur. Wel golden er restricties. Zo moest er 1,5 meter afstand worden gehouden, mochten er maar acht personen in de ruimte, was een mondkapje verplicht als er gebeden werd op een gebedskleedje, mocht er geen yoga worden beoefend en mocht er niet hardop worden gebeden of gezongen.

Veel vrijwilligers van het Luchthavenpastoraat zijn tijdens de pandemie door blijven gaan met hun werk in het Meditation Centre als gastheer of gastvrouw. In het begin van het jaar nog met een 50%-rooster, waarbij een vrijwilliger naar de luchthaven kwam voor een vrijwilligersdienst van 10-14 uur. Dit was ook zeer wenselijk aangezien er, na een rustige periode in 2019 en 2020 vanwege COVID-19, er geleidelijk meer reizigers waren op de luchthaven die het Meditation Centre bezochten. Toen de reizigersaantallen verder toenamen is er in augustus verder opgeschaald en werd daarmee teruggekeerd naar het oude patroon van twee vrijwilligersdiensten op een doordeweekse dag van 9 tot 13 uur en van 12.30 tot 16.30 uur.



Vrijwilligers

Bijeenkomsten

Vanwege de restricties door de COVID-19 pandemie kon er geen Nieuwjaarsviering voor de vrijwilligers worden georganiseerd. De pastores deelden daarom via een internet-viering de beste wensen voor 2022 met de vrijwilligers. Met het opheffen van de coronarestricties later in het jaar konden weer de gebruikelijke vrijwilligersvergaderingen en studie-ochtenden plaatsvinden.

De jaarlijkse studiedag voor vrijwilligers en bestuursleden werd gehouden in de Liberaal Joodse Synagoge van Amsterdam. De ochtend begon met een rondleiding door rabbijn Menno ten Brink in de synagoge. De ochtend werd vervolgd met een workshop verzorgd door Barnet Kansil en Karima Bajoui over interlevensbeschouwelijk luisteren. Plenair en in kleine groepjes werd gesproken over en geoefend in het ontvankelijk zijn voor de verhalen, waarden en normen van anderen, zonder te oordelen of te relativeren. Doel was het luisteren naar de ander en de ander te begrijpen vanuit zijn of haar perspectief; een belangrijke competentie voor het omgaan met de diversiteit van mensen op de luchthaven. Na de lunch, die werd verzorgd door de synagoge, werd de workshop in middag vervolgd en afgesloten met een borrel.

In december 2022 was het weer mogelijk om het jaar af te sluiten met een feestelijk kerstonbijt (en vrijwilligersvergadering) in de ontmoetingsruimte van de Pelgrimskerk in Badhoevedorp.

Hulpgoederen voor Oekraïense vluchtelingen

Begin maart keerde een grote groep Oekraïense passagiers terug van een vakantie in Zuid-Amerika. Zij werden opgevangen door de consul onder begeleiding van het Luchthavenpastoraat. Vanwege de vluchtelingencrisis door de Russische invasie van Oekraïne, waren veel goederen voor Oekraïense vluchtelingen meegenomen met het vliegtuig. Deze grote hoeveelheid spullen (waaronder luiers, flesjes water, etenswaren) zijn toen tijdelijk naar het kantoor van het Luchthavenpastoraat gebracht.

Na een oproep aan de vrijwilligers om te komen helpen, heeft een groepje deze spullen uitgezocht en ingepakt. Dit leverde enkele dagen heel wat bedrijvigheid op in het kantoor. De spullen werden vervolgens met een aanhangwagen naar een inzamelpunt in Hoofddorp vervoerd.

Een jaar van afscheid nemen en verwelkomen

Het jaar 2022 was een jaar met veel veranderingen binnen de groep vrijwilligers. In de loop van het jaar gaven enkele vrijwilligers (waarvan sommigen al lang betrokken waren bij het Luchthavenpastoraat) aan te willen stoppen met hun vrijwilligerswerk. Het Luchthavenpastoraat heeft afscheid genomen van Dethmer Boels (die ook de financiële administratie deed), Anita Plasmeijer, Petra Ringenaldus-Burgerhout, Bernhard Scholten en Maghalie Treffers-Haas. Het Luchthavenpastoraat is dankbaar voor de tijd en energie die zij hebben besteed aan het werk bij het Luchthavenpastoraat en de bezoekers van het Meditation Centre.

Gelukkig toonden meerdere mensen via de website van het Luchthavenpastoraat interesse om te werken als vrijwilliger. Na gesprekken door de pastores met deze kandidaat-vrijwilligers, het drie keer bijwonen van een ochtend- of middagdienst in het Meditation Centre, een antecedentenonderzoek en het afleggen van een examen voor een Schipholpas, kon het Luchthavenpastoraat tien nieuwe vrijwilligers verwelkomen: Gideon van Alderden, Nick Borgerdijn, Fons Litjens, Hero Rahimi, Joan de Roos, Marianne van Selow, Kini Smit, Ria Tol, Ronell Veldhuis en Retty de Vries. Een welkome versterking van het team van vrijwilligers nu de COVID-19 pandemie voorbij is.



Personalia

Vrijwilligers in 2022

Gideon van Alderden (vanaf september)

Marian van Amsterdam

Anneke de Blicck

Nick Borgerdijn (vanaf april)

Janny Brevoord

Dethmer Boels (tot maart)

Ton Brinkman

Penny Engel

Edith Helsloot

Jan Hemink

Ton de Kleijn

Dirk Knaap

Fons Litjens (vanaf september)

Margaretha Loupatty

Gerrit Medema

Nadia Miroux

Toos de Nie

Anita Plasmeijer (tot september)

Harry Poublon

Hero Rahimi (vanaf december)

Joan de Roos (vanaf augustus)

Petra Ringenaldus-Burgerhout (tot mei)

Bernhard Scholten (tot januari)

Marianne van Selow (vanaf juli)

Kini Smit (vanaf mei)

Stieneke van Stam

Ria Tol (vanaf maart)

Maghalie Treffers-Haas (tot december)

Ronell Veldhuis (vanaf juli)

Retty de Vries (vanaf december)

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 (t/m december)
Ton Overgaag, tweede secretaris
Lano Jansen, eerste penningmeester
Han Warning, tweede penningmeester
Eric de Boer
Jos Traudes
Anne-Marie Huijink (tot mei)
Erik Wolters (vanaf mei)

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

Eric de Boer, voorzitter
Alex Blok, secretaris
Iwan Tensen, penningmeester (tot februari)
Erik Wolters, penningmeester (vanaf maart)
Annemarie Huijink
Herman Toorman (vanaf maart)

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

Flip Poort, voorzitter
Jan Blankert, secretaris (t/m december)
Han Warning, penningmeester
Tineke van Alphen-Jager, vertegenwoordigt de PKN
Gloria-Jeanne de Meijer, vertegenwoordigt de Remonstrantse Broederschap
Arida van Oudenallen, vertegenwoordigt de Algemene Doopsgezinde 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 (tot december)



Jaarrekening 2022

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 vastgesteld tijdens de bestuursvergadering van SOLS op 9 mei 2023. De kascontrole wordt later nog uitgevoerd door twee door het bestuur te benoemen deskundigen. Zij brengt schriftelijk verslag uit van haar bevindingen aan het bestuur.

Naar aanleiding van aanbevelingen opgenomen in het verslag van de kascontrole over het jaar 2021 heeft het bestuur van SOLS een actielijst gemaakt. Het doel is om de daarin opgenomen op punten voor ultimo 2023 uit te voeren.

De huidige overeenkomst met de Schiphol Group heeft een duur van 4 jaar en eindigt per 31-12-2024. Deze overeenkomst heeft wel de optie om deze 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 de eerste maanden van 2022 op de luchthaven Schiphol nog duidelijk merkbaar. Vooral in het eerste halfjaar waren er veel oproepen van met name gestrande passagiers en mede daardoor was de volledige inzet van de pastores en vrijwilligers weer noodzakelijk. De waardering van de Schiphol Group van deze noodzakelijke inzet blijkt ook uit het niet meer toepassen van een verlaging van de jaarlijkse bijdrage zoals in de voorgaande twee coronajaren.

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>2021</i>	<i>2022</i>	<i>Jaar</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
Bank Pastoraat	2.289	7.234	Algemene Reserve	12.870	17.085
Kas Pastoraat	395	150	Egalisatievoorziening OCAAM/RKLHP/SPLS	3.578	3.578
Bank SOLS	34.040	27.305	Reserve vrijwilligersbeleid	0	10.000
			Transitoria	20.276	4.026
TOTAAL	36.724	34.689	TOTAAL	36.724	34.689

EXPLOITATIEREKENING per 31-12

Inkomsten in €

Omschrijving	Rekening 2021	Rekening 2022	Begroting 2022
Bijdrage Schiphol	167.300	226.187	210.345
-in personele lasten voorgaand jaar	17.300	5.842	
-in personele lasten lopend jaar	132.776	175.095	175.095
-in materiële kosten	15.724	41.750	31.750
-in parkeergelegenheid vrijwilligers	1.500	3.500	3.500
Collectes en giften stiltecentrum	5.940	8.989	10.000
Rente en overige baten	2	7	
Ottrekking aan algemene reserve	13.872		
Ottrekking egalisatievoorziening t.b.v. OCAAM/RKLHP/SPLS	56.602		
Totale inkomsten	243.716	235.183	220.345

Uitgaven in €

Omschrijving	Rekening 2021	Rekening 2022	Begroting 2022
Afdracht personele lasten aan OCAAM/RKLHP/SPLS	206.678	180.937	175.095
Materiële kosten SOLS totaal:	32.813	37.391	39.650
-kosten vrijwilligers	3.168	11.938	10.500
-operationele kosten pastores	4.413	6.505	7.100
-representatie en publiciteit	1.482	1.426	3.500
-stiltecentrum	1.079	1.744	2.800
-organisatie en administratie	3.541	2.789	3.550
-kosten begeleidingen	19.130	12.989	12.200
-Bestuurskosten SOLS	585	374	1.500
-Parkeerkosten vrijwilligers	3.634	2.013	600
Diversen (o.a. betaalde rente)	6	253	3.500
Toevoeging reserve vrijwilligersbeleid		10.000	
Positief saldo en toevoeging aan algemene reserve		4.215	
Totale uitgaven	243.716	235.183	220.345

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 drie 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 Algemene reserve

Besloten is om het positieve saldo 2022 toe te voegen aan de algemene reserve.

Algemene reserve 1-1-2022	12.870
Toevoeging positief saldo 2022	4.215
Algemene reserve 31-12-2022	17.085

4.2 **Egalisatievoorziening tbv OCAAM/RKLHP/SPLS:**

Het bestuur van SOLS heeft in 2018 besloten om een egalisatievoorziening tbv 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.

4.3 **Reserve vrijwilligersbeleid**

In 2022 heeft SOLS van de Schiphol Group voor de materiële kosten € 10.000 meer ontvangen dan begroot. De bestuur van SOLS heeft besloten dit bedrag te reserveren voor toekomstige scholing en activiteiten van de ongeveer 25 vrijwilligers. De afgelopen twee jaar zijn veel nieuwe vrijwilligers toegetreten en het is belangrijk hen en ook de bestaande vrijwilligers voldoende toe te rusten voor het belangrijke werk op de luchthaven Schiphol.

4.4. **Transitoria**

Dit zijn bedragen welke toegerekend moeten worden aan een andere periode dan de verslagperiode. In dit geval een in 2022 ten onrechte ontvangen betaling, die in 2023 terugbetaald is.

5. Toelichting exploitatierekening

5.1 Inkomsten

Voor 2022 hebben wij voor de bijdrage personele lasten € 180.937 ontvangen van de Schiphol Group (begroot € 175.095). Hiervan was € 5.842 een nabetaling bijdrage personele lasten 2021. Zoals eerder onder 3.1 al toegelicht is dit bedrag geheel uitgekeerd aan de drie stichtingen.

Verder hebben wij conform de meerjarenbegroting in 2022 een bijdrage ontvangen voor materiële kosten (€ 31.750) en parkeerkosten (€ 3.150). Onder meer door de grote inzet van onze pastores en vrijwilligers hebben wij in 2022 van de Schiphol Group een extra bijdrage voor materiële kosten ontvangen van € 10.000. Zoals toegelicht onder 4.3 heeft het bestuur besloten om dit bedrag onder te brengen in een nieuwe bestemmingsreserve vrijwilligersbeleid.

Verder ontvingen wij in 2022 aan collectes en giften een bedrag van bijna € 9.000 (2021€ 5.940 en begroot € 10.000).

5.2 Uitgaven

1. Afdracht personele lasten aan OCAAM/RKLHP/SPLS: Zie 5.1
2. Materiële kosten, bestuurskosten en parkeerkosten:

Materiele kosten SOLS 2022 en parkeerkosten	Begroot	Werkelijk	Vershil	
Kosten vrijwilligers	10.500	11.939	-1.439	meer
Operationele kosten pastores	7.100	6.505	595	minder
Representatie en publiciteit	3.500	1.426	2.074	minder
Stiltecentrum	2.800	1.744	1.056	minder
Organisatie en administratie oa nieuwe laptop	3.550	2.789	761	minder
Kosten begeleidingen	12.200	12.989	-789	meer
Bestuurskosten SOLS	1.500	374	1.126	minder
Bijzondere lasten		245	-245	meer
Diversen (alleen betaalde rente)	600	8	592	minder
Totaal materiële kosten	41.750	38.019	3.731	minder
Parkeerkosten vrijwilligers	3.500	2.013	1.487	minder
			-	
Totaal	45.250	40.032	5.218	minder uitgegeven

In 2022 is € 38.019 uitgegeven aan directe materiële kosten voor onze werkzaamheden op de luchthaven en de bestuurskosten. Vooral de posten "Vrijwilligers" en "Begeleidingen" zijn hoger dan begroot. Na twee coronajaren met een beperkte vrijwilligersinzet konden we in 2022 weer dankbaar gebruik maken van de inzet van de vrijwilligers. Het aantal oproepen voor pastorale hulp en/of begeleiding was hoger dan in 2021. Minder dan opgenomen in de meerjarenbegroting is uitgegeven aan de posten "Representatie en publiciteit" en "Stiltecentrum". Dit dankzij de belangeloze inzet van vrijwilligers en de Schiphol Group. De "Bestuurskosten" betreft de premie voor de bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering.

Voor parkeerkosten ontvingen wij conform begroting € 3.500 en er is € 2.013 gedeclareerd. De voornaamste reden is dat vrijwilligers meer gebruik maken van het openbaar vervoer (deze reiskosten worden verantwoord bij de materiële kosten onder kosten vrijwilligers).

Besloten is om het positieve saldo 2022 toe te voegen aan de algemene reserve.

April 2023

Han Warning en Lano Jansen, penningmeesters



