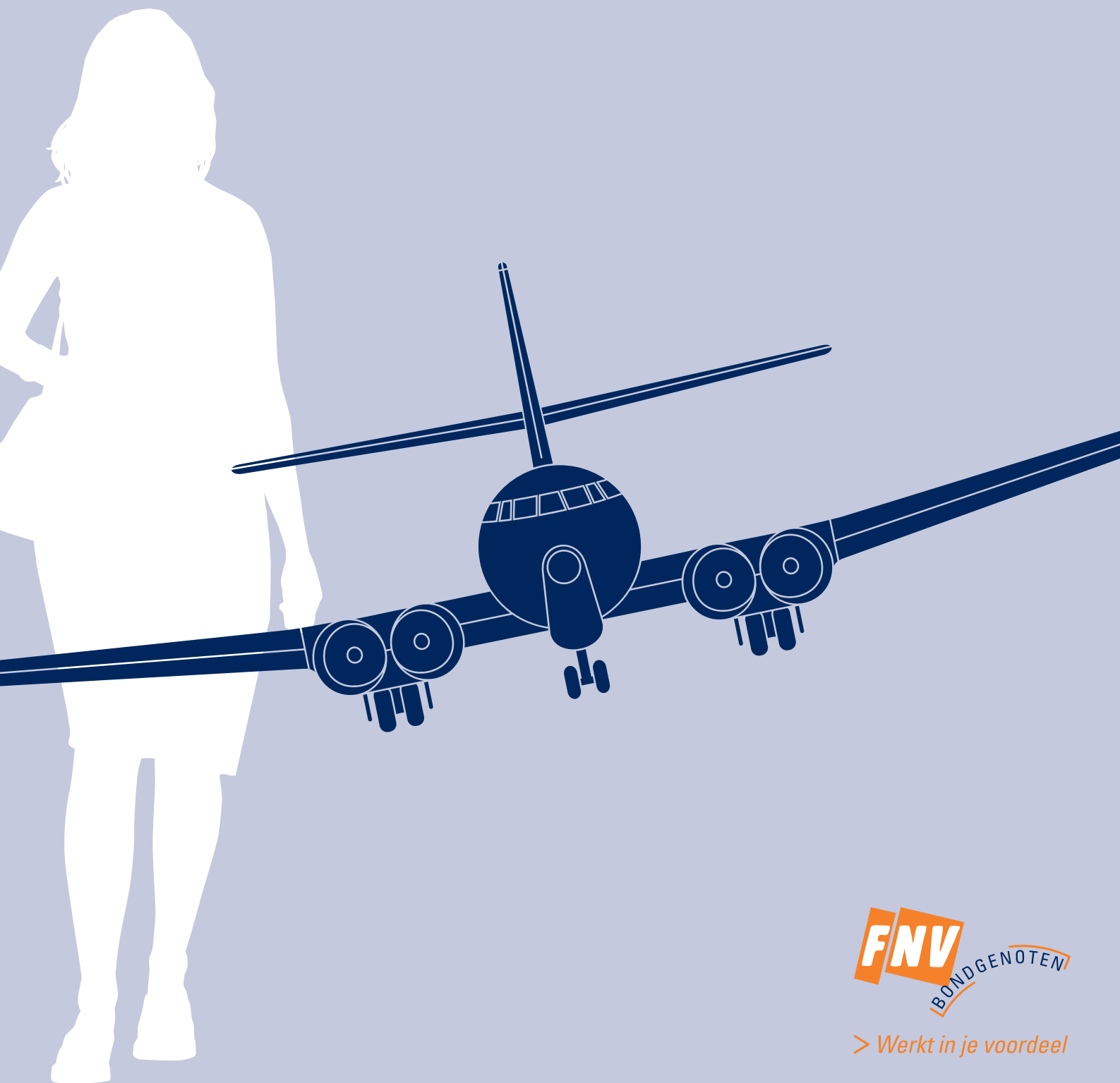


Werkdruk cabinepersoneel KLM

Rapport Conclusies en Aanbevelingen



0. Samenvatting

FNV Bondgenoten/Cabin Pressure kreeg gedurende geruime tijd en regelmatig klachten van het cabinepersoneel van de KLM over de ervaren werkdruk aan boord. Hierover is contact geweest met de werkgever. Deze heeft echter tot aan de start van dit onderzoek geen waarneembare stappen ondernomen om tot verlichting van deze werkdruk te komen. FNV Bondgenoten/Cabin Pressure heeft daarop besloten om hier zelf onderzoek naar te doen.

Ruim 400 medewerkers hebben een vragenlijst ingevuld. Deze vragenlijst is, op enkele kleine afwijkingen na, vormgegeven volgens de "Quick Scan Werkdruk methode". De resultaten van de respondenten zijn vergeleken met de resultaten van de referentiegroep.

0.1 Algemene werkdruk

Uit de resultaten blijkt dat het cabinepersoneel bij de KLM een duidelijk verhoogde algemene werkdruk ervaart. In het bijzonder de onderdelen fysieke belasting en de "onmogelijkheid" om de werktijden te beïnvloeden zijn in dit verband van groot belang. Daarnaast spelen, zij het in mindere mate, tijdsdruk, emotionele belasting en de geringe invloed op het werkproces een rol.

0.2 Gevolgen van de ervaren werkdruk

Het gevolg van de ervaren werkdruk uit zich in een duidelijke verhoging van de gezondheidsklachten en het ziekteverzuim en onvrede over de kwaliteit van de dienstverlening. Veel medewerkers hebben een sterk verhoogd gevoel van vermoeidheid. Daarbij is opvallend dat men vluchten binnen Europa als vermoeiender ervaart dan intercontinentale vluchten. Veel gezondheidsklachten worden toegeschreven aan het vliegen.

0.3 Oorzaken van de ervaren werkdruk

De Quick Scan methode probeert ook oorzaken van de verhoogde werkdruk aan te geven. In het geval van dit onderzoek lijken fysieke belasting, de planning van werktijden (afstemming werk en privé) en werkprocessen (weinig invloed op het werk en de werkprocessen) als belangrijke factoren te worden ervaren.

1. Inleiding

Dit rapport beschrijft de resultaten van een werkdrukonderzoek onder cabinepersoneel van de KLM. Het onderzoek is uitgevoerd in het voorjaar van 2007.

Voor het verkrijgen van de gegevens is gebruik gemaakt van een vragenlijst (zie bijlage 1). Deze is opgezet volgens de Quick Scan Werkdruk monitor (QSW). De vragenlijst is in overleg met kaderleden van FNV Bondgenoten/Cabin Pressure aangevuld met vragen die specifiek betrekking hebben op cabinepersoneel van de KLM. Enkele vragen zijn aangepast ten behoeve van de specifieke werkzaamheden/taken van het cabinepersoneel van de KLM. Vervolgens is de vragenlijst samen met de kaderleden uitgezet onder het cabinepersoneel.

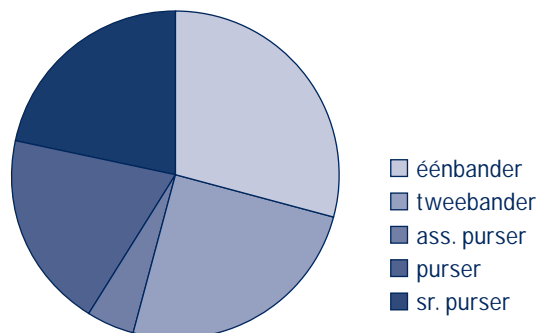
Voor de analyse is gebruik gemaakt van de technieken zoals die voor de QSW zijn ontwikkeld en het statistische analyseprogramma SPSS. Daarbij worden de resultaten van de onderzoeksgroep vergeleken met de resultaten van een referentiegroep. Met betrekking tot de representativiteit van het onderzoek voor de hele groep cabinepersoneel van de KLM kan alleen een uitspraak gedaan worden als de gegevens van de respondentgroep zoals die staan weergegeven in hoofdstuk 2 worden vergeleken met de gegevens van de hele groep cabinepersoneel van de KLM.

Bij het beoordelen van de resultaten van de QSW is naast de resultaten van de gehele groep ook onderzocht of er significante verschillen zijn waar te nemen tussen de diverse functies binnen het Korps Cabinepersoneel. Daarnaast is er, als daartoe aanleiding was, ook gekeken of er significante verschillen optreden in relatie tot geslacht en leeftijd.

2. De respondententent

De vragenlijst is uitgezet onder 1050 medewerkers en is ingevuld door 429 respondententent. Dit komt neer op een respons van bijna 40%. Van de respondententent is 65% van het vrouwelijk geslacht en de gemiddelde leeftijd van respondententent is 40 jaar. Kijken we naar het personeelsbestand van het cabinepersoneel van de KLM, dan blijkt dat ruim 80% vrouw is en een kleine 20% man. De groep respondententent wijkt dus enigszins af van de kerncijfers uit het personeelsbestand. De groep is verdeeld over vijf verschillende functiegroepen zoals weergegeven in onderstaand figuur.

Figuur 2.0: Verdeling van de respondententent over de verschillende functies



Ruim de helft van de respondententent is een één- of tweebander (resp. 28,9% en 24,7%). De opbouw van functies van het cabinepersoneel bij de KLM is dusdanig dat men begint als éénbander en kan doorgroeien naar een hogere functie. Senior Purser is in dat opzicht de 'hoogste' functie. Uit de kerncijfers van het personeelsbestand van KLM blijkt dat zo'n 75% één- of tweebander is. En dat zo'n 15% Senior Purser is. Het aantal Assistent Pusers dat de vragenlijst heeft ingevuld is laag, in totaal 20. Enige voorzichtigheid is geboden om uitspraken te doen over deze functie.

Een groot deel van de respondententent (ruim 60%) werkt langer dan tien jaar bij de KLM (zie bijlage 2, tabel 1.0). Daarnaast blijkt dat zo'n 25% meer dan 20 jaar bij KLM in dienst is.

Verder is er gekeken naar de aard van het dienstverband. De helft van de respondententent (tabel 2.2, bijlage 2) geeft aan een fulltime aanstelling te hebben.

In de vragenlijst is er ook gevraagd met welke regelmaat men werkzaam is aan boord van bepaalde vliegtuigtypen (zie bijlage, tabel 2.3).

Het meest wordt er door de respondententent gewerkt aan boord van de B 777 en de MD 11. Het minst werkt men aan boord van de A 330. Een beperkte groep medewerkers werkt maar aan boord van één vliegtuigtype.

Van de respondententent is 50% lid van FNV Bondgenoten/Cabin Pressure (zie Bijlage 2, tabel 2.4 lidmaatschap vakbond).

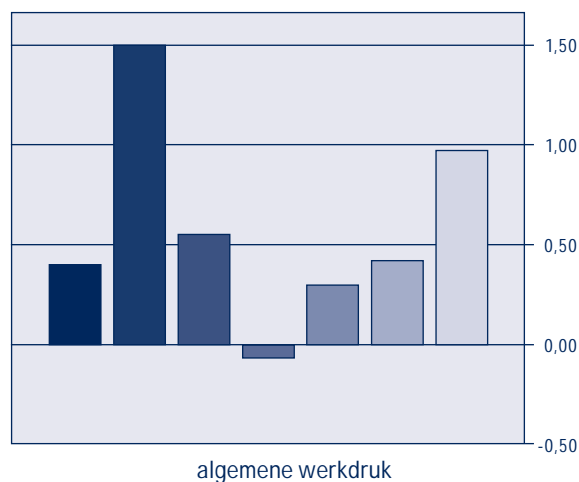
Concluderend kan worden gesteld dat de groep respondententent meer 'senior' is dan de totale groep cabinepersoneel in dienst van de KLM. Gezien echter het aantal één- en tweebanders dat de vragenlijst heeft ingevuld mag er vanuit worden gegaan dat de bevindingen in het onderzoek voor deze groep als betrouwbaar kunnen worden aangemerkt. Ook is er sprake van een duidelijke oververtegenwoordiging van leden van FNV Bondgenoten/Cabin Pressure in de respondentengroep, maar gezien de aard van het onderzoek mag dat niet als een belemmering voor representativiteit of betrouwbaarheid worden aangemerkt.

3. De algemene werkdruk

3.1 Inleiding

Werkdruk is opgebouwd uit zeven afzonderlijke schalen die samen een beeld geven van de algemene werkdruk. Zo zijn er schalen voor de ervaren belasting. Dat betreft zowel de fysieke, als de mentale en emotionele belasting. Twee schalen houden verband met de ervaren tijdsdruk zowel in het werk als in de relatie tot het privé leven. Bovendien zijn er nog twee schalen die verband houden met de mogelijkheid invloed uit te oefenen op het werk en met de ontplooiingsmogelijkheden binnen het werk. Als de gemiddelde score voor een schaal op 0 uitkomt, dan betekent dit, dat de respondentgroep gelijk scoort aan de referentiegroep. Een positieve score betekent dat er meer klachten zijn dan bij de referentiegroep en een negatieve score betekent dat er minder klachten zijn. Hoe hoger de score hoe ernstiger de klachten zijn ten opzichte van de referentiegroep. In figuur 3.1 staan de resultaten van de algemene werkdruk voor de hele groep weergegeven.

Figuur 3.1: Grafische weergave van de algemene werkdruk

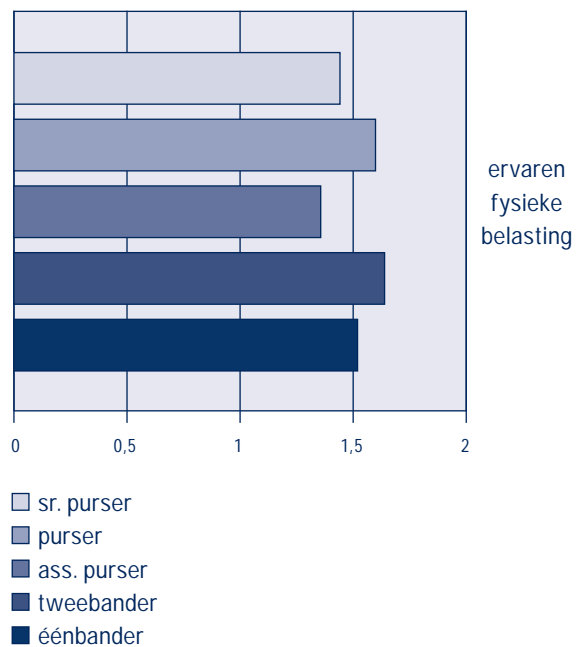


- gemiddelde score emotionele belasting
- gemiddelde score fysieke belasting
- gemiddelde score invloed
- gemiddelde score mentale belasting
- gemiddelde score ontplooiing
- gemiddelde score tijdsdruk
- gemiddelde score werk en privé

Het cabinepersoneel van KLM scoort op bijna alle onderdelen van de algemene werkdruk hoog. De belangrijkste klachten betreffen de fysieke belasting en de spanning in tijdsverdeling tussen werk en privé.

Met name op het punt van de fysieke belasting scoort het cabinepersoneel hoog. Deze hoge score is vooral terug te voeren op het feit dat 86% van de respondenten het werk vaak of altijd lichamelijk inspannend vindt en van mening is dat men vaak of altijd in een ongemakkelijke houding moet werken en zwaar moet tillen. Daarbij heeft 75% van de respondenten vaak of altijd last van de droge lucht in het vliegtuig (zie bijlage 2, tabel 2.5). Voor het onderdeel fysieke belasting treden er geen significante verschillen op, op basis van functie.

Figuur 3.2: gemiddelde ervaren fysieke belasting per functie

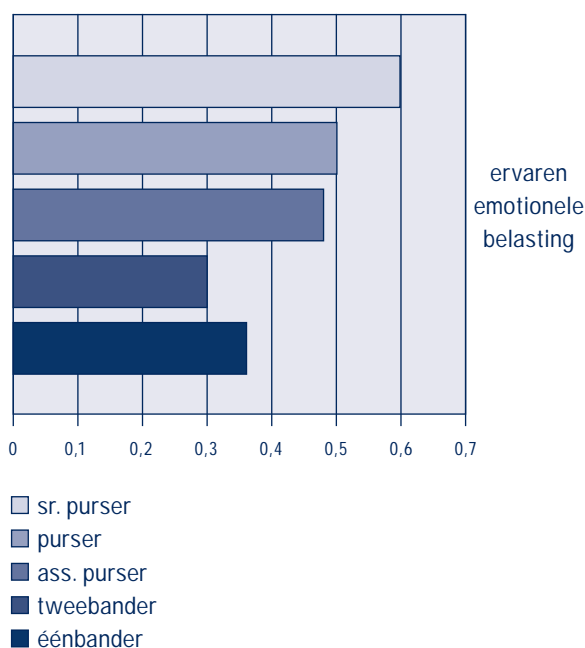


“Het zou fijn zijn als nieuwe producten (catering, services, nieuwe werkmethoden) bedacht werden door mensen uit de praktijk, en niet door mensen op kantoor die geen flauw idee hebben of hun ideeën uitvoerbaar zijn in de praktijk. En voordat nieuwe ideeën/producten worden ingevoerd, moet bekeken worden of dit in de praktijk niet leidt tot lastenverzwaring.

Het cabinepersoneel van KLM ervaart meer emotionele belasting dan de referentiegroep. Nadere analyse van de resultaten laat zien dat dit in hoofdzaak te wijten is aan het feit dat bijna 40% vaak of altijd te maken heeft met lastige passagiers. De hogere

functies ervaren deze belasting overigens twee maal zo sterk als de lagere.

Figuur 3.3: gemiddelde waarde emotionele belasting per functie



De Senior Purser heeft de hoogst ervaren emotionele belasting. Wat op zich een logische verklaring kan hebben in het feit dat men in deze functie leiding geeft aan medewerkers die op dat moment in de cabine werkzaam zijn.

Naar aanleiding van gesprekken met het cabinepersoneel van KLM bleek dat men op iedere vlucht te maken heeft met onbekende collega's. De kans dat men regelmatig met dezelfde collega(s) vliegt is klein. Opmerkelijk daarbij is dat slechts 4% aangeeft soms last te hebben van lastige collega's.

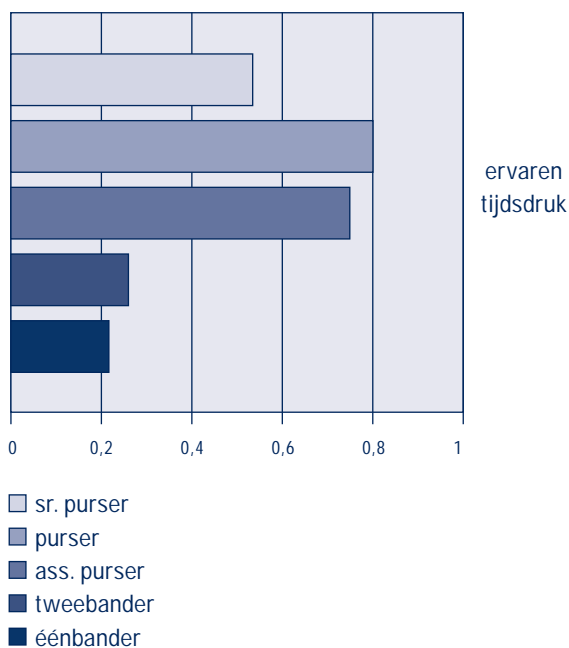
De ervaren mentale belasting wijkt beperkt af van de referentiegroep en scoort zelf in het negatieve. Dit zou een teken kunnen zijn dat het werk niet voor iedereen voldoende uitdaging en afwisseling biedt. Wel blijkt dat in de hogere functies, Senior Purser en Purser, meer mentale belasting wordt ervaren.

Het cabinepersoneel ervaart veel tijdsdruk. Aspecten die hierbij een voorname rol spelen zijn achtereenvolgens: moeite met het uitvoeren van het service schedule (30%), onderbezetting (ruim 55%), toegenomen werkdruk door het -1 vliegen (77%) en

het ontbreken van ongestoorde pauzes (zie bijlage 2, tabel 2.6).

Zowel het ontbreken van de mogelijkheid om tijdens de vlucht ongestoord een pauze te houden als ook het -1 vliegen scoren zeer hoog. Enkele jaren geleden heeft KLM besloten om aan boord van bepaalde typen vliegtuigen de Purser in de sterkte te laten meewerken. Hierdoor is er feitelijk één CA minder ingedeeld. De Purser heeft hierdoor naast zijn leidinggevende taken er extra uitvoerende werkzaamheden bij gekregen. Dat men in de Purserfuncties meer problemen heeft met tijdsdruk blijkt ook uit figuur 3.4.

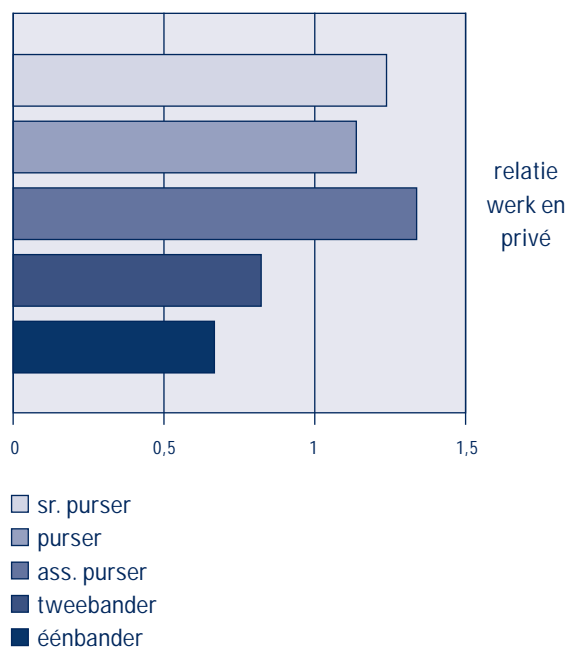
Figuur 3.4: gemiddelde waarde ervaren tijdsdruk per functie



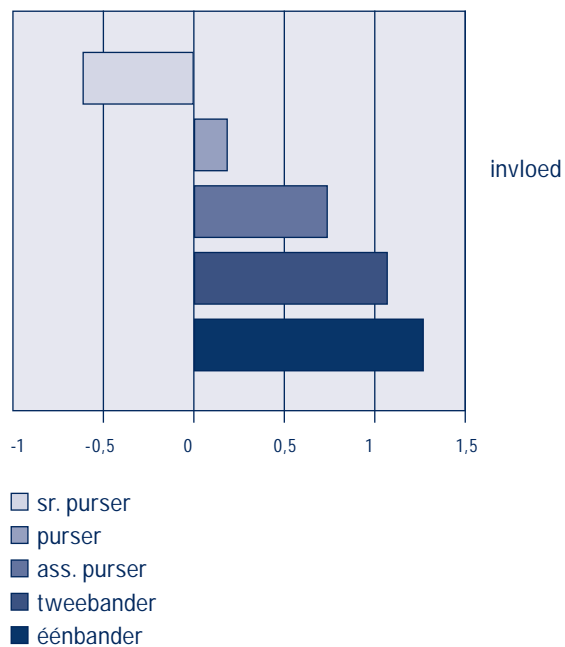
Op het onderdeel "relatie werk en privé" geven de respondenten aan veel meer klachten te hebben dan de referentiegroep. Ook hier geldt dat de respondenten in hogere functies meer problemen ervaren met het combineren van werk en privé. De geringe flexibiliteit van de indeling kan hiervoor een oorzaak zijn, zie bijlage 2, tabel 2.7. Met name het ervaren gebrek aan vrijheid bij het opnemen van vakantie en het gebrek aan compensatie van extra gemaakte uren zijn hierbij belangrijke items.

“Er wordt steeds meer van het cabinepersoneel verwacht bijv. security check, stoelzakken, zwemvesten. Er gaan steeds meer vrije dagen af; ongemerkt wordt hier en daar weer eens een dagje ingepikt. KLM is weinig flexibel wat betreft de indeling. Privé kwesties regelen wordt steeds moeilijker.”

Figuur 3.5: relatie werk en privé per functie



Figuur 3.6: invloed op het werk en functie



Voor de medewerkers in de lagere functies geven aan maar beperkt invloed op het werk te hebben. Dit zou verklaard kunnen worden uit het feit dat de werkwijze en de verschillende procedures aan boord van het vliegtuig strak zijn vastgelegd. Er is een beperkte mogelijkheid om daar in de lagere functies zelf enige invloed op uit te oefenen.

Kijkt men naar de ontplooiingsmogelijkheden (zie figuur 3.1) dan wijken deze in geringe mate af van de referentiegroep. In het algemeen kan dus worden gesteld dat de respondenten positief zijn over de mogelijkheden om zich binnen de KLM verder te ontplooiën.

De respondenten hebben meer klachten over de invloed op het werk dan de referentiegroep. Hier treden ook duidelijke verschillen op tussen de verschillende functies. De één- en tweebanders hebben duidelijk minder invloed op het werk dan collega's in een hogere functie (zie figuur 3.6).

4. Oorzaken van de ervaren werkdruk

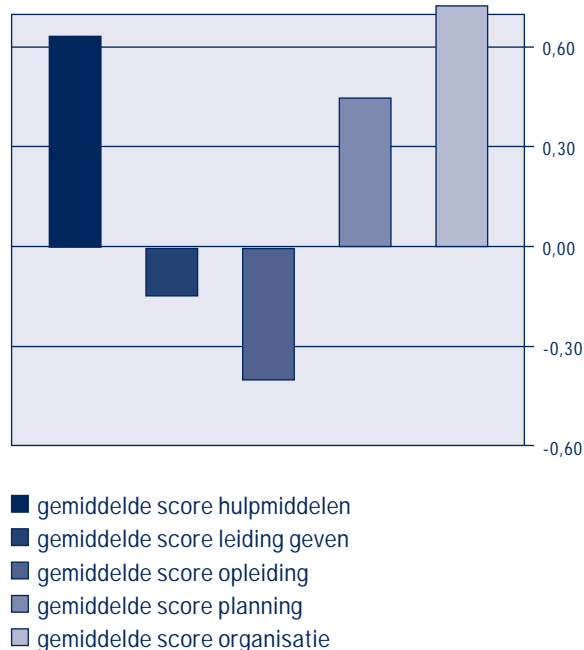
4.1 Inleiding

De Quickscan werkdruk onderscheidt meerdere mogelijke oorzaken voor het ervaren van werkdruk door de medewerkers. Die oorzaken liggen vooral in de sfeer van de aansturing van de werkzaamheden van de medewerkers en de hulpmiddelen waarmee het werk moet worden uitgevoerd. Ook de mogelijkheden voor het volgen van opleidingen spelen hierbij een rol.

In figuur 4.1 staan de resultaten voor mogelijke oorzaken van de ervaren werkdruk voor de hele groep weergegeven.

Met betrekking tot de oorzaken van werkdruk scoren de onderdelen hulpmiddelen en organisatie (in de vragenlijst multi-inzetbaarheid) hoog ten opzichte van de referentiegroep. Ook met betrekking tot de planning zijn er relatief veel klachten.

Figuur 4.1: Oorzaken van werkdruk



Hulpmiddelen

De klachten op dit onderdeel hebben met name te maken met het (preventief) onderhoud en de tijdige beschikbaarheid van de technische dienst om klachten te verhelpen en in mindere mate met de beschikbaarheid en de aard van de hulpmiddelen.

Op dit gebied worden geen significante verschillen gevonden tussen de functie, geslacht of leeftijd. De hele groep is heel homogeen in het oordeel.

Uit de resultaten blijkt dat de respondenten tevreden zijn over de leidinggevendenden. De score valt hier positiever uit (negatieve waarde) dan die van de referentiegroep.

Het gevoerde beleid met betrekking tot opleidingen wordt door de respondentengroep positief beoordeeld. Het cabinepersoneel is dus tevreden over de opleidingen die KLM aanbiedt.

Klachten over de planning kunnen heel goed een oorzaak zijn voor de ervaren werkdruk, die voornamelijk tot uiting komt in de aspecten tijdsdruk, spanning tussen werk en privé en invloed.

Uit de beantwoording (zie bijlage 2, tabel 2.8) blijkt dat de als zeer slecht ervaren verhouding tussen werk en vrije tijd voor hen die diensten binnen Europa vliegen een sterke bijdrage aan de negatieve beoordeling levert. Ruim 90% geeft aan hiermee problemen te ervaren. De verhouding werk en vrije tijd bij intercontinentale vluchten wordt veel positiever beoordeeld, 32% geeft aan bij ICA- vluchten problemen te hebben met de verhouding werk/vrije tijd.

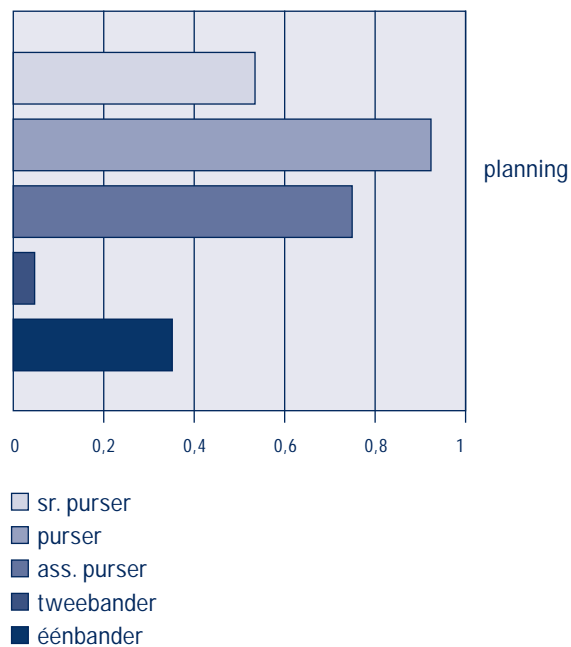
Aan het einde van de vragenlijst was er de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen. Hier is volop gebruik van gemaakt. Met name over het verschil in reisverlof en vrije tijd tussen ICA- vluchten en Europa- vluchten zijn veel opmerkingen gemaakt.

“Het Reisverlof op ICA- vluchten, staat niet in verhouding met het reisverlof op Europa. Het reisverlof op Europa vind ik vaak te kort en als ik dan meerdere weken achter elkaar Europa vlieg ben ik niet uitgerust voor de volgende Europaweek.”

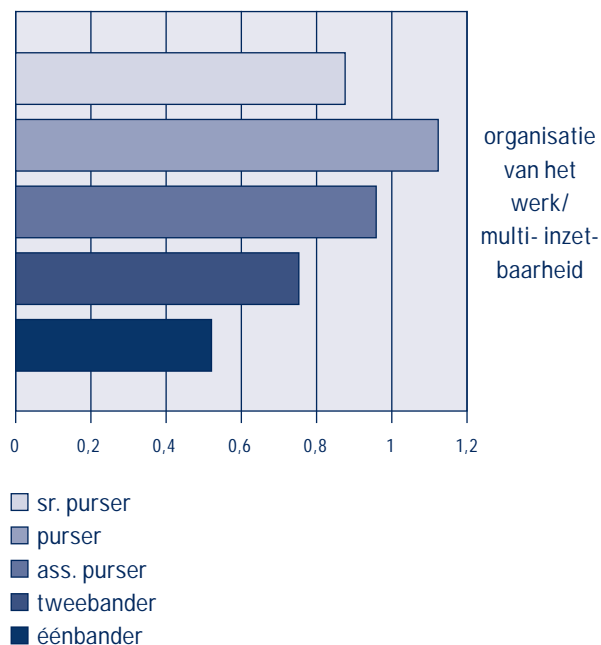
Bij een Europa- vlucht vliegt men op één dag naar en van één of meer bestemmingen. Vliegt men intercontinentaal dan vliegt men naar de bestemming en verblijft men vervolgens minimaal 24 uur op die bestemming alvorens men terugvliegt.

De verschillende functiegroepen beoordelen dit aspect heel verschillend (zie figuur 4.2). Dat wordt mede veroorzaakt door het feit dat tweebanders geen Europa- vluchten maken en daardoor in de praktijk de verschillen tussen Europa- en ICA- vliegen niet ervaren.

Figuur 4.2: klachten over planning uitgesplitst naar functie



Grafiek 4.3: klachten over organisatie van het werk/ multi-inzetbaarheid uitgesplitst naar functie



De respondenten ervaren veel problemen bij de multi-inzetbaarheid en de organisatie van het werk. De gevraagde multi-inzetbaarheid en het moeten inspringen voor collega's (zie tabel 2.9, bijlage 2) die het tempo niet kunnen bijhouden zijn belangrijke oorzaken voor de hoge waarde op dit onderdeel en daarmee mogelijk een belangrijke oorzaak voor de ervaren werkdruk. Ook het feit dat men naast het uitvoerende werk nog allerlei andere zaken moet regelen draagt in belangrijke mate hieraan bij. De hogere functies hebben bij dit item meer klachten.

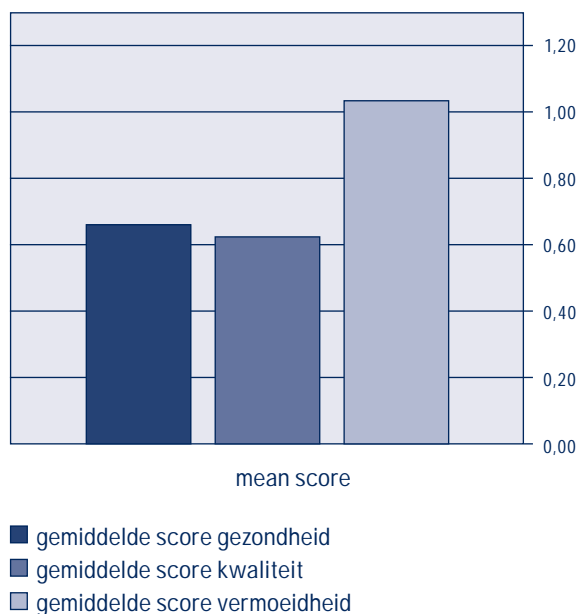
5. Gevolgen van de ervaren werkdruk

5.1 Inleiding

De gevolgen van een te hoge werkdruk vertalen zich over het algemeen in drie elementen: vermoeidheid van de werknemer, ontevredenheid over de kwaliteit van het geleverde product/dienst en het maken van fouten tijdens het werkproces. In het verlengde van deze drie aspecten ziet men/ligt uitval van werknemers door ziekte. De drie genoemde elementen zijn nader onderzocht in de Quick scan werkdruk.

De resultaten voor de gehele respondentengroep zijn weergegeven in figuur 5.1.

Fig. 5.1 De gevolgen van werkdruk

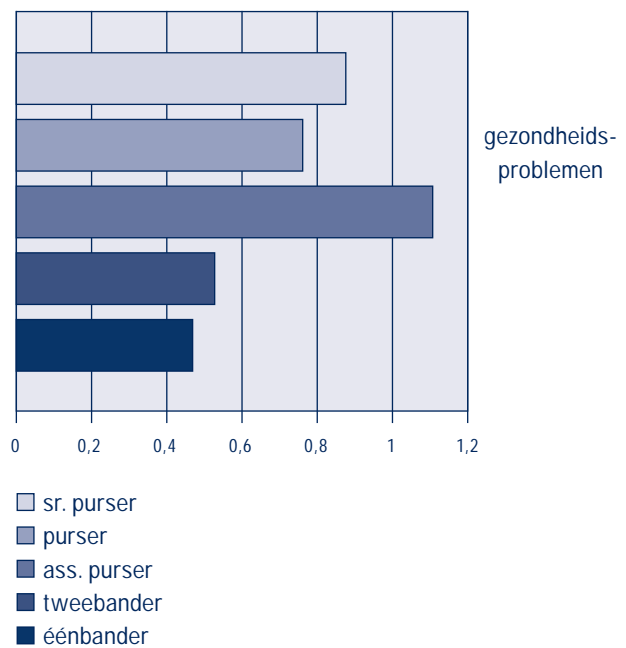


Uit de grafiek blijkt duidelijk dat de respondentengroep op alle drie de onderdelen zeer hoog scoort ten opzichte van de referentiegroep. Vooral op het element vermoeidheid maar ook op de andere twee onderdelen is sprake van een zeer hoge score.

Ervaren gezondheid

Figuur 5.2 heeft gezondheidsklachten uitgesplitst naar functie. Hieruit blijkt dat er enig verschil zit tussen de verschillende functies. De leidinggevende functies, Purser en Senior Purser, scoren het hoogst voor wat betreft de gezondheidsklachten. De Assistent Purser scoort nog hoger, echter gezien de kleine omvang van deze groep (n = 20) binnen het geheel dient men voorzichtig te zijn met de interpretatie.

Figuur 5.2: ervaren gezondheidsproblemen uitgesplitst naar functie



“Wat mij stoort aan het bedrijfsbeleid is dat fulltimers die al langer in dienst zijn, soms bij één enkele ziekmelding al gepusht worden tot deeltijd vliegen. Dit is een fysiek zware baan en als men deze niet vol kan houden is dat geen probleem van de werknemer zelf, maar de werkgever”.

Bijna de helft van de respondenten (47%) geeft aan gezondheidsklachten te hebben en daarvan geeft 88% aan dat die volgens hen gerelateerd zijn aan het vliegen. 41% procent van de respondenten geeft aan zich in het laatste halfjaar ziek gemeld te hebben. Daarvan heeft bijna 20% zich twee of meerdere keren ziek gemeld.

Tabel 5.1: gezondheidsklachten versus functie

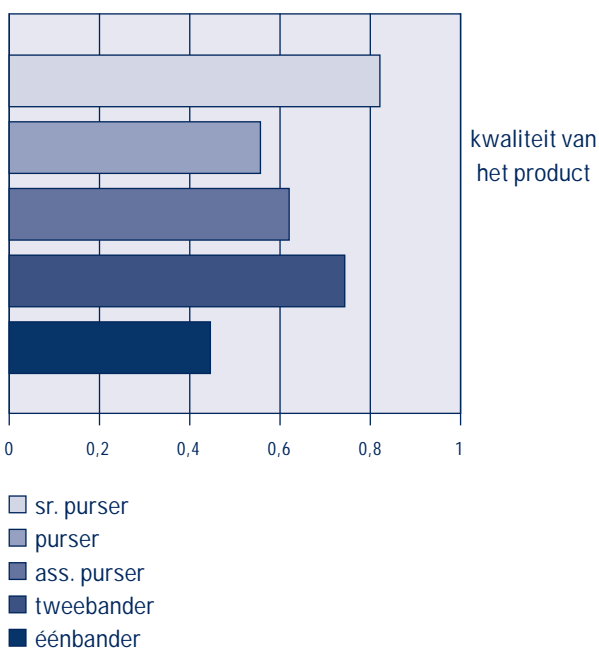
Functie	Gezondheidsklachten	Gezondheidsklachten door vliegen	Laatste halfjaar ziek gemeld	Een keer ziek gemeld	Meerdere keren ziek gemeldw
Eénbander	36%	83%	37%	81%	19%
Tweebander	40%	87%	36%	82%	18%
Ass. Purser	70%	93%	35%	58%	42%
Purser	58%	85%	50%	88%	12%
Senior Purser	55%	95%	43%	79%	21%
Totaal KLM cabinepersoneel	47%	88%	41%	81%	19%

De kwaliteit van het product/dienstverlening

Uit de resultaten blijkt duidelijk dat het cabinepersoneel zich zorgen maakt over de kwaliteit van het product dat ze aflevert. Met kwaliteit van het product wordt hier bedoeld de kwaliteit van de dienstverlening aan de passagiers. **Tweederde van de respondenten is niet tevreden over de kwaliteit van de service, alhoewel men het gevoel heeft zelf zijn best te doen om een goede service te leveren.**

Bijna de helft van de medewerkers wordt vaak geconfronteerd met klachten van passagiers en een kwart van de respondenten geeft aan dat er vaak fouten worden gemaakt. De beoordeling van dit aspect varieert tussen de diverse functies zonder dat er sprake is van een duidelijke lijn.

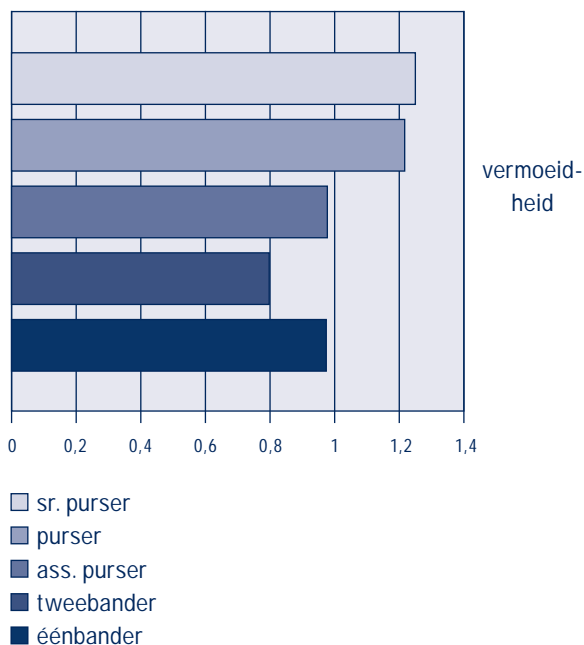
Figuur 5.3 Zorgen over de kwaliteit van het product uitgesplitst naar functie.



Vermoeidheidsklachten

Van de mogelijke gevolgen van te hoge werkdruk scoort vermoeidheid het hoogst. **Naarmate men een hogere functie heeft nemen de klachten over vermoeidheid toe.**

Figuur 5.4 Vermoeidheidsverschijnselen uitgesplitst naar functie.



Bij de analyse van de antwoorden op de vragen over vermoeidheid is er ook gekeken of men verschil in vermoeidheid ervaart tussen intercontinentale vluchten (ICA-cyclus) en de vluchten binnen Europa (Europa-cyclus). Op de vraag naar vermoeidheid na een ICA-cyclus antwoordt 82% vaak of altijd moe te zijn na afloop. Voor de Europa-cyclus geldt dat voor 86% van de respondenten. 87% van de respondenten geeft aan na de vlucht makkelijk afstand te kunnen nemen van het werk. Bijna de helft geeft echter aan bij de volgende vlucht nog niet altijd te zijn uitgerust.

Het blijkt dat intercontinentale vluchten waarbij bijna altijd sprake is van grote tijdsverschillen, vermoeiend zijn. **Europa bips worden echter als vermoeiender ervaren.** Dit zou kunnen komen doordat de rust tussen de verschillende vluchten vaak kort is, de soms korte tijdsspanne die er is om de werkzaamheden te verrichten **en** het op meerdere keren vroeg aanmelden. De vaak voorkomende combinatie van de genoemde factoren versterkt een en ander in hoge mate.

Conclusies en aanbevelingen

Ervaren werkdruk

Uit dit onderzoek van FNV Bondgenoten/Cabin Pressure met de Quick Scan Werkdruk blijkt dat het cabinepersoneel van de KLM een hoge werkdruk ervaart!

Fysieke belasting en de combinatie werk en privé scoren daarbij erg hoog. Maar ook andere factoren zoals invloed op het werk en tijdsdruk scoren hoog. Dit duidt op een overbelasting.

De mentale belasting van het cabinepersoneel is laag, scoort lager dan de referentiegroep. Dit zou tot onderbelasting kunnen leiden. Dit kan net zo zorgwekkend zijn als overbelasting.

De werkdruk verschilt behoorlijk per functie. De Purser en de Senior Purser geven aan een hogere belasting te ervaren op emotioneel vlak, meer tijdsdruk te ervaren en problemen te ervaren bij het realiseren van de balans tussen werk en privé.

Al het cabinepersoneel heeft klachten als het gaat om fysieke belasting.

Oorzaken voor de (ervaren) werkdruk

Kijkend naar de oorzaken van werkdruk blijkt dat de organisatie van het werk, de hulpmiddelen (bijv. trolley) en planning hoog scoren. Opleiding en leidinggeven scoren wat dat betreft zeer laag. Dit houdt in dat men zeer positief is over het leidinggeven en de opleidingen die kunnen worden gevolgd.

In het geheel genomen scoren de Purser en Senior Purser hoger op de verschillende oorzaken van werkdruk in relatie tot het andere cabinepersoneel.

Gevolgen van de (ervaren) werkdruk

De gevolgen van werkdruk uit zich met name in vermoeidheidsklachten. Dit is goed te verklaren door het feit dat in de ICA-cyclus de vluchten lang zijn en dat men door de verschillende tijdzones vliegt. Daarnaast is zeer opvallend dat vliegen binnen Europa als vermoeiender wordt ervaren dan intercontinentaal vliegen. Een aantal zaken speelt daarbij een rol, zoals de strakke tijdplanning van een vlucht waarbinnen allerlei handelingen moeten worden verricht, het aantal stretches per dag en het aantal vroege aanmeldingen. Daarnaast is er sprake van een groot verschil tussen het reisverlof op ICA en het reisverlof op Europa. Het reisverlof als gevolg van Europa bips is volgens veel respondenten te kort. Men geeft aan dat men daardoor niet goed uitgerust is om aan een nieuwe cyclus te beginnen.

Maar ook de gezondheid en de ontevredenheid over de kwaliteit van het geleverde werk scoren hoog. Opvallend is dat juist deze gevolgen sterker voorkomen bij de Pursers en de Senior Pursers. Van het cabinepersoneel met gezondheidsklachten geeft 88% aan dat deze gerelateerd zijn aan het vliegen. Bijna de helft van de respondenten heeft gezondheidsklachten. Tweederde van de respondenten is niet tevreden over de service (kwaliteit van het product) ondanks dat men zelf zijn best doet.

Conclusies

Naar aanleiding van dit onderzoek is duidelijk geworden dat de respondenten uit dit onderzoek behoorlijk wat werkdruk ervaren. De vraag is of dit één op één kan worden overgezet naar het totale korps cabinepersoneel bij de KLM.

De kerncijfers van de respondenten komen namelijk niet geheel overeen met de kerncijfers van het personeelsbestand van het cabinepersoneel. Aan de andere kant kan daarbij worden opgemerkt dat daar waar groepen onder het personeelsbestand grotere groepen zijn dit ook zo is bij de respondenten. Wat dat betreft geeft dit rapport maar ook de ruim 1000 klachten die het cabinepersoneel zelf kenbaar heeft gemaakt bij de KLM via IFR's aan dat werkdruk een probleem is onder het cabinepersoneel.

Sommige aspecten uit de Quick Scan Werkdruk scoren hoog, zoals fysieke belasting, planning, invloed op het werk en vermoeidheid. Andere scoren laag zoals leidinggeven en opleidingen. Een betere balans tussen deze aspecten is van belang.

De meeste respondenten geven aan dat het werk niet mentaal inspannend is. Dit zou een duidelijke relatie kunnen hebben met de manier waarop veel handelingen aan boord zijn vastgelegd. Andere aspecten scoren zeer hoog, zoals fysieke belasting en de relatie tussen werk en privé. De fysieke belasting wordt met name beïnvloed door de inrichting van de cabine, de galleys en cateringmateriaal zoals bijvoorbeeld trolleys in combinatie met de uit te voeren handelingen. Men zou nader dienen te kijken naar de ergonomische aspecten van de inrichting van de werkomgeving van het cabinepersoneel. Dit zou verschillende verbeterpunten op kunnen leveren.

Aanbevelingen

Het combineren van werk en privé heeft met name te maken met het werken op onregelmatige tijden en het feit dat men langere tijd van huis is. Meer

mogelijkheden en vrijheid om werk en privé beter op elkaar af te stemmen is van belang en dienen te worden aangemoedigd.

Hulpmiddelen, de organisatie van het werk en de planning zijn belangrijke elementen die kunnen leiden tot het veroorzaken van werkdruk. Deze sluiten nauw aan bij de werkdrukaspecten die hoog scoren (fysieke belasting, combinatie werk en privé). Het is aanbevelenswaardig om alert te zijn op de ergonomische aspecten en het onderhoud van de hulpmiddelen.

Als het gaat om de gevolgen van werkdruk is het zorgwekkend dat veel respondenten vermoeidheidsklachten hebben, maar ook al gezondheidsklachten. Zeker de Europa bips en het feit dat men hier meer vermoeid is dan op de ICA-vluchten verdienen aandacht. Het serieus nemen van deze klachten en hierop adequaat handelen is van belang om langdurige uitval te voorkomen.

De belangrijkste aanbeveling is dat KLM aan de slag gaat met werkdruk en het cabinepersoneel hierin betreft. Het bij cao afgesproken onderzoek naar werkdruk en de naar verwachting daaruit voortkomende oplossingen zijn daartoe een goede aanzet.

In het kader van de wetwijziging Arbowet (ingegaan 1-1-2007) adviseren wij de KLM om, al dan niet op sectorniveau, met vakbonden een 'Arbocatalogus' te gaan ontwikkelen. De bevindingen uit dit onderzoek (hoge werkdruk, fysiek belastend werk, weinig invloed op het werk etc.) en de te vinden oplossingsrichtingen in het cao-onderzoek naar werkdruk kunnen daarvoor als input dienen.

FNV Bondgenoten en dus ook FNV Bondgenoten/Cabin Pressure is er voorstander van om als sociale partners samen arbocatalogi te ontwikkelen. Werknemers spelen volgens FNV Bondgenoten een cruciale rol bij de totstandkoming en ontwikkeling van arbocatalogi. Immers werknemers worden in hun werk blootgesteld aan verschillende arbo-risico's, waaronder werkdruk en fysieke belasting. Het cabinepersoneel kan zelf het beste aangeven wat de daadwerkelijke knelpunten zijn en hoe het beter/anders kan.

Bijlage 1: Vragenlijst Quick Scan Werkdruk KLM Cabinepersoneel

Algemeen

1. Ik ben werkzaam als:

- Één Bander
- Twee Bander
- Assistent Purser
- Purser
- Sr. Purser

6. Ik ben lid van:

- FNV Bondgenoten
- VNC
- UNC
- CNV
- Geen lid van een vakbond

2. Ik ben _____ jaar werkzaam bij KLM Cabine

7. Ik ben een:

- Vrouw
- Man

3. Mijn tewerkstellingspercentage is:

- 100%,
- 80%,
- 67%,
- 50%,
- Flexer

8. Mijn leeftijd is _____ jaar

9. Heb je de laatste tijd gezondheidsklachten?

- Ja
- Nee

4. Ik vlieg

- Bijna altijd op Europa
- Meestal op Europa
- Ongeveer even vaak op Europa als op ICA
- Meestal op ICA
- Bijna altijd op ICA

10. Heb je gezondheidsklachten waarvan je denkt dat ze door het vliegen komen?

- Ja
- Nee

5. Ik vlieg op de

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
B 737				
B 777				
B 747 Combi				
B747 All Passenger				
MD 11				
A 330				

11. Heb je jezelf het laatste halfjaar ziek gemeld?

- Ja
- Nee

12. Indien je jezelf hebt ziek gemeld, hoe vaak was dat:

- Eén keer
- Meerdere keren

Zet een kruisje in de vakken die van toepassing zijn!

Tijdsdruk	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
1. Is er genoeg tijd om het werk af te krijgen?				
2. Heb je in je beleving te veel werk te doen?				
3. Moet je soms zaken uit het service schedule overslaan?				
4. Hoe vaak komt het voor dat er extra hard gewerkt moet worden om iets af te krijgen?				
5. Moet je erg snel werken?				
6. Is er aan boord sprake van onderbezetting (te weinig mensen voor het werk)?				
7. Ervaar je toegenomen werkdruk als gevolg van het -1 vliegen (p in de sterkte) op de A 330 en de 747 Combi?				
8. Kun je je werk karakteriseren als 'een gekkenhuis'?				
9. Kun je alle Flight Safety taken altijd uitvoeren?				
10. Moet je jezelf haasten om het serviceschema af te krijgen?				
11. Is het mogelijk tijdens de vlucht ongestoord je pauzes te genieten?				

Fysieke belasting	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
12. Moet je in je werk bukken, zwaar tillen, trekken of boven je macht werken?				
13. Is je werk lichamelijk inspannend?				
14. Heb je gedurende het werk hinder van droge lucht?				
15. Heb je gedurende je werk hinder van kou?				
16. Heb je gedurende je werk hinder van warmte?				
17. Heb je gedurende je werk hinder van zuurstofgebrek?				
18. Heb je in het werk hinder van de indeling van de galleys?				
19. Heb je in het werk hinder van de indeling van de cabine?				

Mentale Belasting	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
20. Is het nodig dat je op veel dingen tegelijk let tijdens het werk?				
21. Vereist je werk dat je er voortdurend de aandacht bij moet houden?				
22. Heb je in je werk te maken met onverwachte situaties?				
23. Is je werk mentaal (geestelijk) inspannend?				

Emotionele belasting	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
24. Is je werk emotioneel belastend?				
25. Heb je te maken met agressie aan boord?				
26. Heb je in je werk te maken met lastige passagiers?				
27. Heb je in je werk te maken met lastige collega's?				
28. Kom je door je werk terecht in aangrijpende situaties?				

Invloed op het werk	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
29. Heb je invloed op je tewerkstelling aan boord?				
30. Kun je zelf de tijd van je werkzaamheden aan boord bepalen?				
31. Heb je invloed op de planning van je werkzaamheden aan boord?				
32. Kun je deelnemen aan besluiten die je werk aan boord raken?				

Invloed op werktijden

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
33. Stelt de KLM je in staat om het werk te combineren met privé-verplichtingen?				
34. Als er plotseling een privé-probleem voor je opdoemt, kun je dan je indeling aanpassen?				
35. Heb je voldoende invloed op je indeling?				
36. Bestaat er bij de KLM begrip voor de persoonlijke omstandigheden van CA's?				
37. Ben je in staat om je vakantie op te nemen in de door jou gewenste periode?				
38. Moet je in je verlof thuis of op de route wel eens werkzaamheden voor de KLM verrichten (bijv. het schrijven van IFR's of beoordelingen)?				
39. Moet je activiteiten t.b.v je werk in je reisverlof verrichten zonder compensatie (bijv. flight safety-recurrent, aanvraagprocedure USA-visum, korte opdracht)?				

Ontplooingsmogelijkheden

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
40. Vind je je werk interessant/leuk?				
41. Kun je in je werk gebruik maken van je vak- of schoolopleiding en ervaring?				
42. Biedt het werk je afwisseling?				
43. Voel je je gewaardeerd in het werk?				

Planning

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
44. Komt het voor dat de planning tijdens de vlucht wordt doorkruist door andere activiteiten?				
45. Is het werk gedurende de vlucht gelijk verdeeld?				
46. Komt het voor dat je de service moet onderbreken?				
47. Is er sprake van een goede verhouding tussen werk en vrije tijd op Europa?				
48. Is er sprake van een goede verhouding tussen werk en vrije tijd op ICA?				

Leidinggeven

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
49. Is er een goede communicatie tussen het kader en de CA's?				
50. Is er op het werk een goede taakverdeling tussen de verschillende functies aan boord?				
51. Worden ideeën en wensen van de CA's aan boord serieus genomen door het kader?				
52. Worden aan boord de procedures en methodieken nageleefd?				
53. Geeft het kader je hulpmiddelen om zelf problemen op te lossen?				

Opleiding

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
54. Is er voldoende aanbod vanuit de KLM qua cursussen en modules om jezelf te kunnen ontwikkelen?				
55. Wordt er bij veranderingen in het werk (bijvoorbeeld promoties) aandacht besteed aan opleiding en trainingen?				
56. Ben je tevreden over de kwaliteit van de trainingen die je worden aangeboden?				
57. Wordt er door P&A rekening gehouden met opleidingen die je volgt?				

Multi Inzetbaarheid

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
58. Wordt er van je verwacht dat je op meerdere posities aan boord inzetbaar bent?				
59. Is er sprake van competitie tussen de verschillende functies aan boord?				
60. Wordt er van je verwacht dat je inspringt als collega's het tempo niet bijhouden?				
61. Ben je in het werk, naast de uitvoerende taken, veel tijd kwijt met het regelen van dingen?				

Kwaliteit

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
62. Komt het voor dat je niet voor honderd procent tevreden bent over de kwaliteit van het product (de service) aan boord?				
63. Gebeurt het dat er aan boord fouten worden gemaakt of afspraken niet worden nagekomen?				
64. Is er voldoende ondersteuning vanuit Inflight Services zodat je je werk probleemloos / volwaardig kunt uitvoeren?				
65. Erger je jezelf wel eens aan slordigheden in de service?				
66. Geef je wel eens minder service dan nodig is?				
67. Gebeurt het dat er klachten worden geuit van passagiers of collega's over de service van de KLM?				

Vermoeidheid

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
68. Voel je je moe na een ICA-cyclus?				
69. Voel je je moe na een Europa-cyclus?				
70. Ben je uitgerust als je aan je volgende vlucht begint?				
71. Kun je, na je vlucht, makkelijk afstand nemen van je werk?				
72. Voel je je gespannen of nerveus na de vlucht?				

Hulpmiddelen en apparaten

Iedereen gebruikt bij het werk bepaalde hulpmiddelen. Denk hierbij aan cateringmateriaal.

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
73. Beschik je over goed cateringmateriaal om je werk te doen?				
74. Worden problemen bij cateringmateriaal of apparatuur (ovens, hotcups etc.) snel verholpen?				
75. Is de technische dienst op Schiphol of buitenstations op tijd aanwezig om storingen te verhelpen?				
76. Is er aandacht voor preventief onderhoud van de middelen waarmee je werkt?				
77. Zijn er voldoende middelen (cateringmateriaal) aanwezig om je werk goed te doen?				

Heb je nog aanvullingen opmerkingen over de werkdruk, het beleid in het bedrijf of deze vragenlijst?

Bent u geïnteresseerd in het werk van FNV Bondgenoten KLM Cabine of heeft u een vraag kijk dan op onze website www.cabinpressure.nl; daar vindt u het laatste nieuws, ingezonden brieven en de mogelijkheid u aan te melden als lid.

Bijlage 2: tabellen

Jaren in dienst	%
0-10	35,2
11-20	38,9
21-30	20,9
31-40	5,0
Totaal	100

Tabel 2.1: Verdeling van de respondenten over het aantal dienstjaren

Aanstelling	%
100%	50,7
80%	14,2
67%	17,2
50%	17,7
Flexer %	0,2
Totaal	100

Tabel 2.2: Werktijd aanstelling

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
B 737	5,3	36,4	32,9	25,4
B 777	2,5	54,6	30,4	12,6
B 747 combi	1,5	43,3	51,5	3,7
B 747 all passengers	1,6	17,3	71,5	9,5
MD 11	1,7	50,9	16,4	31,0
A 330	2,0	32,4	16,7	49,0

Tabel 2.3: werkzaam op bepaald vliegtuigtype

Vakorganisatie	%
FNV Bondgenoten	50,5
UNC	0,0
VNC	29,2
CNV	0,5
Geen lid van een vakbond	11,5
Lid van meerdere organisaties	8,4
Totaal	100,0

Tabel 2.4: Lidmaatschap van een vakbond

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Bukken, zwaar tillen, trekken	43,5	39,0	16,4	1,3
Werk lichamelijk inspannend	45,0	41,5	13,1	0,5
Hinder droge lucht	38,8	36,7	23,4	1,2
Hinder kou	14,7	39,2	39,4	6,8
Hinder warmte	5,6	23,7	61,8	8,9
Hinder zuurstofgebrek	8,0	18,0	47,8	26,2
Hinder indeling galley	7,6	28,7	51,1	12,6
Hinder indeling cabine	7,5	27,1	54,7	10,7

Tabel 2.5: fysieke belasting

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Genoeg tijd	24,8	56,0	18,7	0,5
Veel werk te doen	5,8	29,9	55,4	8,9
Kan service schedule uitvoeren	0	8,8	78,4	12,8
Extra hard werken	2,6	36,6	57,0	3,8
Extra snel werken	6,6	42,7	44,5	6,2
Onderbezetting aan boord	19,7	37,8	36,8	5,7
Werddruk groter door -1 vliegen	48,1	29,8	17,1	5,0
Werk 'een gekkenhuis'	1,6	22,1	58,9	17,4
Kan alle flight safety altijd doen	32,5	45,1	18,6	3,8
Haasten om serviceschema te halen	3,8	28,1	62,0	6,1
Tijdens vlucht ongestoorde pauzes houden	1,4	17,2	47,5	33,9

Tabel 2.6: tijdsdruk

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Combineren privé-verplichtingen	0,9	36,7	54,4	8,0
Indeling aanpassen	5,2	21,0	54,4	19,4
Invloed op indeling	0,7	32,5	52,6	14,2
Begrip voor persoonlijke situatie	2,9	32,1	55,1	10,0
Vakantie in gewenste periode	1,7	16,7	51,4	30,2
Tijdens verlof voor KLM werken	13,0	22,2	27,1	37,7
Activiteiten zonder compensatie	31,3	26,6	41,4	0,7

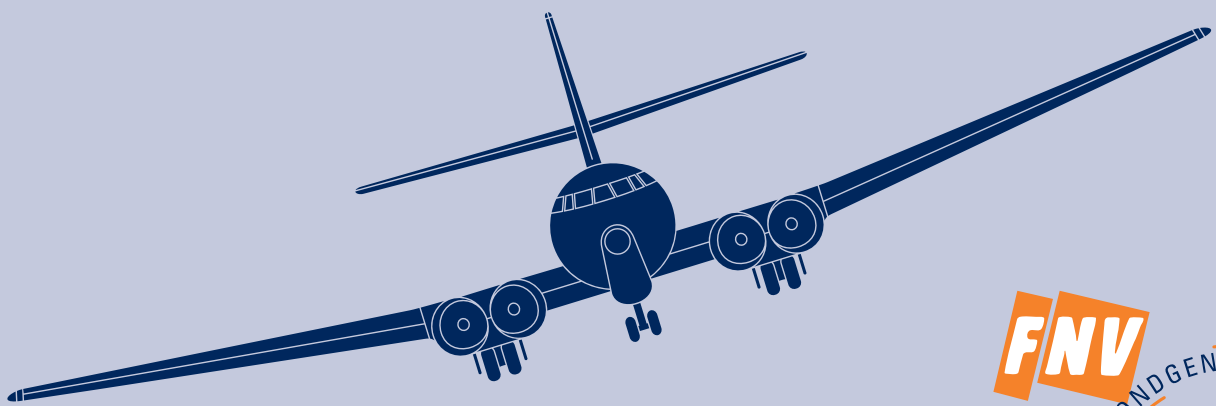
Tabel 2.7: relatie werk en privé.

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Planning tijdens de vlucht wordt doorkruist door andere activiteiten	2,8	19,8	72,2	5,2
Werk tijdens vlucht gelijk verdeeld	3,1	37,6	33,4	25,9
Moet de service onderbreken	0,5	8,9	75,1	15,5
Verhouding werk/vrij Europa goed	1,8	3,2	21,2	73,7
Verhouding werk/vrij ICA goed	6,5	60,9	30,4	2,2

Tabel 2.8: planning.

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Multi-inzetbaarheid aan boord	42,3	32,3	17,7	7,7
Competitie tussen functies	2,6	11,3	54,6	31,5
Inspringen voor collega's die langzamer werken	34,0	38,7	25,9	1,4
Veel te organiseren naast het werk	22,8	37,5	35,6	4,1

Tabel 2.9: multi-inzetbaarheid/ organisatie van het werk.



> *Werkt in je voordeel*