

Rapportage sector breed onderzoek werkdruk en veiligheidscultuur op Schiphol

TNO 2025 R10939 – 5 juni 2025

Rapportage sector breed onderzoek werkdruk en veiligheidscultuur op Schiphol

Auteurs	Willeke Wonder Liza van Dam Paul Couzy Wendela Hooftman
Rubricering rapport	TNO Vertrouwelijk
Projectnummer	060.62065/01.03
Bijlagen	4
Aantal pagina's	70 (excl. voor- en achterblad)

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

© 2025 TNO

Voorwoord vanuit Royal Schiphol Group

Schiphol wil een goede, gezonde en veilige luchthaven zijn voor reizigers en voor mensen die er werken. De ruim 75.000 medewerkers op de luchthaven van meer dan 500 werkgevers maken dag in, dag uit, het verschil voor de passagiers. Schiphol is een bijzondere plek om te werken, maar het is daarnaast ook een complexe werkomgeving met een grote hoeveelheid aan passagiers, bagage, luchtverkeer en betrokken partijen. Een groot deel van het werk is vanwege veiligheidsredenen vastgelegd in protocollen. Het veilig en op tijd aan boord krijgen van reizigers, koffers, catering en dat alles op een schone luchthaven, zorgt voor tijdsdruk. Door een krappe arbeidsmarkt zijn niet altijd zoveel mensen beschikbaar als we zouden willen. We hebben gezien dat dit voor medewerkers op de luchthaven een werkdruk verhogend effect kan hebben. Dit willen we vanuit Royal Schiphol Group verbeteren, maar dat kunnen we niet alleen.

Schiphol werkt nauw samen met vakbonden, werkgevers en medewerkers op de luchthaven. De basis voor deze samenwerking is gelegd in 2022 en 2023. Dit is de periode waarin, na het nagenoeg stilvallen tijdens de COVID-pandemie, er weer veel passagiers op reis gingen vanaf de luchthaven. In die jaren is een vernieuwde koers ingezet met afspraken in twee Schiphol Sociaal Akkoorden, afgesloten tussen Royal Schiphol Group en vakbonden CNV en FNV.

Een van die afspraken is het periodiek uitvoeren van een onderzoek naar werkdruk, sociale veiligheid en veiligheidscultuur op de luchthaven bij arbeidsintensieve kernsectoren, zoals beveiliging, PRM, busvervoer en grondafhandeling. Het eerste onderzoek is nu uitgevoerd, door TNO. Deze rapportage geeft de uitkomsten daarvan weer en levert aanknopingspunten op om mee aan de slag te gaan. Dat doen wij door structureel samen met werkgevers, vakbonden en medewerkers te blijven werken aan de fijne, gezonde en veilige werkplek die we allemaal willen.

Esmé Valk
Chief People & Transformation Officer

Maurice Rojer
Head of Sector Industrial Relations

Schiphol Group

Samenvatting

De Royal Schiphol Group (RSG) heeft met de bonden afgesproken om periodiek onderzoek te doen naar werkdruk, sociale veiligheid en veiligheidscultuur op Schiphol en heeft TNO gevraagd dit uit te voeren. In deze rapportage beschrijven we de resultaten van dit onderzoek dat TNO eind 2024 en begin 2025 heeft uitgevoerd onder medewerkers op de luchthaven **Schiphol**. Voor het onderzoek zijn ongeveer 8.000 medewerkers van Schiphol benaderd, waarvan er bijna 1.600 hebben deelgenomen.

De resultaten van het Schipholonderzoek zijn waar mogelijk gebenchmarkt met het Nederlands gemiddelde vanuit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). De resultaten laten zien dat medewerkers op Schiphol hun werksituatie ten aanzien van werkdruk en (sociale)veiligheid over het algemeen minder gunstig beoordelen dan de gemiddelde Nederlandse werknemer. Dat geldt zowel voor de deelnemende bedrijven op Schiphol als geheel als de twee onderscheiden sectoren: beveiliging en PAX/BAX.

Ten aanzien van de werkdruk is het beeld dat werkenden op Schiphol minder dan gemiddeld autonomie en meer taakeisen ervaren. Deze resultaten liggen in lijn met het door de RAS uitgevoerde onderzoek onder de schoonmaakbedrijven op Schiphol waaruit blijkt dat de werkdruk hoog is en de regelmogelijkheden (invloed op werkprocessen en werktijden) laag liggen. Een belangrijke buffer die de gevolgen van een hoge werkdruk kan beperken is de ervaren sociale steun. Hoewel het overgrote deel van de medewerkers een goede sociale steun van zowel hun leidinggevende als hun collega's ervaart is dat wel minder dan gemiddeld in Nederland. Op de omgangsvormen zien we dat er door de Schiphol medewerkers meer dan gemiddeld conflicten en discriminatie worden gerapporteerd. Ook de psychologische veiligheid wordt als minder gunstig dan gemiddeld ervaren.

Ondanks dat de medewerkers van Schiphol meer dan gemiddeld aangeven dat fouten maken erg is, lijkt de veiligheidscultuur voor verbetering vatbaar. Men houdt zich niet altijd aan de regels over veilig werken, er is niet altijd voldoende tijd om zich aan de regels te houden en in de ogen van de medewerkers geeft het management veilig werken niet altijd prioriteit. Wel geven de Schiphol medewerkers relatief vaak aan dat ze collega's aanspreken als ze onveilig werken en heeft het merendeel het gevoel bij de leidinggevende terecht te kunnen voor veiligheidsissues.

In lijn met de werkdruk en (sociale)veiligheid beoordelen de deelnemers van het onderzoek ook hun gezondheid slechter dan gemiddeld. Dat gaat zowel over de algemene gezondheid, over de werkgerelateerde psychische gezondheid (burn-outklachten) als om de algemene tevredenheid met het werk.

Het doel van het onderzoek was om een eerste indicatie te geven van waar Schiphol staat als het gaat om gezond en veilig werken. Hiervoor is een vergelijking gemaakt met vragen uit de NEA. De NEA en het Schiphol onderzoek zijn qua uitvoering echter niet identiek, wat de resultaten en daarmee de vergelijkbaarheid mogelijk heeft beïnvloed. Ten aanzien van de vergelijking met de NEA is het belangrijk om te benadrukken dat de NEA niet de absolute maatstaf vormt voor de gewenste hoogte van werkdruk of veiligheid cijfers. Het doel is niet om de gemiddelden van Nederland na te streven, de vergelijking dient vooral om de resultaten in context te plaatsen.

In het onderzoek zijn ook enkele verdiepende vragen gesteld. Deze kijken naar meer specifieke aspecten van het werken op Schiphol en kunnen als concrete aangrijpingspunten dienen om de werkdruk en (sociale)veiligheid op Schiphol te verbeteren. Om de effecten van de verbetertrajecten goed in kaart te brengen is het relevant om het onderzoek regelmatig, en op een zo identiek mogelijke manier te blijven herhalen.

Inhoudsopgave

Voorwoord vanuit Royal Schiphol Group	3
Samenvatting	4
1 Inleiding en leeswijzer	7
2 Methodologie	9
2.1 De vragenlijst	9
2.2 Verspreiding van de vragenlijst	9
2.3 Deelnemers onderzoek	10
2.4 Benchmark	10
2.5 Analyses	12
3 Psychosociale arbeidsbelasting	13
3.1 Autonomie	13
3.2 Taakeisen	14
3.3 Aandacht	15
3.4 Werk en privé	16
4 Omgangsvormen	17
4.1 Sociale steun	17
4.2 Conflicten	18
4.3 Ongewenst gedrag	19
4.4 Discriminatie	19
5 Cultuur rondom veiligheid	21
5.1 Psychologische veiligheid	21
5.2 Veiligheidscultuur	22
5.3 Informatie en aanspreekpunt veilig en gezond werken	24
5.4 Veilig werken	25
6 Gezondheid	29
6.1 Algemene gezondheid	29
6.2 Burn-outklachten	30
6.3 Tevredenheid	30
7 Beschouwing	32
Bijlagen	
Bijlage A: Resultaten in tabelvorm	38
Bijlage B: Vragenlijst	52
Bijlage C: Resultaten onderzoek RAS	65
Bijlage D: Toelichting op onderzoek	66

1 Inleiding en leeswijzer

De Royal Schiphol Group (RSG) heeft met de bonden afgesproken om periodiek onderzoek te doen naar werkdruk, sociale veiligheid en veiligheidscultuur op Schiphol en heeft TNO gevraagd dit uit te voeren.

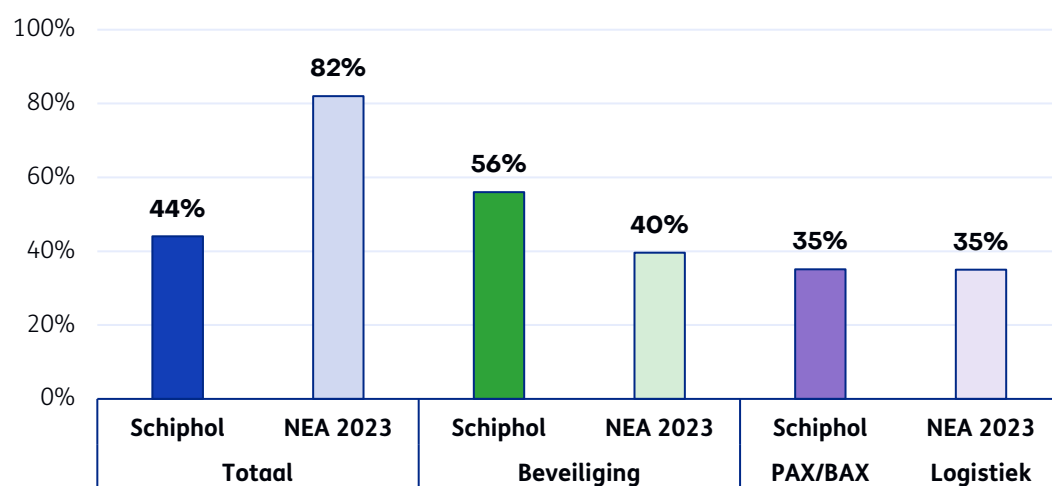
In deze rapportage beschrijven we de resultaten van dit onderzoek dat TNO eind 2024 en begin 2025 heeft uitgevoerd onder medewerkers op de luchthaven **Schiphol**. Aan dit onderzoek deden medewerkers mee uit verschillende bedrijven die op de luchthaven actief zijn. Het onderzoek en deze rapportage hebben als doel om een eerste beeld te geven van de werkdruk en veiligheid volgens medewerkers op de luchthaven van Schiphol. Dit onderzoek zal in de toekomst herhaald worden, deze eerste resultaten zijn daarmee ook een nulmeting; een startpunt of basis waar toekomstige metingen van de werkdruk en veiligheidscultuur op Schiphol mee vergeleken kunnen worden.

In hoofdstuk 2 wordt het onderzoek eerst verder toegelicht. In hoofdstuk 3 tot en met 6 worden de resultaten besproken en weergegeven. Er wordt per hoofdstuk stilgestaan bij verschillende onderdelen en aspecten van de werkdruk en veiligheidscultuur op de luchthaven. Zo komen onderwerpen langs als taakeisen, autonomie, omgangsvormen, gezondheid, tevredenheid met het werk en veiligheid. Het rapport sluit af met een beschouwend hoofdstuk (hoofdstuk 7) waar de resultaten op een rij zijn gezet.

Per hoofdstuk worden de resultaten steeds op een korte en overzichtelijke manier beschreven. In de hoofdstukken staan de uitkomsten van Schiphol als geheel (**totaal Schiphol**), maar ook voor twee sectoren binnen Schiphol (**Beveiliging** en passagiers- en bagageafhandeling [hierna: '**PAX/BAX**']). Deze uitkomsten worden gebenchmarkt ten opzichte van de resultaten van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en CBS. Door de uitkomsten van het onderzoek binnen Schiphol te benchmarken met de uitkomsten van de NEA kan een beeld gegeven worden van hoe de werkdruk en veiligheidscultuur op Schiphol zich verhouden tot die van alle medewerkers in Nederland. In de hoofdstukken wordt gebruik gemaakt van figuren zoals onderstaand voorbeeldfiguur. In alle figuren zijn de resultaten zo opgenomen dat de uitkomsten van het huidige onderzoek naast de uitkomsten van de NEA 2023 worden weergegeven. Voor het totale gemiddelde van **Schiphol** wordt steeds de kleur blauw gebruikt, voor de **beveiliging** groen en paars voor **PAX/BAX**. De lichtere balken (in respectievelijk dezelfde kleuren) geven de gemiddelden van de NEA weer, waarmee de uitkomsten van het huidige onderzoek gebenchmarkt worden.

Onderstaand voorbeeldfiguur (fictieve gegevens) laat zien dat de autonomie binnen Schiphol lager is dan het gemiddelde in Nederland (NEA 2023), dat medewerkers van de beveiligingsbedrijven op Schiphol een hogere autonomie ervaren dan werknemers in beveiligingsbedrijven in Nederland en dat de PAX/BAX medewerkers op Schiphol evenveel autonomie ervaren als werknemers in de vergelijkbare sector 'logistiek' binnen heel Nederland.

Voorbeeldfiguur. Aandeel medewerkers dat een hoge mate van autonomie ervaart.



Deze figuur bevat voorbeelddata en is bedoeld om de interpretatie van de grafiek toe te lichten. De getoonde waarden zijn niet gebaseerd op werkelijke metingen. In bijlage A bij deze rapportage zijn alle resultaten van het onderzoek te vinden in tabelvorm.

2 Methodologie

Om een goed beeld te kunnen schetsen van de ervaren werkdruk en de veiligheidscultuur op de luchthaven van Schiphol, heeft TNO tussen 4 november 2024 en 3 februari 2025 een vragenlijst onderzoek uitgevoerd bij 12 bedrijven op de luchthaven Schiphol. Deze vragenlijst is zodanig opgesteld dat deze in de toekomst vaker gebruikt kan worden om eventuele veranderingen in de uitkomsten over de jaren heen te kunnen monitoren.

2.1 De vragenlijst

De wens van RSG was om een vragenlijst rondom werkdruk en veiligheidscultuur uit te zetten die met de NEA gebenchmarkt kan worden. Voor het opstellen van de vragenlijst is daarom gebruik gemaakt van bestaande NEA vragen over autonomie, taakeisen, aandacht, sociale steun, conflicten, ongewenst gedrag, discriminatie, psychologische veiligheid, veiligheidscultuur, algemene gezondheid, burn-outklachten en algemene tevredenheid. Deze lijst is vervolgens in samenspraak met RSG en vakbonden CNV en FNV aangevuld met enkele vragen die specifiek zijn opgesteld voor het huidige onderzoek. Dit betreft een vraag over de werk-privé balans en enkele aanvullende vragen over de veiligheidscultuur, waaronder ook een open vraag waar medewerkers kwijt konden wat (volgens hen) het belangrijkste is om veilig te kunnen werken. De vragenlijst is in het Engels en Nederlands aangeboden. De volledige vragenlijst staat in bijlage B.

2.2 Verspreiding van de vragenlijst

Voor de werving van de deelnemers is gebruik gemaakt van de communicatiekanalen van de deelnemende bedrijven op Schiphol. Zij hebben de link naar de vragenlijst op diverse manieren met hun medewerkers gedeeld, bijvoorbeeld via hun werkmail door middel van een bericht of via de nieuwsbrief, een mededeling via het intranet, via een groepsapp of op tv-schermen in de rustruimtes. Daarnaast zijn er posters opgehangen bij de deelnemende bedrijven, met daarop een QR code om bij de vragenlijst te komen. Deelnemers hadden ook de mogelijkheid om fysiek op locatie mee te doen met het onderzoek. Op verschillende dagen waren er onderzoekers vanuit TNO en medewerkers van RSG aanwezig in de pauzeruimtes van de verschillende bedrijven. Met behulp van tablets konden medewerkers van Schiphol op die momenten de vragenlijst vrijwillig invullen tijdens hun pauze. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek door TNO – een onafhankelijk onderzoeksinstituut – wordt uitgevoerd en dat medewerkers op een anonieme en veilige manier hun ervaringen over hun werk konden delen.

2.3 Deelnemers onderzoek

De vragenlijst is via de bedrijven naar ongeveer 8.000 medewerkers verspreid binnen Schiphol. In totaal hebben 1.584 medewerkers de vragenlijst ingevuld (een respons van 20%). Van deze medewerkers die meegedaan hebben aan het onderzoek is 58% man en 42% vrouw. De meeste deelnemers (54%) zijn afkomstig uit de beveiligingssector, 42% is werkzaam in de passagiers- en bagageafhandeling en 4% werkt in de vervoerssector. Medewerkers uit de schoonmaaksector hebben niet meegedaan aan dit onderzoek, zij hebben meegedaan aan een werkdrukonderzoek vanuit de sector zelf (RAS). Om toch een samenvattend beeld van deze sector te kunnen geven zijn enkele resultaten van vergelijkbare onderwerpen van dat onderzoek opgenomen in bijlage C.

Wanneer we kijken naar de verdeling van de groep deelnemers aan het huidige onderzoek naar enkele persoonskenmerken en aspecten van het werk, zien we dat het merendeel een vast dienstverband heeft, in de uitvoering werkt, géén leidinggevende functie heeft en meer dan 20 uur in de week werkt. Deze verdelingen en andere verdelingen naar persoons- en werkkenmerken zijn in bijlage D terug te vinden. Er zijn geen gegevens beschikbaar om te bepalen of deze verdelingen representatief zijn voor de deelnemende bedrijven op Schiphol.

2.4 Benchmark

Een belangrijke vraag van de RSG was hoe de werkdruk en veiligheidscultuur bij de bedrijven op Schiphol zich verhouden ten opzichte van het Nederlands gemiddelde. Om hier zicht op te geven wordt per onderwerp beschreven hoe het gemiddelde van de medewerkers die aan dit onderzoek hebben meegedaan zich verhoudt tot het gemiddelde van alle werknemers in Nederland op basis van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en CBS (zie box 1). Deze vergelijking – of benchmark – wordt gemaakt voor alle vragen uit het huidige onderzoek die ook in de NEA voorkomen. Een deel van de vragen over de veiligheidscultuur en de vraag over de werk-privé balans zijn niet uitgevraagd in de NEA en zullen daarom niet gebenchmarkt worden.

Het merendeel van de medewerkers op Schiphol is werkzaam in (1) beveiliging of (2) de PAX/BAX. Naast het benchmarken van de totalen wordt er voor deze twee sectoren ook een benchmark gemaakt met vergelijkbare sectoren uit de NEA¹. Deze vergelijkbare sectoren zijn in overleg met RSG vastgesteld en hiervoor is gebruik gemaakt van de Standaard Bedrijfsindeling (SBI)². Een benchmark naar sector geeft een nauwkeurigere benchmark, niet al het werk heeft immers dezelfde omstandigheden, of risico's. Zo doet de beveiliging controles op gevaarlijke en verboden voorwerpen en stoffen bij personen, bagage, vracht, voertuigen en doen deze medewerkers de beveiliging van gebouwen en terreinen. PAX/BAX gaat over de logistieke stromen van passagiers en bagage vanaf de check-in, vertrek, transfer en aankomst.

¹ In verband met betrouwbaarheid van de resultaten en herleidbaarheid naar personen of organisaties kan er geen benchmark worden gemaakt wanneer 1) het aantal medewerkers dat mee heeft gedaan aan het onderzoek in een sector te klein is of 2) als de uitkomsten van een sector herleidbaar zijn naar een specifiek bedrijf op Schiphol. Om deze reden wordt busvervoer niet als aparte sector gebenchmarkt ten opzichte van een vergelijkbare sector. De deelnemers die werkzaam zijn in busvervoer zijn wel meegenomen in het totaal van Schiphol.

² Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) houdt de SBI-indeling aan om bedrijven in te delen naar verschillende sectoren. De SBI-code bestaat uit vijf cijfers en iedere code beschrijft de activiteiten van de bedrijven die daaronder vallen.

De beveiligingsbedrijven op Schiphol benchmarken we met de beveiligingssector uit de NEA. De SBI-codes die hieronder vallen zijn 80000 tot en met 80200. Hieronder vallen de particuliere beveiliging en beveiliging via beveiligingssystemen. De bedrijven van Schiphol die onder deze sector vallen zijn: Securitas, Trigion, I-SEC, CTSN en G4S.

De sector PAX/BAX op Schiphol benchmarken we met de logistieke sector uit de NEA. Hier vallen de volgende SBI-codes onder, 52000 tot en met 52292. Een aantal activiteiten die hieronder vallen zijn: opslag, dienstverlening voor vervoer en laad-, los- en overslagactiviteiten. Deze sector uit de NEA lijkt qua werkzaamheden het meest op de PAX/BAX, al heeft de sector op Schiphol meer te maken met contact met passagiers dan de gemiddelde medewerker in de logistiek. De bedrijven van Schiphol die onder deze sector vallen zijn: Aviapartner, Menzies Aviation, Axxicom, Viggo, Swissport en DNATA.

Box 1: De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden

In deze rapportage gebruiken we de resultaten van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en het CBS. Dit is een van de grootste en langst lopende dataverzamelingen rondom werk en arbeidsomstandigheden van Nederland. De NEA wordt door TNO en CBS, maar ook door o.a. bedrijven, sectorvertegenwoordigers en de overheid gebruikt om inzicht te krijgen in de mening van werknemers in Nederland als het gaat om onderwerpen zoals mentale en fysieke gezondheid, duurzame inzetbaarheid en een leven lang ontwikkelen.

TNO en het CBS voeren de NEA uit in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het doel van de NEA is om tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van de overheid, werkgevers, vakbonden, brancheorganisaties en vele andere partijen. De NEA is de vinger aan de pols van werkend Nederland en een bron voor beleidsmatige en wetenschappelijke kennisontwikkeling op het terrein van arbeid. De NEA wordt sinds 2005 jaarlijks uitgevoerd. Deelnemers van de NEA zijn werknemers die in Nederland wonen en werken en tussen de 15 en 65 jaar oud zijn (in de jaargangen 2005 t/m 2013) of tussen de 15 en 75 jaar oud zijn (vanaf 2014). Deelnemers aan de NEA worden door het CBS willekeurig geselecteerd uit de Nederlandse werknemerspopulatie. In de periode 2003 t/m 2013 deden jaarlijks gemiddeld ruim 23.000 werknemers mee. In 2014 is de steekproef vergroot en sindsdien vullen ieder jaar meer dan 58.000 werknemers de NEA in.

Het CBS weegt de data voor kenmerken (zoals leeftijd, geslacht, opleiding, migratieachtergrond, regio, stedelijkheid van de woonomgeving en bedrijfstak) waardoor de data representatief is voor de Nederlandse werknemerspopulatie. De grote – willekeurige – steekproef in combinatie met de weging maakt het mogelijk om op basis van de NEA valide uitspraken te doen over alle werknemers in Nederland (en over specifieke sectoren). Meer informatie over de NEA is te vinden op monitorarbeid.tno.nl/onderzoeken/

2.5 Analyses

2.5.1 Meerkeuze vragen

Voor de hierboven beschreven benchmarks is gekeken of de verschillen tussen de groepen (bijv. Schiphol vergeleken met het Nederlands gemiddelde) statistisch significant zijn. Hiervoor zijn percentages getoetst met de Pearson χ^2 toets, gemiddelden met een ANOVA. In verband met de betrouwbaarheid en om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen, worden resultaten van groepen kleiner dan 30 personen niet weergegeven in deze rapportage. Dit voorkomt dat individuele antwoorden kunnen worden herleid.

Kortgezegd betekent statistische significantie dat de verschillen tussen twee gemiddelden niet op toeval berusten. Omdat statistische significantie van verschillende factoren afhankelijk is, kan het voorkomen dat een verschil van bijvoorbeeld 2% (laten we zeggen tussen 38% en 40%) in het ene geval wel en in het andere geval niet significant is. Daarnaast kan het voorkomen dat twee waarden op het oog duidelijk van elkaar verschillen, maar dat dit verschil *niet* statistisch significant is.

Statistisch significante verschillen zijn over het algemeen (vanuit de wetenschap gezien) het belangrijkste. Als u een verschil of de hoogte van een waarde op een bepaald onderwerp belangrijk vindt, maar het is niet statistisch significant, dan kunt u daar uw eigen conclusies aan verbinden. Er kan alleen niet uitgesloten worden dat het verschil op toeval berust. We gebruiken de term ‘statistische significantie’ niet in de tekst in deze rapportage, maar de resultaten van de statistische toetsing zijn terug te vinden in de tabel met resultaten in bijlage A. De rapportage benadrukt de statistisch significante resultaten door ze **dikgedrukt** weer te geven. Meer uitleg over statistische significantie is terug te vinden in bijlage D.2.

2.5.2 Open vraag

In de vragenlijst is ook een open vraag opgenomen, waarin medewerkers kwijt konden wat (volgens hen) het belangrijkste is om veilig te kunnen werken. Ongeveer de helft van de deelnemers heeft antwoord gegeven op de open vraag. De resultaten van de open vraag worden in de verschillende hoofdstukken als verdieping opgenomen.

Voor de analyse van de open vraag zijn de antwoorden van de deelnemers eerst door een AI-taalmodel gecategoriseerd. De specifieke categorieën zijn van tevoren opgesteld door inhoudelijke experts van TNO. Een open antwoord mocht bij maximaal 2 categorieën worden ingedeeld. Vervolgens heeft een tweetal TNO onderzoekers gekeken of de indeling door het AI-taalmodel overal kloppend was. Bij open antwoorden die verkeerd ingedeeld waren, is vervolgens een handmatige correctie uitgevoerd.

Tenslotte zijn nietszeggende antwoorden (als ‘n.v.t.’, ‘geen mening’ of willekeurige toetsaanslagen) weg gefilterd uit de categorie ‘overig’ zodat alleen de antwoorden overbleven waarin wél een antwoord werd gegeven op de vraag, maar die niet goed in één van de bestaande antwoordcategorieën pasten. Als laatste stap zijn deze ‘overige’ antwoorden nog een keer door een AI-taalmodel gecategoriseerd zodat er uiteindelijk geen restcategorie zou overblijven. Het uiteindelijke resultaat is terug te vinden in de bijlage D.3.

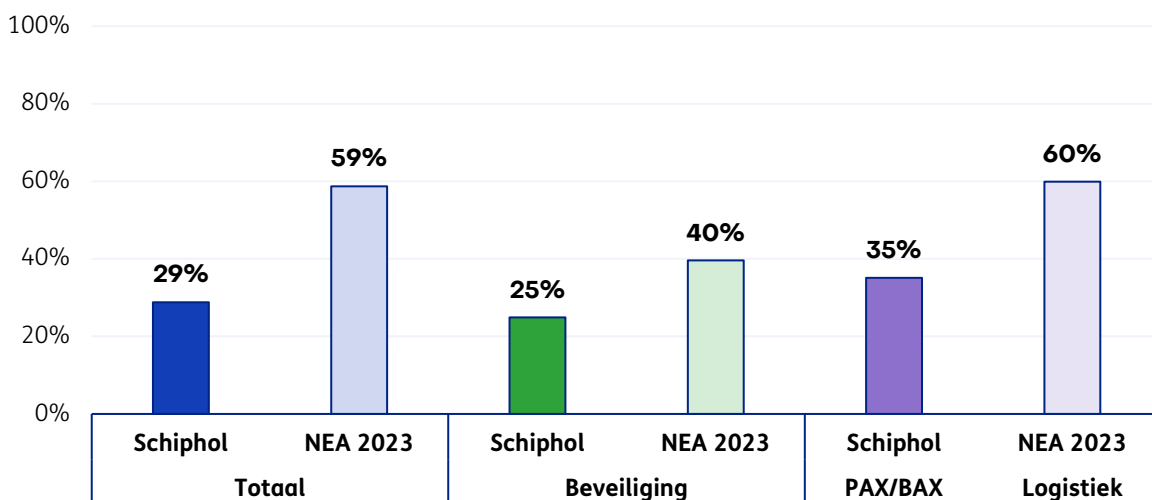
3 Psychosociale arbeidsbelasting

In dit eerste inhoudelijke hoofdstuk staan we stil bij de psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Dit omvat verschillende factoren zoals de taakeisen ('werkdruk'), autonomie, de balans tussen werk en privé en de aandacht die het werk van iemand vraagt. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar hoe de medewerkers van Schiphol verschillende aspecten van PSA ervaren.

3.1 Autonomie

Autonomie is de mate waarin iemand zelf beslissingen kan nemen en controle heeft over hoe hij of zij het werk uitvoert. Ruim een kwart (**29%**) van de medewerkers binnen Schiphol geeft aan een hoge mate autonomie te ervaren in hun werk. Dit percentage ligt lager dan het Nederlandse gemiddelde, waar **59%** een hoge mate van autonomie ervaart (zie figuur 1). Ook binnen de verschillende sectoren is de ervaren autonomie lager dan in Nederland. In de beveiligingssector ervaart **25%** van de medewerkers hoge autonomie binnen Schiphol, tegenover **40%** in Nederland binnen deze sector. Van de medewerkers op Schiphol in de PAX/BAX ervaart **35%** hoge autonomie, tegenover **60%** in de logistieke sector van Nederland.

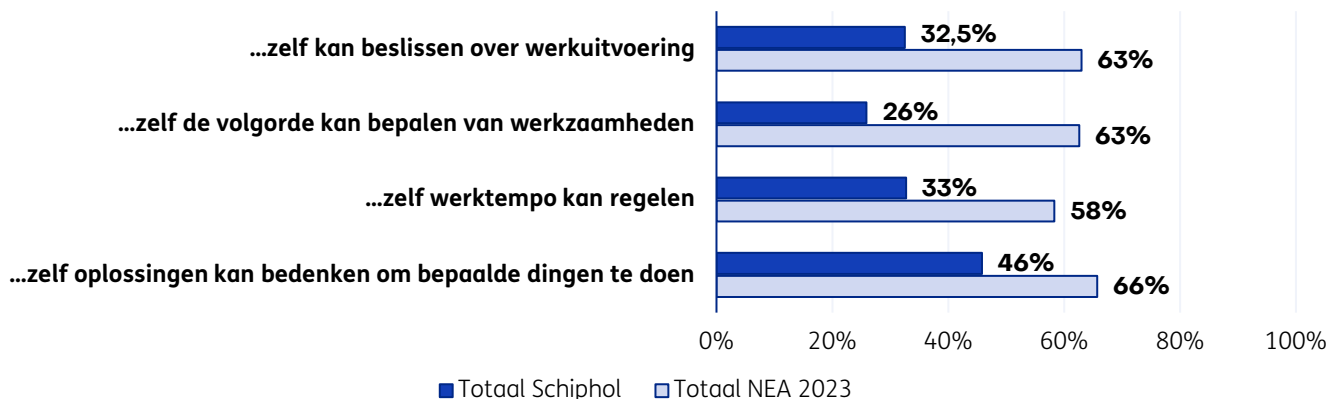
Figuur 1. Aandeel medewerkers dat een hoge mate van autonomie ervaart.



Dat de ervaren autonomie binnen Schiphol lager ligt dan gemiddeld wordt gevonden voor alle onderliggende vragen (zie figuur 2). Zo kan **32,5%** van de medewerkers binnen Schiphol zelf regelmatig beslissingen nemen over de uitvoering van hun werk, vergeleken met **63%** van de werknemers in Nederland. Daarnaast geeft **26%** van de medewerkers binnen Schiphol aan zelf regelmatig de volgorde van hun werkzaamheden te mogen bepalen, tegenover **63%** van de Nederlandse werknemers. Wat betreft het werktempo, geeft **33%** van de medewerkers binnen Schiphol aan dit regelmatig zelf te kunnen bepalen, terwijl het

Nederlandse gemiddelde **58%** bedraagt. Tot slot geeft **46%** van de medewerkers binnen Schiphol aan regelmatig zelf oplossingen te mogen bedenken voor bepaalde taken, vergeleken met **66%** van de werknemers in Nederland.

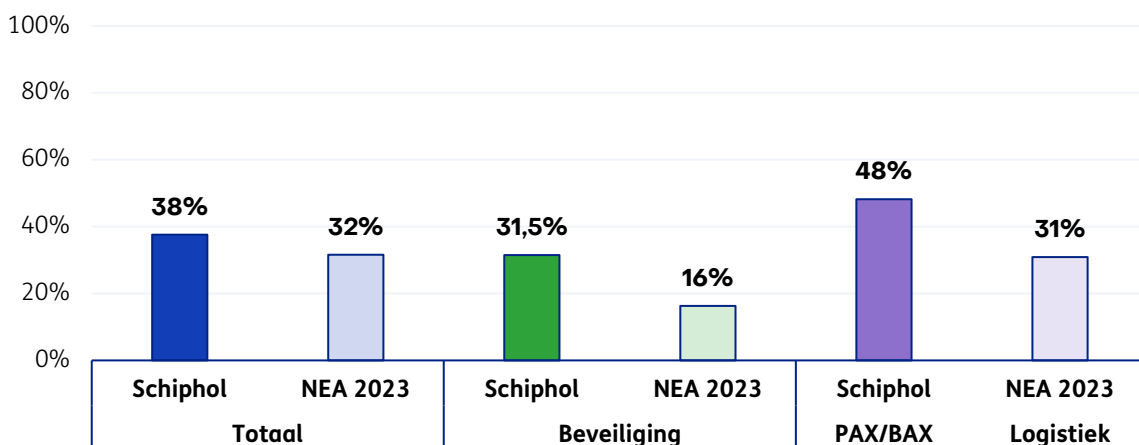
Figuur 2. Onderliggende vragen rondom autonomie. Aandeel medewerkers dat regelmatig...



3.2 Taakeisen

Van de medewerkers binnen Schiphol ervaart **38%** hoge taakeisen, vergeleken met **32%** gemiddeld in Nederland (zie figuur 3). Wanneer ingezoomd wordt op de sectoren, is zichtbaar dat binnen de beveiligingssector **31,5%** van de medewerkers binnen Schiphol vaak of altijd hoge taakeisen ervaart, tegenover **16%** van de Nederlandse werknemers. In de PAX/BAX ervaart **48%** van de medewerkers binnen Schiphol hoge taakeisen, vergeleken met de **31%** van werknemers in Nederland.

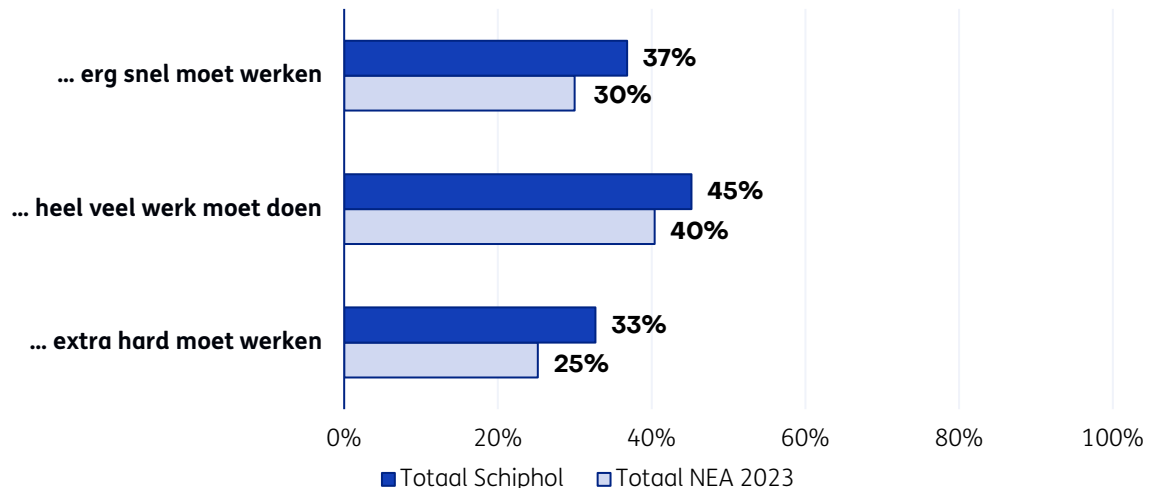
Figuur 3. Aandeel medewerkers met hoge taakeisen.



Bij het inzoomen op de vragen over de taakeisen blijkt dat medewerkers binnen Schiphol op alle onderliggende vragen hoger scoren dan het Nederlandse gemiddelde (zie figuur 4). Ruim een derde (**37%**) van de medewerkers binnen Schiphol geeft aan vaak of altijd erg snel te moeten werken, vergeleken met **30%** van de Nederlandse werknemers. Daarnaast geeft **45%** van de medewerkers binnen Schiphol aan heel veel werk te moeten doen, tegenover

40% van het Nederlandse gemiddelde. Waar **33%** van de medewerkers binnen Schiphol aangeeft extra hard te moeten werken, ervaart **25%** van de Nederlandse werknemers dit.

Figuur 4. Onderliggende vragen rondom taakeisen. Aandeel medewerkers dat vaak of altijd...



Verdieping taakeisen

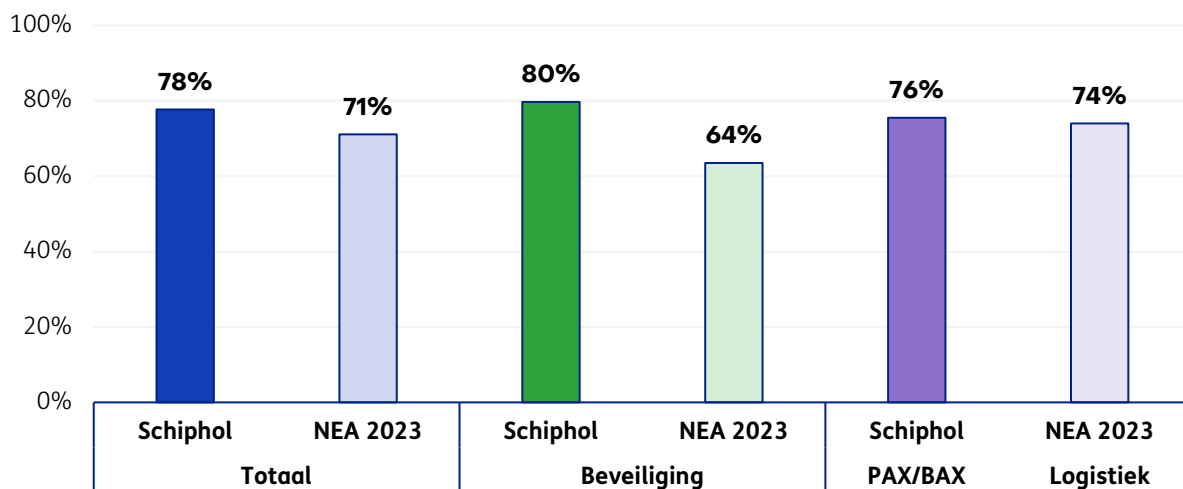
In de open vraag over wat volgens medewerkers op Schiphol het belangrijkste is om veilig te kunnen werken komen een aantal aspecten naar boven die te maken hebben met taakeisen en die eerste mogelijke aanknopingspunten voor het aanpakken van de taakeisen kunnen vormen: **planning en voldoende tijd om het werk te kunnen doen** (genoemd door 20% van de medewerkers) en **voldoende personeel** (genoemd door 5,9% van de medewerkers). Ten aanzien van planning en voldoende tijd noemen medewerkers onder andere een *stabiel rooster voor een goed ritme, een betere planning, minder tijdsdruk door meer tijd te krijgen voor bepaalde taken, voldoende rust tussen meerdere shifts, meer ruimte en tijd voor pauze* als factoren om veiliger te kunnen werken.

Ten aanzien van voldoende personeel noemden deelnemers onder andere *lagere werkdruk, voldoende getraind personeel, niet alles alleen hoeven doen en voldoende bezetting* als belangrijke factoren om veiliger te kunnen werken

3.3 Aandacht

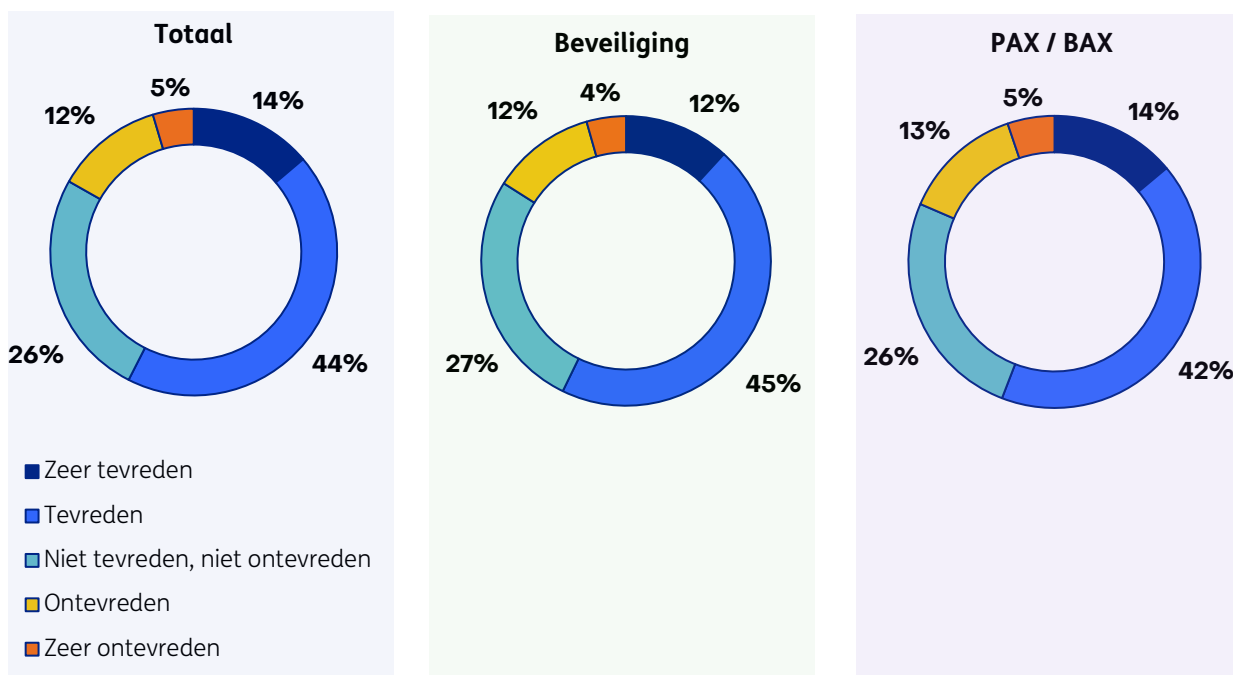
Een ander aspect van psychosociale arbeidsbelasting, is of het werk veel aandacht van iemand vergt. Binnen Schiphol geeft **78%** van de medewerkers aan dat hun werk veel aandacht vereist, wat hoger is dan het Nederlandse gemiddelde van **71%**.

Binnen de sectoren is zichtbaar dat met name in de beveiligingssector het werk meer dan gemiddeld aandacht vergt. Daar geeft **80%** van de medewerkers binnen Schiphol aan dat hun werk veel aandacht vergt, vergeleken met **63,5%** van de werknemers in de totale Nederlandse beveiligingssector. In de logistiek geeft **75,5%** van de medewerkers binnen de PAX/BAX op Schiphol aan dat het werk veel aandacht vereist, tegenover **74%** van de werknemers binnen de logistieke sector van Nederland.

Figuur 5. Aandeel medewerkers waarbij het werk vaak of altijd veel aandacht vergt.

3.4 Werk en privé

Medewerkers is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn met hun huidige werk-privé balans. Binnen Schiphol geeft iets meer dan de helft (57,5%) aan (zeer) tevreden te zijn met hun werk-privé balans. Dit percentage is vergelijkbaar met dat van medewerkers binnen de beveiligingssector op Schiphol, waar 57% aangeeft (zeer) tevreden te zijn. Bij de PAX/BAX op Schiphol is de tevredenheid iets lager; 56% van de medewerkers geeft aan (zeer) tevreden te zijn met hun werk-privé balans. Aangezien deze vraag niet in de NEA is opgenomen, is het niet mogelijk om te benchmarken.

Figuur 6. Tevredenheid van medewerkers op Schiphol over de werk-privé balans.

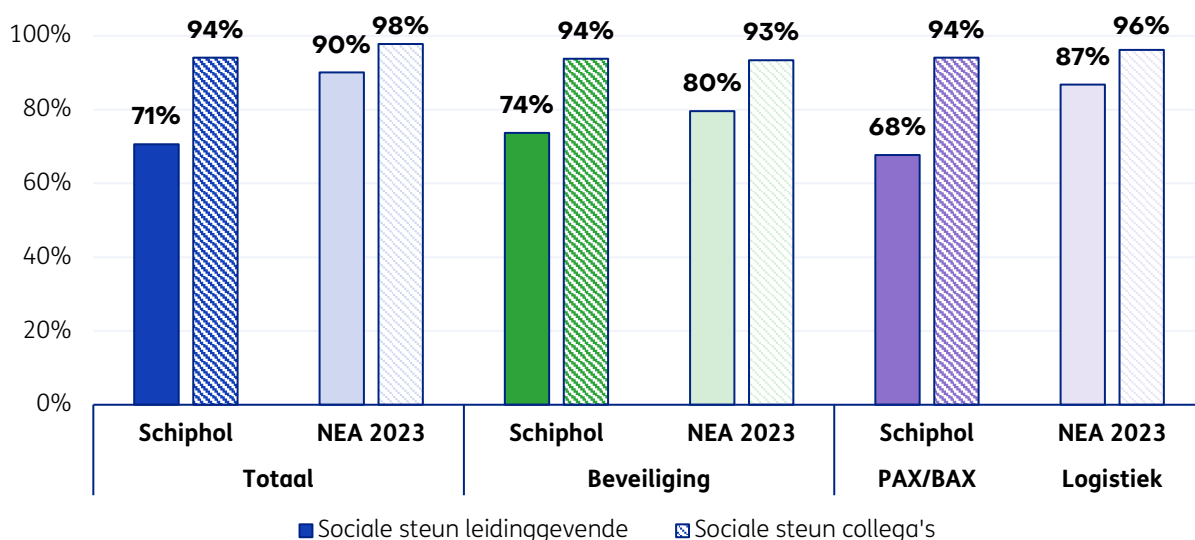
4 Omgangsvormen

Medewerkers kunnen tijdens hun werk zowel positieve als negatieve ervaringen hebben met collega's, leidinggevend en klanten (of patiënten, passagiers, leerlingen, ouders). In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de sociale steun die medewerkers ervaren van leidinggevend en collega's. Daarnaast wordt gekeken naar het aandeel medewerkers dat conflicten ervaart.

4.1 Sociale steun

Net als in heel Nederland ervaren medewerkers op Schiphol meer sociale steun van hun collega's dan van hun leidinggevend. Wel is het aandeel medewerkers dat sociale steun ervaart lager dan gemiddeld in Nederland. Van de medewerkers binnen Schiphol ervaart **71%** sociale steun van leidinggevend ten opzichte van **90%** van de Nederlandse werknemers. De sociale steun van collega's verschilt minder van het Nederlands gemiddelde **94%** van de medewerkers binnen Schiphol ervaart sociale steun van collega's, vergeleken met **98%** van de Nederlandse werknemers.

Figuur 7. Aandeel medewerkers dat sociale steun ervaart van leidinggevende en van collega's.



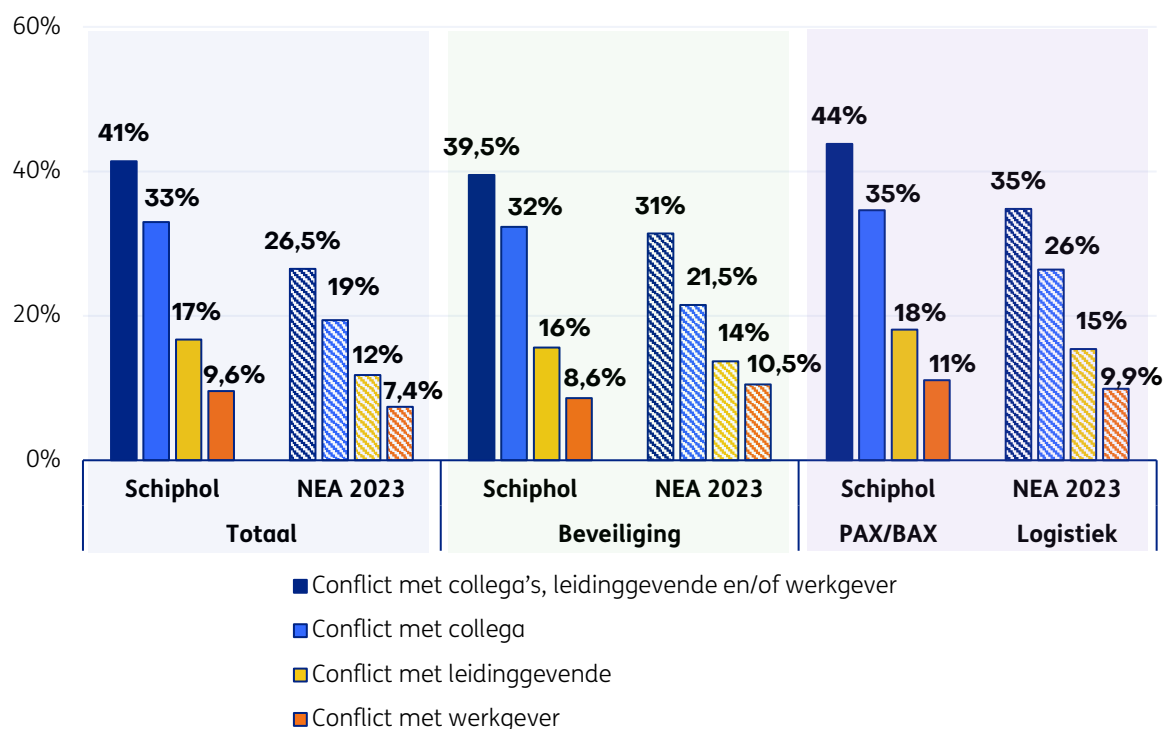
De lagere ervaren sociale steun van leidinggevend is zowel in de beveiligingssector als in de PAX/BAX terug te zien. In de beveiligingssector bij Schiphol ervaart 74% van de medewerkers sociale steun van hun leidinggevend, tegenover 80% van de werknemers in de beveiligingssector in Nederland. Van de medewerkers bij de PAX/BAX op Schiphol ervaart **68%** sociale steun van leidinggevend, ten opzichte van **87%** van werknemers in de logistieke sector in Nederland.

De ervaren sociale steun van collega's is binnen beide sectoren hoger dan die van leidinggevendenden maar lager dan het Nederlands gemiddelde. Zo ervaart 94% van de medewerkers in de beveiligingssector bij Schiphol sociale steun van collega's, vergeleken met 93% van de werknemers in de beveiligingssector in Nederland. Van de medewerkers bij de PAX/BAX op Schiphol ervaart 94% sociale steun van collega's, tegenover 96% in de logistieke sector in Nederland.

4.2 Conflicten

Binnen Schiphol geeft **41%** van de medewerkers aan dat zij in de afgelopen maanden op het werk een conflict hebben ervaren met collega's, leidinggevendenden en/of werkgever. Dit percentage ligt hoger dan de **26,5%** van werknemers in Nederland. Van de medewerkers binnen Schiphol geeft **33%** aan een conflict te hebben gehad met één of meer directe collega's (totaal NL **19%**), **17%** met hun direct leidinggevende (totaal NL **12%**) en **9,6%** met de werkgever (totaal NL **7,4%**).

Figuur 8. Aandeel medewerkers dat afgelopen maanden ten minste één kort- of langdurig conflict heeft gehad met collega's, leidinggevende en/of werkgever.



Binnen de beveiligingssector van Schiphol geeft 39,5% van de medewerkers aan in de afgelopen maanden een kort- of langdurig conflict te hebben gehad met collega's, leidinggevendenden en/of werkgever. Dit percentage ligt hoger dan het Nederlandse gemiddelde van 31% binnen dezelfde sector. Van de medewerkers binnen de beveiliging op Schiphol, meldt **32%** een conflict met één of meer directe collega's (totaal beveiliging Nederland **21,5%**), **16%** met hun direct leidinggevende (totaal beveiliging **14%**) en 8,6% met de werkgever (totaal beveiliging 10,5%).

In de PAX/BAX op Schiphol rapporteert **44%** van de medewerkers recent een conflict te hebben ervaren met collega's, leidinggevend en/of werkgever, wat hoger is dan het Nederlandse gemiddelde van **35%** in de logistieke sector. Van de medewerkers binnen de PAX/BAX op Schiphol, geeft **35%** aan een conflict te hebben gehad met één of meer directe collega's (totaal logistiek 26%), 18% met hun direct leidinggevende (totaal logistiek 15%) en 11% met de werkgever (totaal logistiek 9,9%).

4.3 Ongewenst gedrag

De uitkomsten omtrent ongewenst gedrag zijn niet opgenomen in deze versie van de benchmarkrapportage. Op een eerder moment in het proces is een keuze gemaakt bij het berekenen van de totaalcijfers omtrent ongewenst gedrag. Daar hebben we vanuit TNO nog eens kritisch naar gekeken en daar staan we op dit moment niet meer achter.

In een eerdere versie van de benchmarkrapportage waren de totale gemiddelden voor ongewenst gedrag binnen Schiphol en de sectoren binnen Schiphol berekend op eenzelfde manier zoals deze voor de NEA is berekend. De vraagstelling omtrent ongewenst gedrag in de vragenlijst in het huidige onderzoek is toch zodanig anders dat we hebben besloten dat we deze keuze – en de daar op volgende berekening – willen herzien. Zodra deze cijfers opnieuw berekend zijn, zal een nieuwe rapportage gedeeld worden.

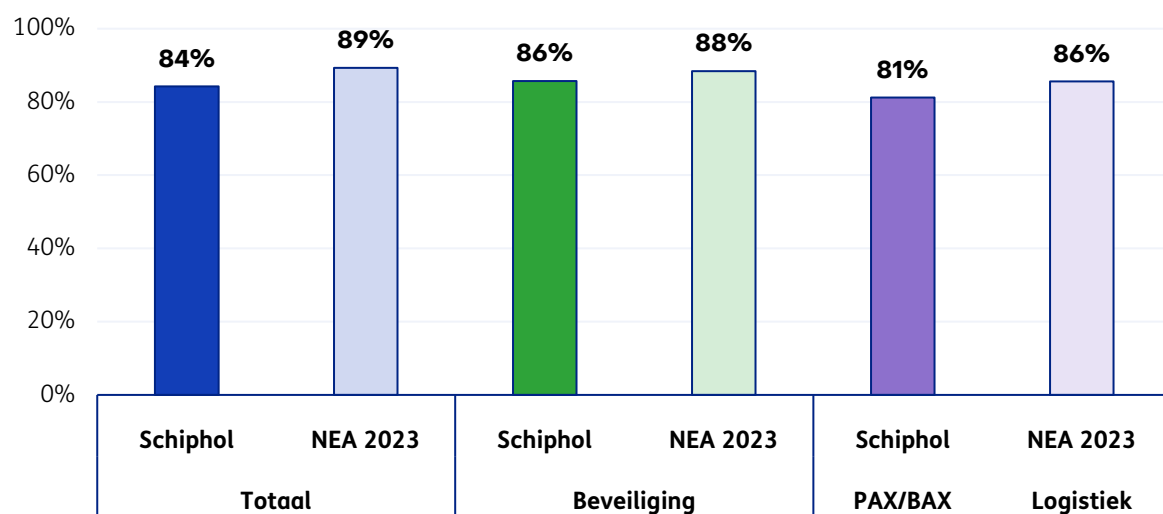
4.4 Discriminatie

Van de werknemers binnen Schiphol geeft **84%** aan niet gediscrimineerd te zijn geweest op werk, in vergelijking met **89%** van de Nederlandse werknemers. De medewerkers van Schiphol die wel discriminatie hebben ervaren, ervaren dit voornamelijk op basis van afkomst, huidskleur of nationaliteit, godsdienst of levensovertuiging, en leeftijd. Gemiddeld komt onder werknemers in Nederland discriminatie op basis van afkomst, huidskleur of nationaliteit, leeftijd, en geslacht het meest voor.

Binnen de beveiligingssector op Schiphol ervaart 86% van de medewerkers geen discriminatie. De medewerkers die wel discriminatie ervaren, melden dat dit voornamelijk gebeurt op basis van afkomst, huidskleur, nationaliteit, godsdienst of levensovertuiging, en geslacht. In Nederland geeft 88% van de werknemers in deze sector aan geen discriminatie te hebben ervaren. Degenen die wel discriminatie melden, geven aan dat dit vaak te maken heeft met geslacht, werktijden of contractvorm (voltijd- of deeltijdwerk, tijdelijk of vast), of leeftijd.

Binnen de PAX/BAX heeft 81% van de medewerkers geen discriminatie ervaren op de werkvloer. De medewerkers die wel discriminatie melden, geven aan dat dit voornamelijk gebeurt op basis van afkomst, huidskleur of nationaliteit, leeftijd of vanwege godsdienst of levensovertuiging. Van de Nederlandse werknemers binnen dezelfde sector geeft 86% aan geen discriminatie te hebben ervaren op het werk. Degene die wel discriminatie melden, geven aan dat discriminatie op basis van afkomst, huidskleur, nationaliteit, leeftijd of geslacht de meest voorkomende vorm is.

Figuur 13. Aandeel medewerkers dat zich **niet** gediscrimineerd heeft gevoeld in het afgelopen jaar.



5 Cultuur rondom veiligheid

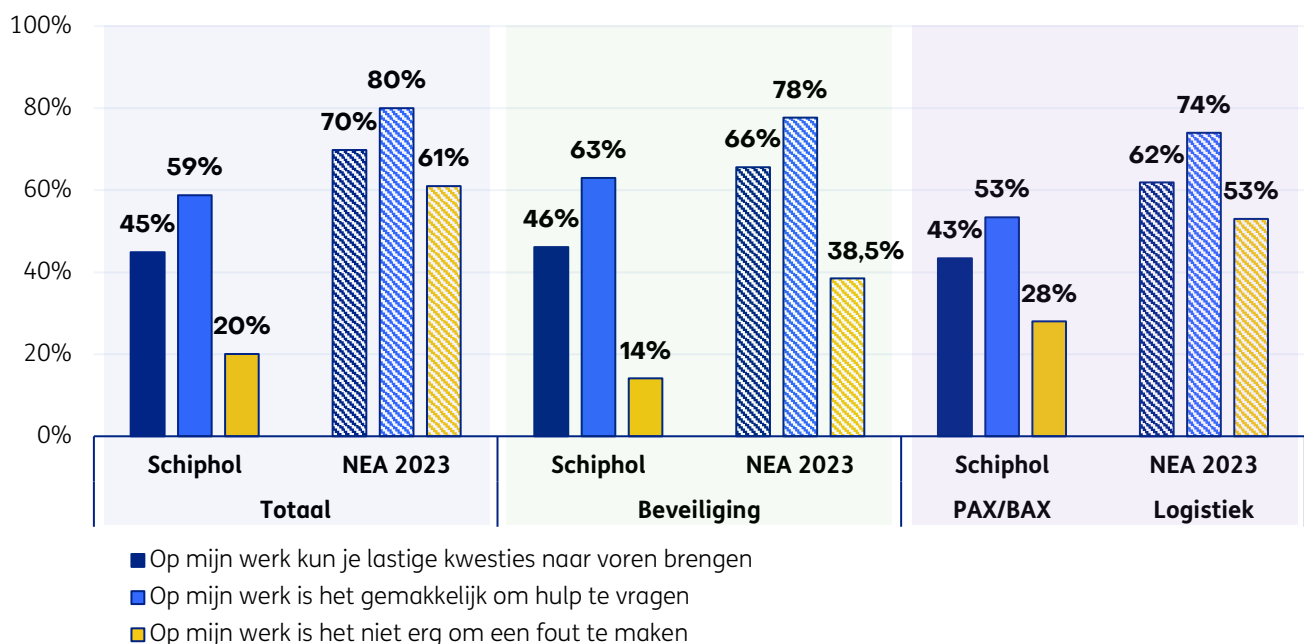
Een belangrijk aspect van dit onderzoek is de cultuur rondom veiligheid op het werk. Daarbij gaat het bijvoorbeeld over de psychologische veiligheid van werknemers. Voelen ze zich bijvoorbeeld veilig om hulp te vragen of om moeilijke kwesties aan te kaarten als dat nodig is. Maar het gaat ook om de cultuur, houden werknemers zich aan de regels over veilig werken? En als ze dat niet doen, worden ze er dan op aangesproken?

Ook wordt er in dit hoofdstuk aan de hand van een specifiek voor Schiphol opgestelde vragen stilgestaan bij enkele specifieke aspecten van veilig werken op Schiphol. Hier wordt onder andere ingegaan op de prioriteiten vanuit management, procedures en de veiligheidscultuur op Schiphol.

5.1 Psychologische veiligheid

Van de medewerkers van Schiphol geeft minder dan de helft (**45%**) aan dat zij lastige kwesties op het werk kunnen aankaarten. Daarnaast vindt bijna drie vijfde (**59%**) het gemakkelijk om hulp te vragen, terwijl slechts één vijfde (**20%**) aangeeft dat het niet erg is om fouten te maken. Gemiddeld geeft in Nederland zeven op de tien (**70%**) werknemers aan dat zij lastige kwesties kunnen bespreken, vindt vier op de vijf werknemers (**80%**) het eenvoudig om hulp te vragen, en geeft iets minder dan twee derde (**61%**) aan dat het niet erg is om fouten te maken op de werkvloer.

Figuur 14. Aandeel medewerkers dat het (helemaal) eens is met drie aspecten van psychologische veiligheid.



Binnen de beveiligingssector op Schiphol geeft **46%** van de medewerkers aan dat zij lastige kwesties op het werk kunnen aankaarten. Daarnaast geeft **63%** aan dat zij gemakkelijk om hulp kunnen vragen, terwijl slechts **14%** aangeeft dat het niet erg is om een fout te maken. Ter vergelijking, Nederlands sectorgemiddelde toont aan dat meer dan twee derde (**66%**) aangeeft lastige kwesties te kunnen bespreken. Meer dan drie kwart (**78%**) geeft aan dat het gemakkelijk is om hulp te vragen, en iets minder dan twee vijfde (**38,5%**) geeft aan dat het niet erg is om fouten te maken.

Binnen de PAX/BAX op Schiphol geeft **43%** van de medewerkers aan dat zij lastige kwesties kunnen aankaarten. Daarnaast vindt **53%** het gemakkelijk om hulp te vragen op de werkvloer, en geeft **28%** aan dat het niet erg is om fouten te maken. Van de Nederlandse werknemers binnen deze sector, geeft **62%** van de werknemers aan dat zij lastige kwesties kunnen bespreken, vindt bijna drie kwart (**74%**) het eenvoudig om hulp te vragen op de werkvloer, en geeft iets meer dan de helft (**53%**) aan dat het niet erg is om een fout te maken.

Op de vraag of medewerkers binnen hun organisatie geaccepteerd worden voor wie zij zijn, wordt gemiddeld een 7,6 gegeven waarbij 1 staat voor 'helemaal niet' en 10 voor 'heel erg'. Zowel binnen de beveiligingssector als de PAX/BAX op Schiphol geven medewerkers ook gemiddeld een 7,6.

Verdieping psychologische veiligheid

In de open vraag over wat volgens medewerkers op Schiphol het belangrijkste is om veilig te kunnen werken komen een aantal aspecten naar boven die te maken hebben met psychologische veiligheid en die eerste mogelijke aanknopingspunten voor het ervan kunnen vormen: **psychologische- en sociale veiligheid** (genoemd door 11% van de medewerkers) en **communicatie** (genoemd door 13% van de medewerkers). Ten aanzien van psychologische veiligheid noemen medewerkers onder andere een *positieve sfeer, aandacht voor elkaar, het vermogen van collega's om elkaar te steunen, transparantie en eerlijkheid, gelijke behandeling en respect voor diverse identiteiten* als factoren genoemd om veiliger te kunnen werken. Ten aanzien van communicatie werden aspecten zoals *transparante communicatie, samenwerking, luisteren, minder telefoongebruik en meer met elkaar communiceren en opletten, goed geïnformeerd worden en feedback* genoemd als belangrijke factoren om veiliger te kunnen werken.

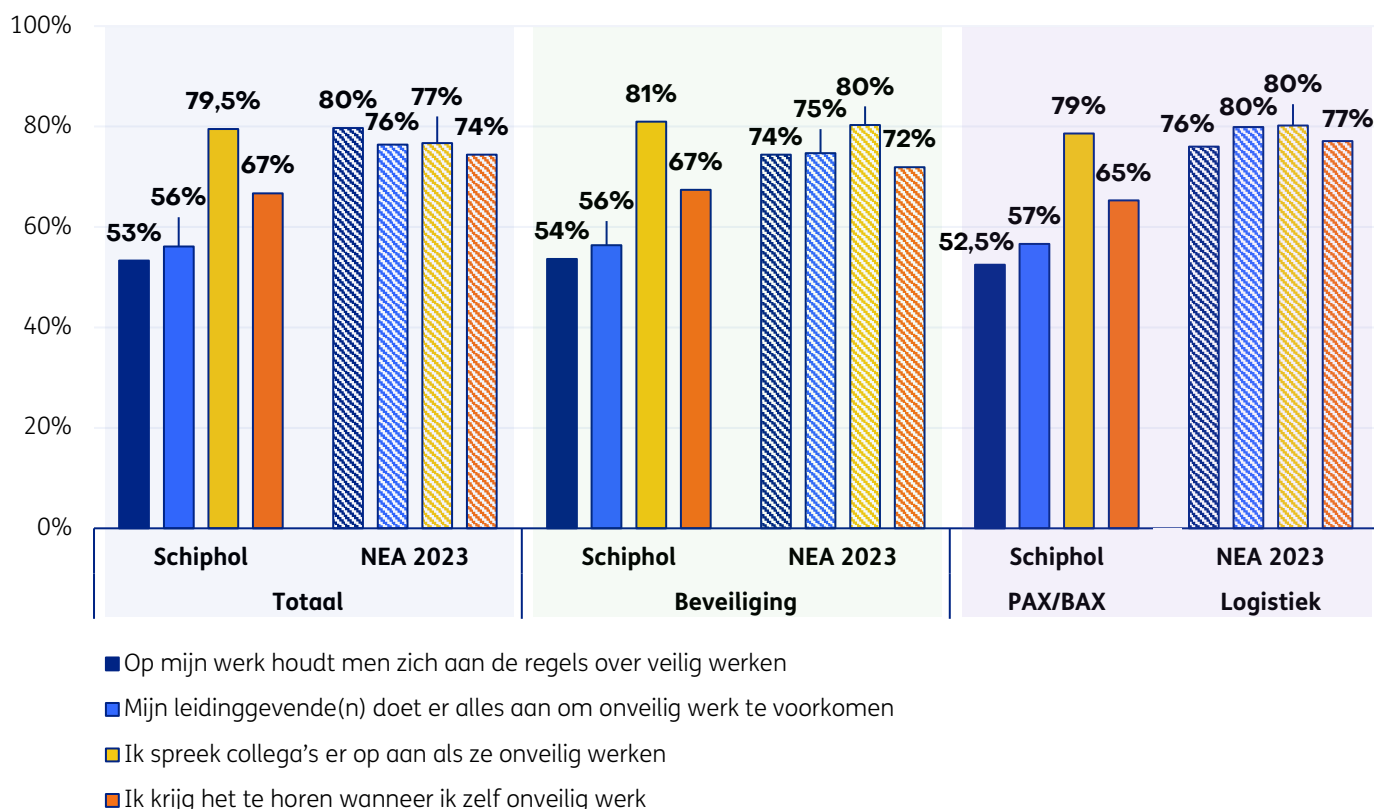
5.2 Veiligheidscultuur

Van de medewerkers van Schiphol geeft iets meer dan de helft (**53%**) aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat men zich op het werk aan de regels over veilig werken houdt. Gemiddeld in Nederland ligt dit percentage op **80%**. Ook iets meer dan de helft (**56%**) geeft aan dat de leidinggevende er alles aan doet om onveilig werken te voorkomen, ook dit percentage ligt hoger in Nederland (**76%**). Bij de derde stelling zien we een ander beeld, namelijk dat medewerkers op Schiphol collega's bovengemiddeld aanspreken. Bijna acht op de tien (**79,5%**) medewerkers van Schiphol geeft aan dat ze collega's erop aanspreken als ze onveilig werken. Dit is meer dan het Nederlands gemiddelde van **77%**. Als laatste geeft iets meer dan twee derde (**67%**) van de medewerkers van Schiphol aan dat ze het zelf te horen krijgen als ze onveilig werken. In Nederland ligt dit percentage op **74%**.

Ook binnen de beveiligingssector op Schiphol spreken medewerkers collega's er vaak op aan als ze onveilig werken (81%). Het sectorgemiddelde in Nederland ligt op 80%. Binnen de beveiligingssector op Schiphol geeft daarnaast iets meer dan de helft (**54%**) aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat men zich op het werk aan de regels over veilig

werken houdt (Nederlands sectorgemiddelde is **74%**). Ook iets meer dan de helft (**56%**) geeft aan dat de leidinggevende er alles aan doet om onveilig werken te voorkomen (Nederlands sectorgemiddelde is **75%**). Als laatste geeft 67% van de medewerkers in de beveiligingssector op Schiphol aan dat ze het zelf te horen krijgen als ze onveilig werken. Het sectorgemiddelde in Nederland ligt op 72%.

Figuur 15. Aandeel medewerkers dat het (helemaal) eens is met vier aspecten van de veiligheidscultuur.



In de PAX/BAX op Schiphol spreekt 79% van de medewerkers collega's er op aan als ze onveilig werken, het sectorgemiddelde van de logistiek in Nederland ligt op 80%. Binnen de PAX/BAX op Schiphol geeft iets meer dan de helft (**52,5%**) aan dat men zich op het werk aan de regels over veilig werken houdt (Nederlands sectorgemiddelde logistiek is **76%**). In de PAX/BAX geeft **57%** aan dat de leidinggevende er alles aan doet om onveilig werken te voorkomen (Nederlands sectorgemiddelde logistiek is **80%**). Als laatste geeft bijna twee derde (**65%**) van de medewerkers in de PAX/BAX op Schiphol aan dat ze het zelf te horen krijgen als ze onveilig werken. Het sectorgemiddelde in de logistieksector in Nederland ligt op **77%**.

Verdieping veiligheidscultuur

Dat de veiligheidscultuur belangrijk is blijkt ook uit de antwoorden die gegeven zijn op de open vraag. Ruim 16% van de medewerkers gaf in de open vraag aan dat zaken die te maken hebben met de veiligheidscultuur, waarbij **het managementsysteem en de procedures** centraal staan, belangrijk zijn in het kader van de veiligheidscultuur. Zij noemden onder andere de volgende factoren om veiliger te kunnen werken: *meer prioriteit*

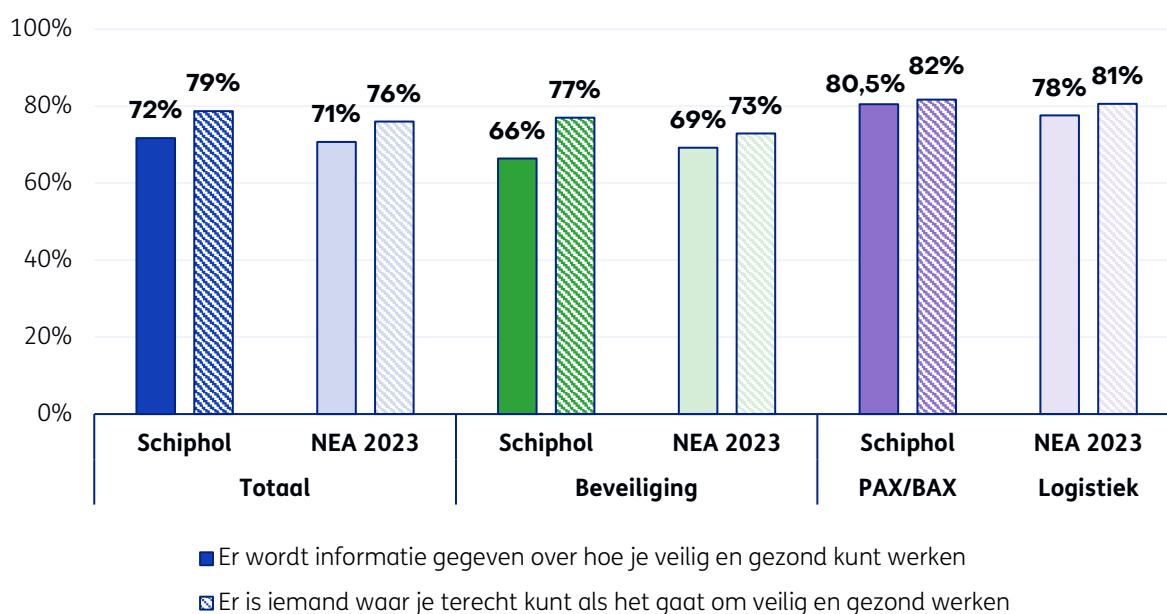
geven aan veiligheid, zich houden aan veiligheidsmaatregelen, collega's aanspreken als zij de procedures niet volgen, duidelijkere procedures met uitleg waarom iets moet, snel ingrijpen als wijzigingen nodig zijn in veiligheidsprocedures, logische en uitvoerbare regels, en aangeven wanneer iets niet goed loopt.

5.3 Informatie en aanspreekpunt veilig en gezond werken

Meer dan zeven op de tien medewerkers binnen Schiphol (72%) geeft aan dat er op hun werk informatie gegeven wordt over hoe veilig en gezond te werken, dit is gelijk aan het Nederlandse gemiddelde (71%). Daarnaast gaf ruim drie kwart van de medewerkers binnen Schiphol (79%) aan op het werk iemand te hebben bij wie ze terecht kunnen als het gaat om veilig en gezond werken, tegenover 76% van de Nederlandse werknemers³.

Van de medewerkers binnen de beveiligingssector op Schiphol geeft 66% aan informatie te krijgen over hoe je veilig en gezond kunt werken. Van de werknemers in Nederland binnen deze sector geeft 69% aan informatie te krijgen. Daarnaast meldt 77% van de medewerkers binnen de beveiligingssector op Schiphol dat ze bij iemand terecht kunnen als het gaat om veilig en gezond werken, vergeleken met 73% van de Nederlandse werknemers binnen deze sector.

Figuur 16. Aandeel medewerkers met toegang tot informatie en een aanspreekpunt met betrekking tot veilig en gezond werken.



In de PAX/BAX op Schiphol geeft 80,5% van de medewerkers aan dat zij informatie krijgen over veilig en gezond werken, wat iets hoger is dan de 78% van de Nederlandse werknemers binnen de logistieke sector. Daarnaast geeft 82% van de medewerkers binnen de PAX/BAX

³ In de NEA vragenlijst hebben werknemers ook de antwoordoptie 'weet niet' bij deze vragen. Er wordt geen invloed hiervan verwacht op de uitkomsten van de antwoordcategorie 'ja'.

aan dat zij bij iemand terecht kunnen voor ondersteuning op het gebied van veilig en gezond werken, tegenover 81% van de Nederlandse werknemers binnen de logistieke sector.

Verdieping informatie en aanspreekpunt veilig en gezond werken

Op de open vraag naar de belangrijkste factoren om veilig te kunnen werken, gaf 13% van de medewerkers aan dat **opleiding en training** belangrijk is. Daarbij noemden ze onder andere *goede trainingen*, *regelmatig updates van veiligheidsinformatie* en *herhaaltrainingen* als factoren om veiliger te kunnen werken.

5.4 Veilig werken

Naast bovenstaande vragen over de veiligheidscultuur, zijn er een aantal specifiek voor Schiphol opgestelde vragen over veilig werken gesteld. Deze vragen worden niet in de NEA gesteld en om die reden is het niet mogelijk om de uitkomsten te benchmarken ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.

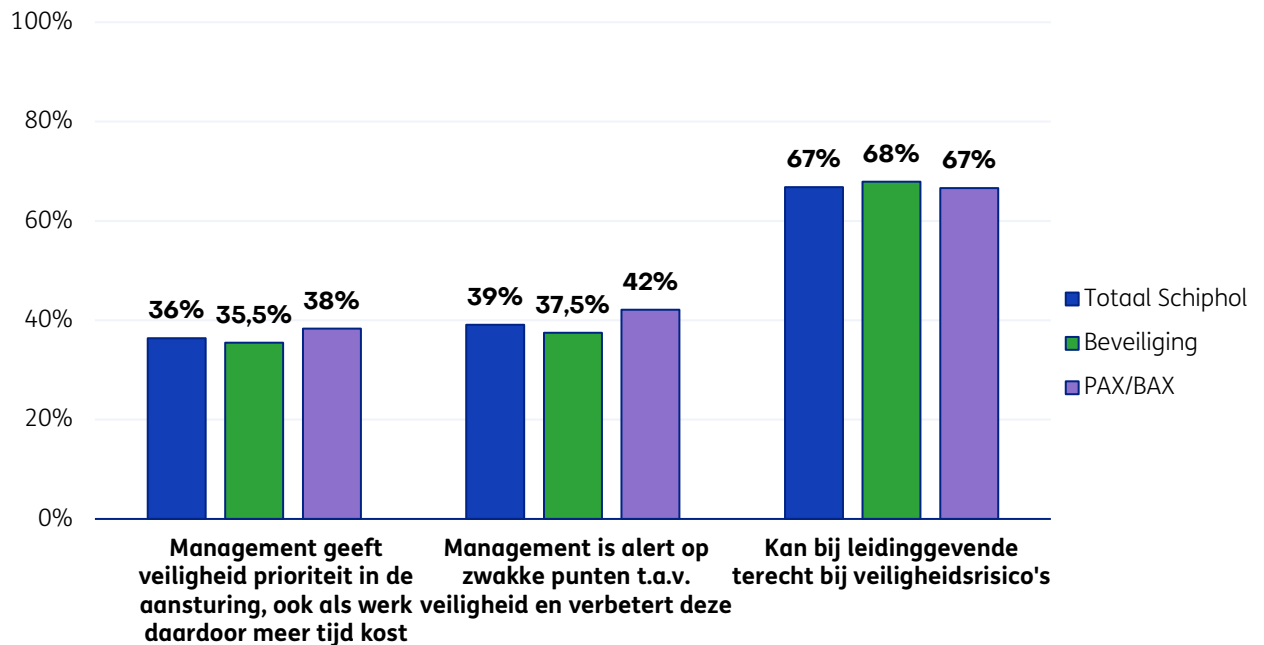
5.4.1 Management en leidinggevenden

Ruim een derde (36%) van de medewerkers binnen Schiphol is het (helemaal) eens met de stelling dat het management veiligheid prioriteit geeft, ook als het werk daardoor meer tijd kost. Binnen de beveiliging op Schiphol is 35,5% van de medewerkers het hier (helemaal) mee eens. Binnen de PAX/BAX op Schiphol vindt 38% dat het management veiligheid prioriteit geeft.

Daarnaast blijkt uit de cijfers dat 39% van de medewerkers binnen Schiphol het er (helemaal) mee eens is dat het management alert is op zwakke punten met betrekking tot veiligheid en deze verbetert. Binnen de beveiligingssector op Schiphol vindt 37,5% van de medewerkers dat het management alert is op zwakke punten. Medewerkers binnen de PAX/BAX op Schiphol zijn iets positiever: 42% geeft aan dat het management alert is op veiligheidskwesties en deze verbetert.

Bijna twee derde (67%) van de medewerkers binnen Schiphol kan bij hun leidinggevende terecht als er veiligheidsrisico's zijn. Van de medewerkers van de beveiliging Schiphol geeft 68% aan het hier (helemaal) mee eens te zijn en bij de PAX/BAX geldt dit voor 67% van de medewerkers.

Figuur 17. Aandeel medewerkers dat het (helemaal) eens is met stellingen over management en leidinggevenden.



Verdieping management en leidinggevenden

Bijna 7,6% van de medewerkers gaf op de open vraag over wat het belangrijkste is om veilig te kunnen werken een antwoord dat te maken heeft met **leiderschap**. Daarbij ging het bijvoorbeeld om: managers en leidinggevenden moeten een *goed luisterend oor hebben, regelmatig rondlopen om te zien wat er op de werkvloer gebeurt, en goede en duidelijke aansturing geven*.

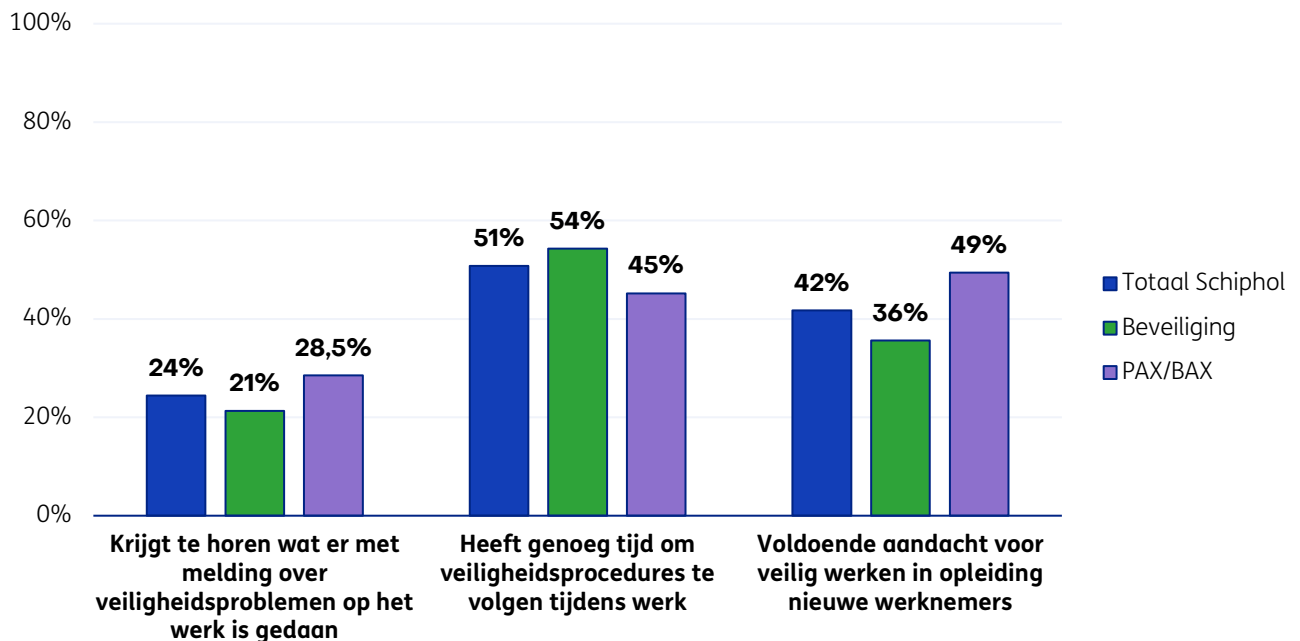
5.4.2 Procedures

Bijna een kwart (24%) van de medewerkers binnen Schiphol is het (helemaal) eens met de stelling dat werknemers op een later moment horen wat er met hun veiligheidsmelding is gedaan. Van de medewerkers binnen de beveiliging op Schiphol is 21% het hier (helemaal) mee eens. Van de medewerkers op Schiphol bij de PAX/BAX geeft 28,5% aan later te horen wat er met hun melding is gedaan.

Iets meer dan de helft van de medewerkers binnen Schiphol (51%) geeft aan het (helemaal) mee eens te zijn met de stelling dat ze genoeg tijd hebben om de veiligheidsprocedures te volgens tijdens hun werk. Onder de medewerkers van de beveiliging ligt dit op 54% en binnen de PAX/BAX op 45%.

Ruim vier op de tien (42%) medewerkers binnen Schiphol is het (helemaal) eens met de stelling dat er binnen de opleiding voor nieuwe werknemers voldoende aandacht wordt besteed aan veilig werken. Van de medewerkers van de beveiliging binnen Schiphol vindt 36% dat hier voldoende aandacht aan wordt besteed, terwijl dit onder de werknemers van de PAX/BAX 49% is.

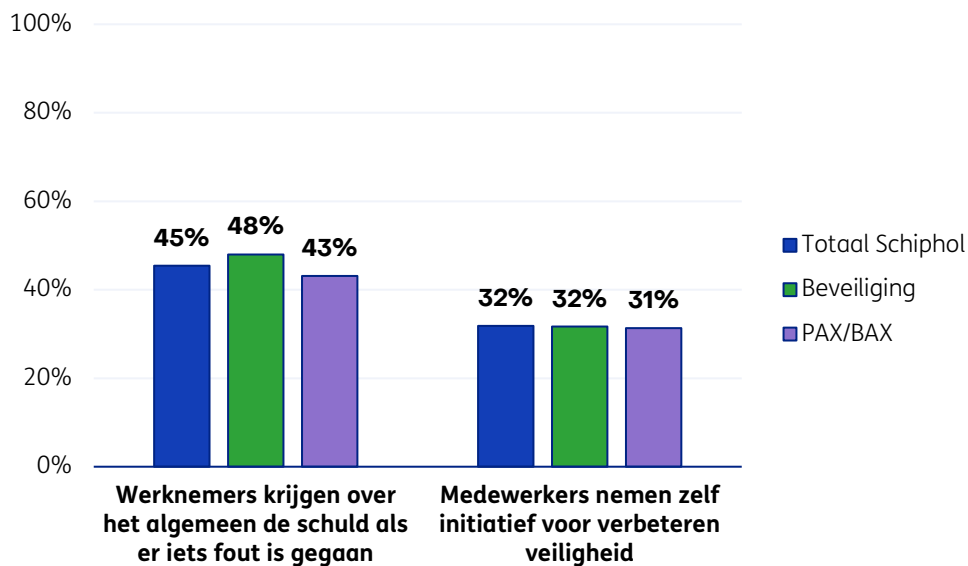
Figuur 18. Aandeel medewerkers dat het (helemaal) eens is met stellingen over procedures.



5.4.3 Cultuur

Bij de vraag of werknemers over het algemeen de schuld krijgen als er iets fout is gegaan, is 45% van de medewerkers binnen Schiphol het hier (helemaal) mee eens. Van de medewerkers binnen de beveiliging op Schiphol geeft bijna de helft (48%) aan het hier mee eens te zijn. Van de medewerkers van de PAX/BAX op Schiphol geeft 43% aan dat werknemers over het algemeen de schuld krijgen als er iets fout is gegaan.

Ongeveer 1 op de 3 medewerkers (32%) geeft aan dat werknemers zelf initiatief nemen voor het verbeteren van de veiligheid. Er zit weinig verschil tussen de sectoren: van de medewerkers binnen de beveiliging op Schiphol geeft 32% aan het hier mee eens te zijn en van de medewerkers binnen de PAX/BAX is 31% het hier mee eens.

Figuur 19. Aandeel medewerkers dat het (helemaal) eens is met stellingen over cultuur.

5.4.4 Aanvullende thema's

De antwoorden van de medewerkers op de open vraag 'Wat is naar jouw mening het belangrijkste om veilig te kunnen werken?' zijn in deze rapportage als verdiepende toelichting opgenomen in de relevante hoofdstukken. Een deel van de antwoorden past echter niet bij een in de vragenlijst, en dus de rapportage, opgenomen genoemd thema. De belangrijkste categorie daarbij is **techniek en onderhoudsmanagement**. Dit wordt door 11% van de medewerkers genoemd als een belangrijk thema. Daarbij noemden ze onder andere *betere, schonere en veiligere materialen, geen storingen, goede ventilatie en airco, regelmatig reparaties* en *betere tilhulpen* als factoren om veiliger te kunnen werken.

Ook *werkhouding van collega's* (bijvoorbeeld alert zijn, anticiperen, ervaring hebben), *omgevingsontwerp* (security, gezonde veilige werkomgeving), *regels volgen* (volgen van de regels, bewust werken, overzicht houden van regels,) en *oplettten* (volle aandacht, op elkaar letten, scherp zijn, kop erbij) worden als belangrijke factoren om veilig te kunnen werken genoemd.

6 Gezondheid

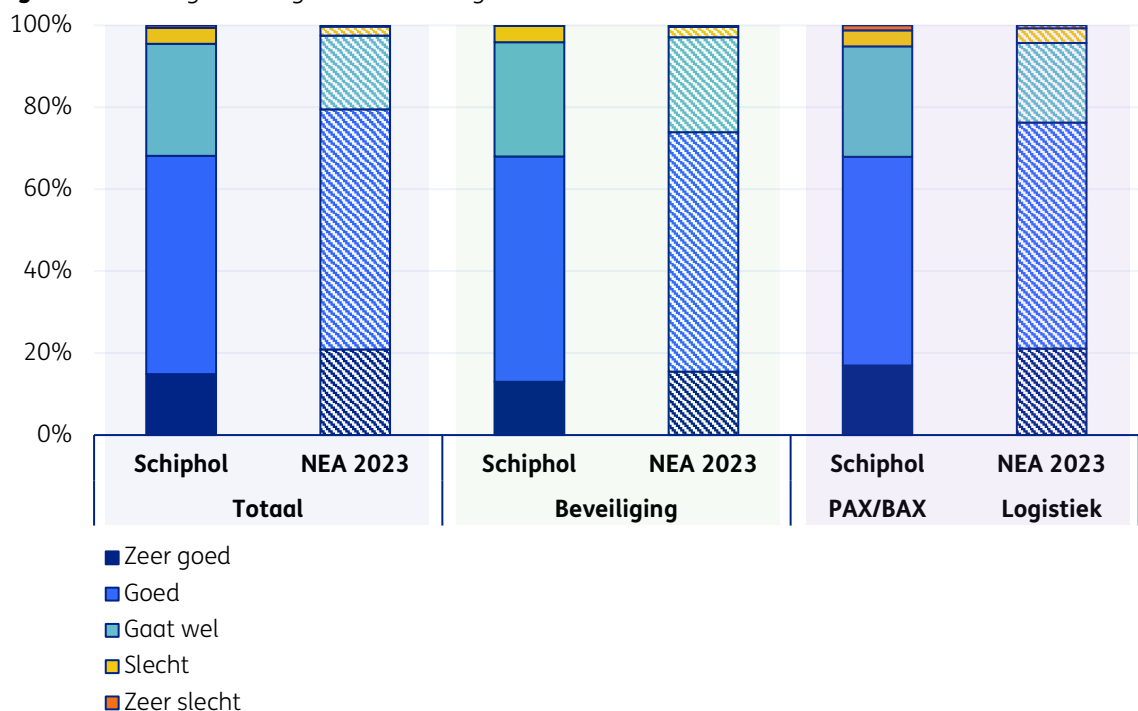
In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij twee aspecten van de gezondheid en bij de algemene tevredenheid over het werk. Allereerst de ervaren algemene gezondheid, vervolgens wordt ook stilgestaan bij de werkgerelateerde, mentale gezondheid van de werknemers. Een zware of ongunstige psychosociale arbeidsbelasting kan leiden tot mentale en fysieke klachten en uiteindelijk tot uitval en verzuim. In dit hoofdstuk kijken we daarom naar burn-outklachten (psychische vermoeidheid door het werk). In de beschouwing (hoofdstuk 7) is terug te lezen en te zien (in figuur 23) hoe verschillende aspecten van het werk (zoals taakeisen, autonomie en omgangsvormen) elkaar beïnvloeden en samenhangen.

6.1 Algemene gezondheid

In het onderzoek is gevraagd hoe het in het algemeen met de gezondheid is gesteld. Bijna zeven op de tien medewerkers binnen Schiphol geven aan over het algemeen een (zeer) goede gezondheid te hebben (**68%**). Het gemiddelde onder Nederlandse werknemers ligt hoger, namelijk op **79,5%**.

Binnen de beveiligingssector op Schiphol geeft 68% van de medewerkers aan over het algemeen een (zeer) goede gezondheid te hebben. Dit percentage ligt lager dan het gemiddelde van 74% onder Nederlandse werknemers in dezelfde sector. In de PAX/BAX op Schiphol geeft **68%** van de medewerkers aan in (zeer) goede gezondheid te verkeren, wat eveneens lager is dan het gemiddelde van **76%** onder Nederlandse werknemers in deze sector.

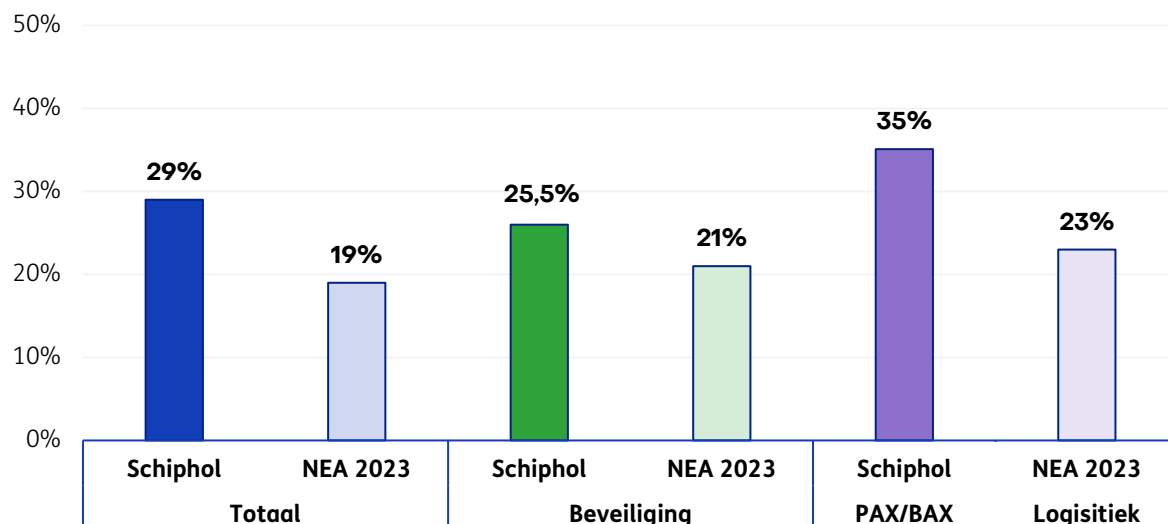
Figuur 20. De algemene gezondheid volgens de medewerkers.



6.2 Burn-outklachten

Het aandeel medewerkers binnen Schiphol dat burn-outklachten (psychische vermoeidheid door het werk) ervaart is hoger dan het Nederlandse gemiddelde. Zo ervaart **29%** van de werknemers binnen Schiphol burn-outklachten, in vergelijking met **19%** onder alle Nederlandse werknemers.

Figuur 21. Aandeel medewerkers met burn-outklachten.



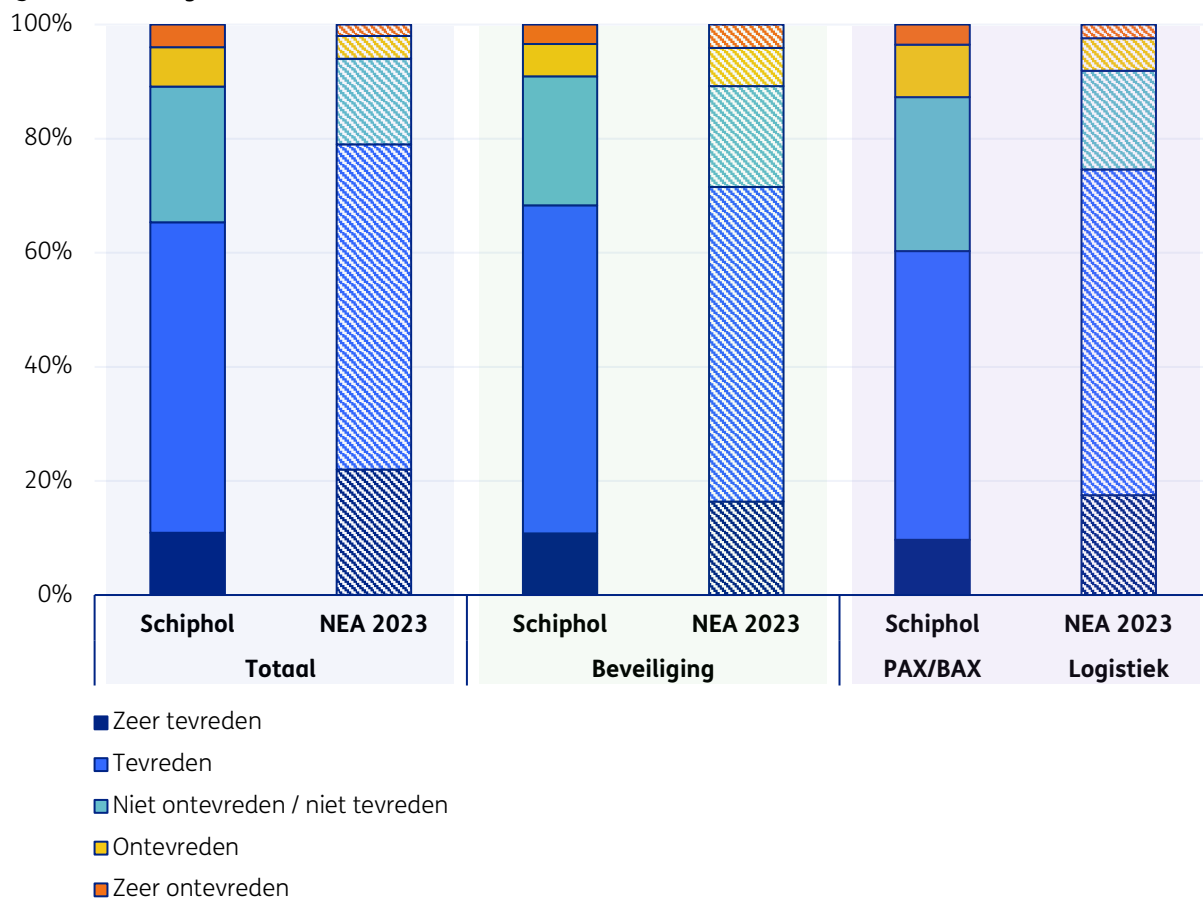
Ook op sector niveau zien we de medewerkers binnen Schiphol vaker burn-outklachten rapporteren dan in Nederland. Ruim een kwart (25,5%) van de Schiphol medewerkers bij de sector beveiliging ervaart burn-outklachten, ten opzichte van 21% onder de Nederlandse werknemers binnen de beveiligingssector. Binnen de PAX/BAX ervaart **35%** van de medewerkers binnen Schiphol burn-outklachten ten opzichte van gemiddeld **23%** binnen de logistieke sector van Nederland.

6.3 Tevredenheid

Binnen Schiphol geeft **65,5%** van de medewerkers aan (zeer) tevreden te zijn met hun werk. Ter vergelijking, ruim drie kwart (**79%**) van de Nederlandse werknemers is (zeer) tevreden met hun werk.

In de beveiligingssector geeft **68%** van de medewerkers aan (zeer) tevreden te zijn met hun werk, terwijl het gemiddelde onder Nederlandse werknemers in deze sector op **72%** ligt. Binnen de PAX/BAX op Schiphol geeft **60%** van de medewerkers aan (zeer) tevreden te zijn met hun werk. Dit percentage is duidelijk lager dan het gemiddelde van bijna drie kwart (**75%**) onder Nederlandse werknemers in dezelfde sector.

Figuur 22. De algemene tevredenheid van medewerkers met het werk.



7 Beschouwing

In deze rapportage zijn de cijfers van het werkdruk en (sociale) veiligheidscultuur onderzoek op Schiphol gepresenteerd, en waar mogelijk gebenchmarkt met het Nederlands gemiddelde vanuit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). De resultaten laten zien dat medewerkers op Schiphol hun werksituatie op deze punten over het algemeen minder gunstig beoordelen dan de gemiddelde Nederlandse werknemer. Dat geldt zowel voor de deelnemende bedrijven op Schiphol als geheel als de twee onderscheiden sectoren: beveiliging en PAX/BAX.

Ten aanzien van de werkdruk is het globale beeld dat de deelnemers van het onderzoek over het algemeen minder autonomie en meer taakeisen ervaren in een situatie waar het werk veel aandacht van ze vraagt. Dit is een ongunstige situatie als het gaat om de werkdruk. Een belangrijk aspect van werkdruk is de balans tussen taakeisen (de eisen die het werk stelt aan een medewerker) en de autonomie (de vrijheid die een medewerker heeft om het werk uit te voeren). Wanneer een medewerker hoge taakeisen heeft, maar weinig regelmogelijkheden, kan er werkdruk ontstaan (zie het TNO werkdruk model in figuur 23). De resultaten ten aanzien van werkdruk liggen in lijn met het door de RAS uitgevoerde onderzoek onder de schoonmaakbedrijven op Schiphol waaruit blijkt dat de werkdruk hoog is en de regelmogelijkheden (invloed op werkprocessen en werktijden) laag liggen.

Een belangrijke buffer die de gevolgen van een hoge werkdruk kan beperken is de ervaren sociale steun. Hoewel het overgrote deel van de medewerkers een goede sociale steun van zowel hun leidinggevende als hun collega's ervaart is dat wel minder dan gemiddeld in Nederland. Dit sluit aan bij de bevinding dat ook op het gebied van omgangsvormen als geheel door de Schiphol medewerkers meer dan gemiddeld conflicten en discriminatie worden gerapporteerd. Ook de psychologische veiligheid wordt als minder gunstig dan gemiddeld ervaren: medewerkers vinden het lastig om issues aan te kaarten of om hulp te vragen, maar geven tegelijkertijd meer dan gemiddeld aan dat het erg is om fouten te maken.

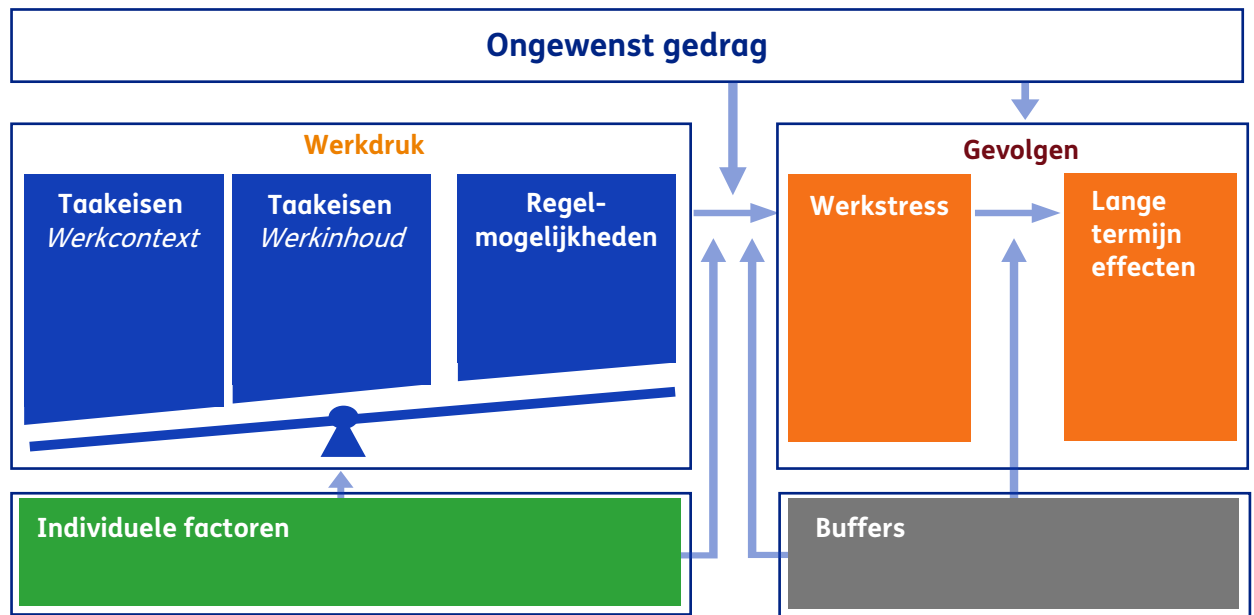
Ondanks dat de medewerkers van Schiphol meer dan gemiddeld aangeven dat fouten maken erg is lijkt de veiligheidscultuur daar niet direct naar te zijn. Een substantieel deel van de deelnemers aan het onderzoek geeft aan dat men zich op het werk niet altijd aan de regels over veilig werken houdt. Wel geven ze relatief vaak aan dat ze collega's aanspreken als ze onveilig werken. Toch lijkt veilig werken niet de eerste prioriteit te zijn. In de ogen van de deelnemers heeft het management veilig werken niet altijd als prioriteit en is er niet altijd voldoende tijd om de procedures te volgen. Gunstig is dat de medewerkers van Schiphol ten opzichte van het Nederlands gemiddelde goed weten dat er een aanspreekpunt is rondom veilig en gezond werken en dat het merendeel van de deelnemers het gevoel heeft bij de leidinggevende terecht te kunnen voor veiligheidsissues.

In lijn met de werkdruk en (sociale)veiligheid beoordelen de deelnemers van het onderzoek ook hun gezondheid slechter dan gemiddeld. Dat gaat zowel over de algemene gezondheid, over de werkgerelateerde psychische gezondheid (burn-outklachten) als om de algemene tevredenheid met het werk.

Om deze resultaten goed te kunnen interpreteren is het goed om stil te staan bij zowel de uitvoering van het onderzoek als het doel daarvan. Het doel van het onderzoek was om een eerste indicatie te geven van waar Schiphol staat als het gaat om gezond en veilig werken. Hiervoor is een vergelijking gemaakt met vragen uit de NEA. Daarbij is het goed om te realiseren dat hoewel de vragen in beide onderzoeken gelijk waren, de context van de NEA en het Schiphol onderzoek heel anders zijn. De NEA is een algemene vragenlijst over een diversiteit van werkgerelateerde factoren. De vragenlijst wordt via het CBS thuis verspreid, elke deelnemer krijgt een eigen inlog en de vragenlijst staat los van de individuele werkgever. De NEA resultaten worden bovendien gewogen voor non-respons om zo representatief mogelijk te zijn. Het Schiphol onderzoek focust specifiek op werkdruk en veiligheidscultuur. Dit kan er mogelijk toe leiden dat medewerkers die hier een mening over hebben – vaak omdat zij ongunstige ervaringen hebben – vaker dan gemiddeld de vragenlijst invullen. De Schiphol vragenlijst is bovendien via de werkgever verspreid met een algemene link waarbij er ook de mogelijkheid geboden werd om de vragenlijst op de werkplek in te vullen. De respons op de Schiphol vragenlijst was lager dan bij de NEA. Omdat TNO geen beschikking had over de algemene kenmerken van de populatie werkenden op Schiphol was het niet mogelijk om te kijken of en in hoeverre deze respons selectief was of om deze cijfers te wegen om de representativiteit te verbeteren.

Ten aanzien van de vergelijking met de NEA is het belangrijk om te benadrukken dat de NEA niet de absolute maatstaf vormt voor de gewenste hoogte van werkdruk of veiligheid cijfers. Het doel is ook niet om de gemiddelden van Nederland na te streven. De vergelijking met de NEA wordt gemaakt om context te geven en mogelijk te prioriteren welke onderwerpen en acties als eerste genomen zouden kunnen worden. De verdiepende vragen geven daarbij meer specifieke aspecten bij het werken op Schiphol weer en kunnen als concrete aangrijpingspunten dienen om de werkdruk en (sociale)veiligheid op Schiphol te verbeteren. Om de effecten van de verbetertrajecten goed in kaart te brengen is het relevant om het onderzoek regelmatig, en op een zo identiek mogelijke manier te blijven herhalen. De vergelijking met de NEA blijft daarbij relevant om de context te schetsen en de invloed van externe ontwikkelingen mee te nemen. Een daling van werkdruk in een situatie waar deze in heel Nederland daalt is immers een heel ander verhaal dan een daling van de werkdruk in een situatie waar dit in heel Nederland stijgt. Naast het regelmatig herhalen van het onderzoek is het ook mogelijk om op basis van verdiepende analyses op de verzamelde data nauwkeuriger te kijken. Vragen die daarbij aan de orde kunnen komen zijn bijvoorbeeld of er verschillen tussen subgroepen werkenden zijn in de ervaren werkdruk en veiligheidscultuur. Uiteindelijk zullen die inzichten waardevol zijn om te zien of en waar de omstandigheden op Schiphol verbeteren.

Figuur 23. Het werkdrukmodel van TNO.



Bijlage A

Resultaten in tabelvorm

In deze bijlage staat de tabel waarin alle uitkomsten van het onderzoek terug te vinden zijn. In de eerste kolom staan de vraagteksten en antwoordcategorieën, in de kolom 'Benchmark totalen' wordt het totaal van Schiphol vergeleken met het gemiddelde in Nederland op basis van de NEA 2023. In de kolom 'Sectoren binnen Schiphol' worden de gemiddelden van de twee sectoren binnen Schiphol met elkaar vergeleken. In de kolom 'Benchmark beveiliging' staan de resultaten van de benchmark van de beveiligingssector op Schiphol met de beveiligingssector uit de NEA 2023. In de laatste kolommen, onder 'Benchmark logistiek en PAX/BAX' staan de resultaten van de benchmark van de sector PAX/BAX op Schiphol met de logistieke sector uit de NEA 2023.

Er zijn verschillende leestekens terug te vinden, die we opnemen om de lezer iets meer houvast te geven bij het lezen van de tabel. Dit zijn de volgende tekens: ▲ en ▼; Δ en ∇ en de #-tekens. Hieronder lichten we deze leestekens verder toe.

In verband met de betrouwbaarheid laten we de resultaten voor de respondenten van Schiphol alleen zien wanneer meer dan 30 respondenten een vraag hebben beantwoord. Wanneer minder dan 30 respondenten een vraag hebben beantwoord, is dit in de tabellen met een #-teken aangegeven. Voor de uitkomsten van de NEA ligt die ondergrens hoger, daarvoor geldt dat we de uitkomsten alleen tonen wanneer er 100 respondenten of meer in een groep zitten.

De driehoekjes in de tabel geven de uitkomsten van de statistische analyse weer. Wanneer er een gesloten driehoekje (▲ of ▼) te zien is, is dit een statistisch significant en daarnaast ook statistisch relevant verschil. Statistische relevantie betekent net iets anders dan relevantie in de spreektaal, in dit geval heeft het betrekking op de grootte van het significante verschil. Voor het berekenen van deze statistische relevantie is gebruik gemaakt van Cohen's *d*. Een *d* kleiner dan 0,20 wordt beschouwd als een klein, niet zo relevant, effect. Bij een *d* groter dan 0,20 wordt gesproken van een relevant effect. Voor de tabellen betekent dit dat de gesloten driehoekjes (▲ of ▼) aangeven dat het verschil 1) geen toevalstreffer is en 2) dat dit verschil relatief groot is.

Met een open driehoekje (Δ en ∇) geven we aan dat een verschil wél statistisch significant is maar niet statistisch relevant. Dit betekent opnieuw dat het verschil 1) geen toevalstreffer is en daarnaast 2) dat het om een relatief klein verschil gaat.

Bij de cijfers zonder driehoekje is er geen sprake van statistische significantie. Deze waarden kunnen op het oog alsnog verschillend zijn, maar we kunnen niet met zekerheid zeggen of dit verschil mogelijk een toevalsbevinding is.

In het kort, de verschillen met een ▲ of ▼ erachter zijn de verschillen die over het algemeen (vanuit de wetenschap gezien) het belangrijkst zijn. Als u een verschil of de hoogte van een waarde op een bepaald onderwerp belangrijk vindt, maar er staat geen driehoekje bij, dan kunt u daar uw eigen conclusies aan verbinden. Er kan alleen niet uitgesloten worden dat het verschil op toeval berust.

Tabel 1. De resultaten van het onderzoek.

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ % subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
· Ongewogen-N:	1.584	61.819	852	669	852	218	669	767
• Autonomie [≥ 2.5 op schaal 1=nee - 3=regelmatig; 5 items; excl. 'Werktijden' en 'Werklocatie' bepalen]								
· Nee of soms	71,2%▲	41,3%▼	75,1%Δ	64,9%▼	75,1%▲	60,4%▼	64,9%▲	40,1%▼
· Regelmatig	28,8%▼	58,7%▲	24,9%▽	35,1%▲	24,9%▼	39,6%▲	35,1%▼	59,9%▲
Kunt u zelf beslissen hoe u uw werk uitvoert?								
· Ja, regelmatig	32,5%▼	63,0%▲	25,7%▼	41,4%▲	25,7%▼	43,3%▲	41,4%▼	59,2%▲
· Ja, soms	30,8%Δ	26,7%▽	27,4%▽	36,8%▲	27,4%	29,8%	36,8%Δ	29,1%▽
· Nee	36,7%▲	10,3%▼	46,9%▲	21,8%▼	46,9%▲	26,9%▼	21,8%▲	11,7%▼
Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?								
· Ja, regelmatig	25,9%▼	62,6%▲	23,0%▽	30,7%Δ	23,0%▼	42,7%▲	30,7%▼	62,0%▲
· Ja, soms	25,9%Δ	23,5%▽	28,4%Δ	24,5%	28,4%	29,0%	24,5%	21,4%
· Nee	48,3%▲	13,9%▼	48,6%	44,7%▽	48,6%▲	28,3%▼	44,7%▲	16,6%▼
Kunt u zelf uw werktempo regelen?								
· Ja, regelmatig	32,7%▼	58,3%▲	35,0%Δ	31,3%	35,0%▼	49,0%▲	31,3%▼	63,8%▲
· Ja, soms	38,7%▲	29,0%▼	39,5%	39,1%	39,5%Δ	31,2%▽	39,1%▲	25,2%▼
· Nee	28,6%▲	12,7%▼	25,4%▽	29,6%	25,4%	19,8%	29,6%▲	11,0%▼
Moet u in uw werk zelf oplossingen bedenken om bepaalde dingen te doen?								
· Ja, regelmatig	45,8%▼	65,7%▲	34,5%▼	61,9%▲	34,5%▼	54,3%▲	61,9%	66,4%
· Ja, soms	40,7%▲	29,2%▼	45,2%Δ	34,2%▼	45,2%Δ	37,2%▽	34,2%Δ	28,4%▽
· Nee	13,5%▲	5,2%▼	20,3%▲	3,9%▼	20,3%▲	8,5%▼	3,9%	5,2%
• Kwantitatieve taakeisen ('werkdruk') [≥ 2.5 op schaal 1=nooit - 4=altijd; 3 items]								
· Nooit of soms	62,4%▽	68,4%Δ	68,5%▲	51,8%▼	68,5%▼	83,7%▲	51,8%▼	69,1%▲
· Vaak of altijd	37,6%Δ	31,6%▽	31,5%▼	48,2%▲	31,5%▲	16,3%▼	48,2%▲	30,9%▼

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Moet u erg snel werken?								
· Nooit	12,0%	10,8%	17,3%▲	3,2%▼	17,3%	18,5%	3,2%▼	10,3%▲
· Soms	51,2%▼	59,2%Δ	53,5%Δ	47,9%▼	53,5%▼	63,3%Δ	47,9%▼	58,3%▲
· Vaak	28,1%Δ	24,8%▼	23,9%▼	35,4%▲	23,9%▲	15,9%▼	35,4%Δ	26,4%▼
· Altijd	8,7%Δ	5,2%▼	5,2%▼	13,5%▲	5,2%	2,3%	13,5%▲	4,9%▼
Moet u heel veel werk doen?								
· Nooit	6,1%	7,4%	6,5%	3,4%▼	6,5%▼	19,3%▲	3,4%▼	5,7%Δ
· Soms	48,7%▼	52,2%Δ	51,8%Δ	43,8%▼	51,8%	57,9%	43,8%▼	56,2%▲
· Vaak	34,6%Δ	31,6%▼	33,6%	38,4%Δ	33,6%▲	18,8%▼	38,4%Δ	30,0%▼
· Altijd	10,6%Δ	8,8%▼	8,1%▼	14,4%▲	8,1%Δ	4,1%▼	14,4%▲	8,1%▼
Moet u extra hard werken?								
· Nooit	13,9%▼	16,7%Δ	16,5%Δ	7,8%▼	16,5%▼	28,1%▲	7,8%▼	15,6%▲
· Soms	53,4%▼	58,0%Δ	55,5%	51,0%	55,5%	59,5%	51,0%▼	59,7%Δ
· Vaak	23,5%Δ	19,9%▼	21,9%	27,4%Δ	21,9%▲	9,6%▼	27,4%Δ	20,6%▼
· Altijd	9,2%Δ	5,3%▼	6,2%▼	13,8%▲	6,2%Δ	2,9%▼	13,8%▲	4,1%▼
Vergt uw werk veel aandacht van u?								
· Nooit	2,2%▼	4,4%Δ	2,0%	2,1%	2,0%▼	7,6%▲	2,1%▼	4,4%Δ
· Soms	20,1%▼	24,5%Δ	18,3%▼	22,4%	18,3%▼	28,9%▲	22,4%	21,6%
· Vaak	35,9%▼	44,3%Δ	33,1%▼	40,5%Δ	33,1%	41,1%	40,5%	46,3%
· Altijd	41,8%▲	26,8%▼	46,6%▲	35,0%▼	46,6%▲	22,4%▼	35,0%Δ	27,7%▼
Hoe tevreden bent u met uw huidige werk-privé balans?								
· Zeer tevreden	13,8%	--	11,8%▼	13,9%	11,8%	--	13,9%	--
· Tevreden	43,7%	--	45,4%	41,9%	45,4%	--	41,9%	--
· Niet tevreden, niet ontevreden	25,7%	--	26,8%	25,6%	26,8%	--	25,6%	--
· Ontevreden	12,2%	--	11,6%	13,3%	11,6%	--	13,3%	--
· Zeer ontevreden	4,6%	--	4,4%	5,2%	4,4%	--	5,2%	--
• Sociale steun leidinggevende [≥ 2.5 op schaal 1=weinig - 4=veel; 2 items]								
· Nooit of soms	29,4%▲	9,9%▼	26,3%▼	32,3%Δ	26,3%	20,4%	32,3%▲	13,2%▼
· Vaak of altijd	70,6%▼	90,1%▲	73,7%Δ	67,7%▼	73,7%	79,6%	67,7%▼	86,8%▲

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Mijn leidinggevende heeft oog voor het welzijn van de medewerkers								
· Helemaal mee oneens	8,8%▲	2,8%▼	6,3%▽	11,0%Δ	6,3%	4,9%	11,0%▲	3,6%▼
· Mee oneens	27,6%▲	11,0%▼	26,8%	28,5%	26,8%Δ	19,2%▽	28,5%▲	15,7%▼
· Mee eens	48,2%▽	53,0%Δ	50,6%Δ	46,2%	50,6%	47,6%	46,2%▽	52,8%Δ
· Helemaal mee eens	15,4%▼	33,2%▲	16,3%	14,3%	16,3%▼	28,4%▲	14,3%▼	27,9%▲
Mijn leidinggevende besteedt aandacht aan wat ik zeg								
· Helemaal mee oneens	8,0%▲	2,5%▼	5,6%▽	10,4%Δ	5,6%	5,4%	10,4%▲	2,8%▼
· Mee oneens	25,6%▲	10,8%▼	24,3%	27,5%	24,3%Δ	17,3%▽	27,5%▲	14,1%▼
· Mee eens	51,4%▽	55,7%Δ	54,3%Δ	48,2%▽	54,3%	50,4%	48,2%▽	55,1%Δ
· Helemaal mee eens	15,0%▼	31,0%▲	15,8%	13,8%	15,8%▼	27,0%▲	13,8%▼	28,1%▲
• Sociale steun collega's [≥ 2.5 op schaal 1=weinig - 4=veel; 2 items]								
· Nooit of soms	5,9%Δ	2,2%▽	6,2%	5,9%	6,2%	6,6%	5,9%	3,8%
· Vaak of altijd	94,1%▽	97,8%Δ	93,8%	94,1%	93,8%	93,4%	94,1%	96,2%
Mijn collega's hebben persoonlijke belangstelling voor me								
· Helemaal oneens	3,1%Δ	1,2%▽	3,0%	3,5%	3,0%	5,2%	3,5%	2,2%
· Oneens	13,3%▲	6,3%▼	14,6%	12,5%	14,6%Δ	8,4%▽	12,5%	10,1%
· Eens	62,0%Δ	55,4%▽	64,9%Δ	58,5%▽	64,9%	59,7%	58,5%	58,2%
· Helemaal eens	21,6%▼	37,1%▲	17,5%▼	25,6%Δ	17,5%▼	26,7%▲	25,6%	29,5%
Mijn collega's zijn vriendelijk								
· Helemaal oneens	1,4%Δ	0,6%▽	0,8%▽	2,3%Δ	0,8%▽	2,4%Δ	2,3%Δ	0,6%▽
· Oneens	5,6%▲	1,7%▼	7,0%Δ	4,4%▽	7,0%	5,4%	4,4%	3,2%
· Eens	62,5%▲	47,6%▼	67,8%▲	55,9%▼	67,8%▲	52,5%▼	55,9%	56,5%
· Helemaal eens	30,4%▼	50,1%▲	24,4%▼	37,3%▲	24,4%▼	39,8%▲	37,3%	39,6%
• Kort- en/of langdurig conflict met collega's, leidinggevende en/of werkgever								
· Nee	58,6%▼	73,5%▲	60,5%	56,2%	60,5%	68,6%	56,2%▽	65,2%Δ

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
· Ten minste één kort- of langdurig conflict	41,4%▲	26,5%▼	39,5%	43,8%	39,5%	31,4%	43,8%Δ	34,8%∇
Afgelopen 12 maanden een conflict gehad met één of meer directe collega's?								
· Nee	67,0%▼	80,6%▲	67,7%	65,4%	67,7%▼	78,5%▲	65,4%∇	73,6%Δ
· Ja, kortdurend	29,7%▲	16,7%▼	29,6%	30,6%	29,6%▲	20,7%▼	30,6%Δ	24,3%∇
· Ja, langdurig	3,3%	2,7%	2,7%	4,0%	2,7%	0,8%	4,0%	2,1%
Afgelopen 12 maanden een conflict gehad met uw direct leidinggevende?								
· Nee	83,3%∇	88,2%Δ	84,4%	81,9%	84,4%	86,3%	81,9%	84,6%
· Ja, kortdurend	14,3%Δ	9,6%∇	13,8%	14,9%	13,8%	8,5%	14,9%	13,6%
· Ja, langdurig	2,4%	2,3%	1,8%	3,1%	1,8%∇	5,2%Δ	3,1%	1,8%
Afgelopen 12 maanden een conflict gehad met uw werkgever?								
· Nee	90,4%∇	92,6%Δ	91,4%	88,9%	91,4%	89,5%	88,9%	90,1%
· Ja, kortdurend	6,9%Δ	5,6%∇	5,7%∇	8,7%Δ	5,7%	6,6%	8,7%	7,0%
· Ja, langdurig	2,7%Δ	1,8%∇	2,9%	2,4%	2,9%	3,9%	2,4%	2,9%

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Heeft u zich in de afgelopen 12 maanden gediscrimineerd gevoeld op uw werk? [meerdere antwoorden mogelijk]								
· Nee, niet gediscrimineerd gevoeld	84,2% ∇	89,3% Δ	85,7%	81,2% ∇	85,7%	88,4%	81,2%	85,6%
· Ja, vanwege mijn geslacht [incl. zwangerschap]	2,1%	2,1%	2,2%	2,1%	2,2%	5,0%	2,1%	2,4%
· Ja, vanwege mijn afkomst, huidskleur of nationaliteit	6,5% Δ	2,9% ∇	5,0% ∇	9,0% Δ	5,0%	1,4%	9,0% Δ	5,7% ∇
· Ja, vanwege mijn godsdienst of levensovertuiging	2,8% Δ	0,8% ∇	3,0%	2,9%	3,0%	1,1%	2,9% $\blacktriangle$	0,3% $\blacktriangledown$
· Ja, vanwege mijn seksuele geaardheid/voorkeur	1,1% Δ	0,5% ∇	1,1%	1,2%	1,1%	0%	1,2%	0,2%
· Ja, vanwege mijn leeftijd	2,4%	2,6%	2,0%	3,0%	2,0%	1,4%	3,0%	2,9%
· Ja, vanwege mijn langdurige ziekte, aandoening of handicap	1,9% Δ	1,3% ∇	1,2% ∇	2,9% Δ	1,2%	1,3%	2,9%	1,3%
· Ja, vanwege mijn werktijden (voltijd- of deeltijdwerk) of mijn contractvorm (tijdelijk of vast)	2,2% Δ	1,4% ∇	1,8%	2,9%	1,8%	2,8%	2,9%	2,4%
· Ja, vanwege mijn politieke voorkeur	1,0% Δ	0,4% ∇	1,2%	0,9%	1,2%	0%	0,9%	0%
· Ja, discriminatie vanwege een andere reden	2,9%	2,6%	2,5%	3,6%	2,5%	4,9%	3,6%	3,1%

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Heeft u de discriminatie ook gemeld? [meerdere antwoorden mogelijk]								
· Bij een vertrouwenspersoon	5,7%	--	5,0%	6,6%	5,0%	--	6,6%	--
· Bij een leidinggevende	22,5%	--	25,0%	19,0%	25,0%	--	19,0%	--
· Bij een collega	23,8%	--	23,3%	24,0%	23,3%	--	24,0%	--
· Bij een persoon in mijn privésfeer	18,9%	--	20,8%	17,4%	20,8%	--	17,4%	--
· Niet gemeld	50,8%	--	46,7%	56,2%	46,7%	--	56,2%	--
Op mijn werk kun je lastige kwesties naar voren brengen								
· Helemaal eens	6,2% ∇	18,8% $\blacktriangle$	5,1% ∇	8,0% Δ	5,1% ∇	10,8% $\blacktriangle$	8,0% ∇	12,8% Δ
· Eens	38,7% ∇	51,0% $\blacktriangle$	41,0% Δ	35,4% ∇	41,0% ∇	54,8% $\blacktriangle$	35,4% ∇	49,1% $\blacktriangle$
· Niet eens, niet oneens	34,2% $\blacktriangle$	17,4% ∇	35,4%	33,3%	35,4% $\blacktriangle$	22,7% ∇	33,3% $\blacktriangle$	22,3% ∇
· Niet eens	14,0% Δ	8,3% ∇	13,1%	15,2%	13,1%	7,1%	15,2% Δ	10,0% ∇
· Helemaal niet eens	6,9% Δ	4,5% ∇	5,4% ∇	8,1%	5,4%	4,5%	8,1%	5,7%
Op mijn werk is het gemakkelijk om hulp te vragen								
· Helemaal eens	9,8% ∇	23,9% $\blacktriangle$	8,9%	11,0%	8,9%	9,7%	11,0% ∇	17,7% Δ
· Eens	49,0% ∇	56,1% Δ	54,1% $\blacktriangle$	42,4% ∇	54,1% ∇	68,0% $\blacktriangle$	42,4% ∇	56,3% $\blacktriangle$
· Niet eens, niet oneens	24,2% $\blacktriangle$	12,7% ∇	22,8%	26,5%	22,8% $\blacktriangle$	13,8% ∇	26,5% $\blacktriangle$	17,1% ∇
· Niet eens	12,3% $\blacktriangle$	5,0% ∇	10,6% ∇	14,4% Δ	10,6% $\blacktriangle$	3,6% ∇	14,4% $\blacktriangle$	6,8% ∇
· Helemaal niet eens	4,7% Δ	2,3% ∇	3,5% ∇	5,7%	3,5%	4,9%	5,7% Δ	2,1% ∇
Op mijn werk is het niet erg om een fout te maken								
· Helemaal eens	2,5% ∇	14,4% $\blacktriangle$	1,5% ∇	3,9% Δ	1,5% ∇	6,1% $\blacktriangle$	3,9% ∇	10,3% $\blacktriangle$
· Eens	17,6% ∇	46,6% $\blacktriangle$	12,6% ∇	24,1% $\blacktriangle$	12,6% ∇	32,4% $\blacktriangle$	24,1% ∇	42,7% $\blacktriangle$
· Niet eens, niet oneens	28,2% Δ	23,4% ∇	25,3% ∇	32,7% Δ	25,3%	28,7%	32,7% $\blacktriangle$	22,1% ∇
· Niet eens	29,9% $\blacktriangle$	10,6% ∇	34,2% $\blacktriangle$	24,7% ∇	34,2% $\blacktriangle$	16,6% ∇	24,7% Δ	17,7% ∇
· Helemaal niet eens	21,7% $\blacktriangle$	5,0% ∇	26,4% $\blacktriangle$	14,5% ∇	26,4% $\blacktriangle$	16,2% ∇	14,5% $\blacktriangle$	7,2% ∇
Ik word geaccepteerd voor wie ik ben binnen mijn organisatie [1 = helemaal niet - 10 = heel erg] [Gemiddelde]	7,56	--	7,56	7,57	7,56	--	7,57	--

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Op mijn werk houdt men zich aan de regels over veilig werken								
· Helemaal eens	10,1% ∇	23,8% $\blacktriangle$	8,6% ∇	12,0% Δ	8,6% ∇	27,4% $\blacktriangle$	12,0% ∇	24,6% $\blacktriangle$
· Eens	43,2% ∇	55,9% $\blacktriangle$	45,0%	40,5%	45,0%	47,0%	40,5% ∇	51,4% $\blacktriangle$
· Niet eens, niet oneens	29,0% $\blacktriangle$	15,3% ∇	30,4%	28,0%	30,4% $\blacktriangle$	18,2% ∇	28,0% $\blacktriangle$	16,9% ∇
· Niet eens	13,9% $\blacktriangle$	4,2% ∇	13,0%	14,8%	13,0% $\blacktriangle$	6,3% ∇	14,8% $\blacktriangle$	6,2% ∇
· Helemaal niet eens	3,8% $\blacktriangle$	0,9% ∇	3,1%	4,8%	3,1%	1,1%	4,8% $\blacktriangle$	1,0% ∇
Mijn leidinggevende(n) doet er alles aan om onveilig werk te voorkomen								
· Helemaal eens	13,6% ∇	25,7% $\blacktriangle$	11,9% ∇	15,6% Δ	11,9% ∇	21,4% $\blacktriangle$	15,6% ∇	25,6% $\blacktriangle$
· Eens	42,5% ∇	50,7% Δ	44,5%	41,0%	44,5%	53,3%	41,0% ∇	54,3% $\blacktriangle$
· Niet eens, niet oneens	27,4% $\blacktriangle$	17,6% ∇	28,3%	26,3%	28,3%	20,7%	26,3% $\blacktriangle$	14,8% ∇
· Niet eens	12,6% $\blacktriangle$	4,5% ∇	12,0%	12,8%	12,0% $\blacktriangle$	3,6% ∇	12,8% $\blacktriangle$	4,8% ∇
· Helemaal niet eens	3,9% Δ	1,4% ∇	3,3%	4,4%	3,3%	1,1%	4,4% $\blacktriangle$	0,6% ∇
Ik spreek collega's er op aan als ze onveilig werken								
· Helemaal eens	20,2%	21,9%	18,8%	22,8% Δ	18,8%	26,4%	22,8%	22,4%
· Eens	59,3% Δ	54,8% ∇	62,2% Δ	55,8% ∇	62,2%	53,9%	55,8%	57,8%
· Niet eens, niet oneens	16,0% ∇	18,0% Δ	15,2%	16,3%	15,2%	17,7%	16,3%	14,8%
· Niet eens	3,2%	4,1%	2,8%	3,9%	2,8%	1,0%	3,9%	3,4%
· Helemaal niet eens	1,2%	1,1%	0,9%	1,2%	0,9%	1,1%	1,2%	1,6%
Ik krijg het te horen wanneer ik zelf onveilig werk								
· Helemaal eens	11,1% ∇	18,8% $\blacktriangle$	9,3% ∇	13,6% Δ	9,3% ∇	19,8% $\blacktriangle$	13,6% ∇	19,2% Δ
· Eens	55,6%	55,6%	58,1% Δ	51,7% ∇	58,1%	52,1%	51,7% ∇	57,9% Δ
· Niet eens, niet oneens	22,9% Δ	18,9% ∇	22,4%	23,5%	22,4%	17,3%	23,5% Δ	16,4% ∇
· Niet eens	7,2% Δ	4,9% ∇	7,2%	7,6%	7,2%	7,8%	7,6%	4,6%
· Helemaal niet eens	3,1% Δ	1,7% ∇	3,0%	3,4%	3,0%	3,1%	3,4%	1,9%
Wordt er op uw werk informatie gegeven over hoe veilig en gezond te werken?								
· Ja	71,7%	70,7%	66,4% ∇	80,5% $\blacktriangle$	66,4%	69,2%	80,5%	77,6%
· Nee	28,3% $\blacktriangle$	17,2% ∇	33,6% $\blacktriangle$	19,5% ∇	33,6% $\blacktriangle$	17,1% ∇	19,5%	15,6%
· Weet ik niet	--	12,1%	--	--	--	13,7%	--	6,7%

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [$\Delta \nabla$: subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Is er iemand op uw werk bij wie u terecht kunt als het gaat om veilig en gezond werken?								
· Ja	78,7% Δ	76,0% ∇	77,0%	81,7% Δ	77,0%	72,9%	81,7%	80,6%
· Nee	21,3% Δ	8,1% ∇	23,0%	18,3% ∇	23,0% Δ	6,3% ∇	18,3% Δ	7,4% ∇
· Weet ik niet	--	15,9%	--	--	--	20,8%	--	12,0%
Het management geeft veiligheid prioriteit in de aansturing, ook als het werk daardoor meer tijd kost.								
· Helemaal eens	6,7%	--	5,1% ∇	8,8% Δ	5,1%	--	8,8%	--
· Eens	29,7%	--	30,4%	29,5%	30,4%	--	29,5%	--
· Niet eens, niet oneens	36,0%	--	37,9%	33,1% ∇	37,9%	--	33,1%	--
· Oneens	19,2%	--	18,8%	19,6%	18,8%	--	19,6%	--
· Helemaal oneens	8,4%	--	7,8%	8,8%	7,8%	--	8,8%	--
Het management is alert op zwakke punten t.a.v. veiligheid en verbetert deze.								
· Helemaal eens	5,9%	--	5,2%	6,8%	5,2%	--	6,8%	--
· Eens	33,2%	--	32,3%	35,3%	32,3%	--	35,3%	--
· Niet eens, niet oneens	36,0%	--	38,7% Δ	32,6% ∇	38,7%	--	32,6%	--
· Oneens	16,8%	--	16,2%	17,0%	16,2%	--	17,0%	--
· Helemaal oneens	8,1%	--	7,6%	8,4%	7,6%	--	8,4%	--
In de opleiding voor nieuwe werknemers wordt voldoende aandacht besteed aan veilig werken.								
· Helemaal eens	9,1%	--	6,3% ∇	13,0% Δ	6,3%	--	13,0%	--
· Eens	32,6%	--	29,3% ∇	36,4% Δ	29,3%	--	36,4%	--
· Niet eens, niet oneens	34,4%	--	38,2% Δ	29,5% ∇	38,2%	--	29,5%	--
· Oneens	16,7%	--	18,8% Δ	14,7%	18,8%	--	14,7%	--
· Helemaal oneens	7,2%	--	7,5%	6,5%	7,5%	--	6,5%	--

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Als je een melding doet over veiligheidsproblemen op het werk krijg je later te horen wat ermee is gedaan.								
· Helemaal eens	3,3%	--	2,1% ∇	4,8% Δ	2,1%	--	4,8%	--
· Eens	21,1%	--	19,2% ∇	23,7% Δ	19,2%	--	23,7%	--
· Niet eens, niet oneens	38,5%	--	40,2%	35,3% ∇	40,2%	--	35,3%	--
· Oneens	22,4%	--	23,3%	21,8%	23,3%	--	21,8%	--
· Helemaal oneens	14,7%	--	15,2%	14,4%	15,2%	--	14,4%	--
Medewerkers nemen zelf initiatief voor het verbeteren van de veiligheid.								
· Helemaal eens	3,5%	--	3,3%	3,8%	3,3%	--	3,8%	--
· Eens	28,3%	--	28,4%	27,5%	28,4%	--	27,5%	--
· Niet eens, niet oneens	46,0%	--	46,3%	45,6%	46,3%	--	45,6%	--
· Oneens	17,1%	--	17,2%	17,3%	17,2%	--	17,3%	--
· Helemaal oneens	5,2%	--	4,9%	5,9%	4,9%	--	5,9%	--
Ik kan bij mijn leidinggevende terecht als ik zie dat er veiligheidsrisico's zijn.								
· Helemaal eens	12,3%	--	11,4%	13,3%	11,4%	--	13,3%	--
· Eens	54,5%	--	56,5%	53,3%	56,5%	--	53,3%	--
· Niet eens, niet oneens	23,1%	--	23,3%	22,4%	23,3%	--	22,4%	--
· Oneens	6,4%	--	5,7%	6,7%	5,7%	--	6,7%	--
· Helemaal oneens	3,7%	--	3,1%	4,3%	3,1%	--	4,3%	--
Werknemers krijgen over het algemeen de schuld als er iets fout is gegaan.								
· Helemaal eens	14,0%	--	13,6%	14,7%	13,6%	--	14,7%	--
· Eens	31,4%	--	34,4% Δ	28,4% ∇	34,4%	--	28,4%	--
· Niet eens, niet oneens	34,4%	--	34,5%	34,3%	34,5%	--	34,3%	--
· Oneens	16,1%	--	14,2% ∇	17,3%	14,2%	--	17,3%	--
· Helemaal oneens	4,1%	--	3,3%	5,3% Δ	3,3%	--	5,3%	--

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Ik heb genoeg tijd om de veiligheidsprocedures te volgen tijdens mijn werk.								
· Helemaal eens	7,5%	--	7,4%	7,4%	7,4%	--	7,4%	--
· Eens	43,3%	--	46,9% Δ	37,8% ∇	46,9%	--	37,8%	--
· Niet eens, niet oneens	30,9%	--	30,0%	31,9%	30,0%	--	31,9%	--
· Oneens	13,1%	--	12,2%	15,2% Δ	12,2%	--	15,2%	--
· Helemaal oneens	5,2%	--	3,4% ∇	7,7% Δ	3,4%	--	7,7%	--
Hoe is over het algemeen uw gezondheid?								
· Zeer goed	14,9% ∇	20,9% Δ	13,0% ∇	17,0% Δ	13,0%	15,5%	17,0% ∇	21,1% Δ
· Goed	53,3% ∇	58,6% Δ	55,0%	50,9%	55,0%	58,5%	50,9%	55,1%
· Gaat wel	27,4% Δ	18,0% ∇	27,9%	27,0%	27,9%	23,2%	27,0% Δ	19,4% ∇
· Slecht	3,9% Δ	2,2% ∇	4,0%	3,9%	4,0%	2,5%	3,9%	3,6%
· Zeer slecht	0,6% Δ	0,3% ∇	0,1% ∇	1,2% Δ	0,1%	0,4%	1,2%	0,7%
• Burn-outklachten [>3.20 op schaal 1=nooit - 7=elke dag; 5 items]								
· Nee	71,1% ∇	81,0% Δ	74,5% Δ	65,0% ∇	74,5%	79,1%	65,0% ∇	76,9% Δ
· Ja	28,9% Δ	19,0% ∇	25,5% ∇	35,0% Δ	25,5%	20,9%	35,0% Δ	23,1% ∇
Ik voel me emotioneel uitgeput door mijn werk								
· Nooit	33,8% ∇	37,4% Δ	35,6%	27,9% ∇	35,6% ∇	42,7% Δ	27,9% ∇	39,0% Δ
· Enkele keren per jaar	31,0% ∇	37,2% Δ	34,2% Δ	28,5%	34,2%	33,3%	28,5% ∇	34,4% Δ
· Maandelijks	5,9%	5,9%	4,1% ∇	8,7% Δ	4,1%	4,4%	8,7% Δ	5,0% ∇
· Enkele keren per maand	14,4% Δ	10,4% ∇	14,3%	15,3%	14,3%	10,4%	15,3% Δ	11,8% ∇
· Elke week	4,9% Δ	3,8% ∇	4,6%	5,5%	4,6%	3,4%	5,5%	3,8%
· Enkele keren per week	4,5% Δ	3,4% ∇	3,5% ∇	5,8% Δ	3,5%	3,5%	5,8% Δ	3,5% ∇
· Elke dag	5,5% Δ	1,9% ∇	3,8% ∇	8,2% Δ	3,8%	2,2%	8,2% Δ	2,7% ∇

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg								
· Nooit	22,8%	24,5%	23,0%	18,7% ∇	23,0% ∇	32,1% $\blacktriangle$	18,7% ∇	25,9% Δ
· Enkele keren per jaar	29,0% ∇	34,0% Δ	29,9%	28,5%	29,9%	31,6%	28,5%	31,6%
· Maandelijks	6,8% ∇	8,7% Δ	6,7%	7,5%	6,7%	8,6%	7,5%	7,4%
· Enkele keren per maand	15,8%	14,4%	17,1%	15,2%	17,1% $\blacktriangle$	8,6% ∇	15,2%	15,1%
· Elke week	6,6%	7,0%	6,5%	7,1%	6,5%	5,1%	7,1%	6,2%
· Enkele keren per week	9,7% Δ	7,1% ∇	9,1%	10,9%	9,1%	8,0%	10,9%	8,3%
· Elke dag	9,2% Δ	4,3% ∇	7,6% ∇	12,1% Δ	7,6%	5,9%	12,1% $\blacktriangle$	5,5% ∇
Ik voel me moe als ik 's morgens opsta en geconfronteerd word met mijn werk								
· Nooit	35,1% ∇	41,6% Δ	36,6%	29,8% ∇	36,6% ∇	50,8% $\blacktriangle$	29,8% ∇	41,3% $\blacktriangle$
· Enkele keren per jaar	26,0% ∇	29,9% Δ	28,3% Δ	24,1%	28,3% $\blacktriangle$	18,5% ∇	24,1%	28,0%
· Maandelijks	5,1% ∇	6,5% Δ	4,0% ∇	6,9% Δ	4,0%	6,9%	6,9%	5,6%
· Enkele keren per maand	13,8% Δ	9,7% ∇	14,6%	13,4%	14,6% $\blacktriangle$	7,7% ∇	13,4%	10,8%
· Elke week	5,1%	4,5%	4,4%	6,3%	4,4%	4,2%	6,3% Δ	4,0% ∇
· Enkele keren per week	7,2% Δ	4,3% ∇	6,5%	8,3%	6,5%	5,9%	8,3% Δ	5,0% ∇
· Elke dag	7,8% Δ	3,5% ∇	5,5% ∇	11,1% $\blacktriangle$	5,5%	6,0%	11,1% $\blacktriangle$	5,3% ∇
Het vergt heel veel van mij om de hele dag met mensen te werken								
· Nooit	52,4%	54,0%	55,9% Δ	45,6% ∇	55,9%	61,3%	45,6% ∇	57,1% $\blacktriangle$
· Enkele keren per jaar	22,0% ∇	24,3% Δ	21,9%	23,1%	21,9%	19,9%	23,1%	21,2%
· Maandelijks	5,0%	5,5%	3,6% ∇	7,1% Δ	3,6%	3,3%	7,1% Δ	3,7% ∇
· Enkele keren per maand	8,6% Δ	7,1% ∇	9,0%	8,9%	9,0%	6,6%	8,9%	8,9%
· Elke week	3,9%	3,7%	3,3%	5,0%	3,3%	1,8%	5,0% Δ	2,7% ∇
· Enkele keren per week	3,6%	2,9%	3,1%	4,4%	3,1%	4,3%	4,4% Δ	2,4% ∇
· Elke dag	4,4% Δ	2,5% ∇	3,3% ∇	6,0% Δ	3,3%	2,8%	6,0%	4,0%

Kolompercentages	Benchmark totalen		Sectoren binnen Schiphol [Δ / ∇ : subgroep vs. rest]		Benchmark beveiliging		Benchmark logistiek en PAX/BAX	
	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging Schiphol	PAX/BAX Schiphol	Beveiliging Schiphol	Beveiliging NEA 2023	PAX/BAX Schiphol	Logistiek NEA 2023
Ik voel me compleet uitgeput door mijn werk								
· Nooit	37,9% ∇	50,5% Δ	39,3%	32,4% ∇	39,3% ∇	54,4% Δ	32,4% ∇	49,2% Δ
· Enkele keren per jaar	29,1%	29,0%	32,1% Δ	26,9%	32,1% Δ	23,1% ∇	26,9%	25,4%
· Maandelijks	5,7%	5,0%	4,5% ∇	7,7% Δ	4,5%	4,5%	7,7% Δ	4,8% ∇
· Enkele keren per maand	11,3% Δ	7,1% ∇	11,3%	11,5%	11,3%	7,7%	11,5%	9,6%
· Elke week	3,3%	3,0%	2,4% ∇	4,8% Δ	2,4%	3,9%	4,8% Δ	2,7% ∇
· Enkele keren per week	6,4% Δ	3,0% ∇	5,7%	7,6%	5,7%	4,5%	7,6% Δ	3,6% ∇
· Elke dag	6,4% Δ	2,4% ∇	4,7% ∇	9,1% Δ	4,7%	1,9%	9,1% Δ	4,7% ∇
In hoeverre bent u, alles bij elkaar genomen, tevreden met uw werk?								
· Zeer ontevreden	3,5% Δ	2,3% ∇	3,4%	3,5%	3,4%	4,1%	3,5%	2,4%
· Ontevreden	7,1% Δ	4,0% ∇	5,7% ∇	9,2% Δ	5,7%	6,7%	9,2% Δ	5,7% ∇
· Niet ontevreden/ niet tevreden	24,0% Δ	14,8% ∇	22,6%	27,0% Δ	22,6%	17,7%	27,0% Δ	17,3% ∇
· Tevreden	54,7%	56,5%	57,5% Δ	50,6% ∇	57,5%	55,2%	50,6% ∇	57,1% Δ
· Zeer tevreden	10,8% ∇	22,4% Δ	10,8%	9,7%	10,8% ∇	16,4% Δ	9,7% ∇	17,5% Δ
Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson χ^2 -test (horizontale vergelijkingen). Gemiddelden zijn getoetst met ANOVA (horizontale vergelijkingen). Contrast: subgroep vs rest. Δ en ∇ : $p < 0,05$ en Cohen's $d \geq 0,20$. Δ en ∇ : $p < 0,05$ maar Cohen's $d < 0,20$. #: ONGewogen-N < 30.								

Bijlage B

Vragenlijst

Bij welk bedrijf bent u werkzaam?

- ☐ Securitas
- ☐ Trigion
- ☐ I-SEC
- ☐ CTSN
- ☐ G4S
- ☐ Aviapartner
- ☐ Menzies Aviation
- ☐ Viggo
- ☐ Swissport
- ☐ DNATA
- ☐ Axxicom
- ☐ Arriva

Geeft u leiding aan personeel?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat is uw leeftijd?

- ☐ 15-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56-65
- ☐ 65+

Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
- ☐ Man
- ☐ Overig
- ☐ Wil ik niet zeggen

Wat is uw dienstverband?

- ☐ In vaste dienst
- ☐ Tijdelijke aanstelling met uitzicht op vast
- ☐ Tijdelijke aanstelling voor bepaalde tijd
- ☐ Uitzendkracht
- ☐ Oproepkracht/invalkracht
- ☐ Ik ben niet in dienst maar zzp'er

Hoeveel uur per week werkt u meestal?

- ☐ 1-19 uur
- ☐ 20-35 uur
- ☐ 36 uur of meer

Hoe lang werkt u al bij Schiphol?

- ☐ Minder dan 1 jaar
- ☐ 1-5 jaar
- ☐ 5-10 jaar
- ☐ Meer dan 10 jaar

	Ja, regelmatig	Ja, soms	Nee
Kunt u zelf beslissen hoe u uw werk uitvoert?	☐	☐	☐
Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?	☐	☐	☐
Kunt u zelf uw werktempo regelen?	☐	☐	☐
Moet u in uw werk zelf oplossingen bedenken om bepaalde dingen te doen?	☐	☐	☐

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Moet u erg snel werken?	☐	☐	☐	☐
Moet u heel veel werk doen?	☐	☐	☐	☐
Moet u extra hard werken?	☐	☐	☐	☐

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Vergt uw werk veel aandacht van u?	☐	☐	☐	☐

**De volgende vragen gaan over contact met uw leidinggevende en collega's.
In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande uitspraken?**

	Helemaal oneens	oneens	eens	helemaal eens	N.v.t.
Mijn leidinggevende heeft oog voor het welzijn van de medewerkers.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn leidinggevende besteedt aandacht aan wat ik zeg.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn collega's hebben persoonlijke belangstelling voor me.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn collega's zijn vriendelijk.	☐	☐	☐	☐	☐

En in hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Helemaal eens
Op mijn werk kun je lastige kwesties naar voren brengen.	☐	☐	☐	☐	☐
Op mijn werk is het gemakkelijk om hulp te vragen.	☐	☐	☐	☐	☐
Op mijn werk is het niet erg om een fout te maken.	☐	☐	☐	☐	☐

Ik word geaccepteerd voor wie ik ben binnen mijn organisatie**[1 = helemaal niet - 10 = heel erg]***Klik op de schuifbalk om de bedieningshendel te plaatsen.***Heeft u in de afgelopen 12 maanden een conflict gehad met:**

	Nee	Ja, kortdurend	Ja, langdurig
Eén of meerdere collega's	☐	☐	☐
Uw direct leidinggevende	☐	☐	☐
Uw werkgever	☐	☐	☐

Heeft u zelf in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met:

	Ja, door passagiers	Ja, door medewerkers van andere bedrijven op Schiphol	Ja, door collega's	Ja, door leidinggevenden	Nee
Ongewenste seksuele aandacht	☐	☐	☐	☐	☐
Intimidatie of bedreigingen	☐	☐	☐	☐	☐
Lichamelijk geweld	☐	☐	☐	☐	☐
Pesten	☐	☐	☐	☐	☐

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met...**[door passagiers, door medewerkers van andere bedrijven, door collega's, door leidinggevenden]**

	Een enkele keer	Vaak	Zeer vaak
Ongewenste seksuele aandacht	☐	☐	☐
Intimidatie of bedreigingen	☐	☐	☐
Lichamelijk geweld	☐	☐	☐
Pesten	☐	☐	☐

Heeft u dit ook gemeld?**[door passagiers door medewerkers van andere bedrijven, door collega's, door leidinggevenden]**

	Ja, bij vertrouwenspersoon	Ja, bij mijn leidinggevende	Ja, bij collega's	Ja, bij iemand in de privé-sfeer	Nee, niets mee gedaan
Ongewenste seksuele aandacht	☐	☐	☐	☐	☐
Intimidatie of bedreigingen	☐	☐	☐	☐	☐
Lichamelijk geweld	☐	☐	☐	☐	☐
Pesten	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u zich in de afgelopen 12 maanden gediscrimineerd gevoeld op het werk?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, vanwege mijn geslacht
- ☐ Ja, vanwege mijn afkomst, huidskleur of nationaliteit
- ☐ Ja, vanwege mijn godsdienst of levensovertuiging
- ☐ Ja, vanwege mijn seksuele geaardheid/voorkeur
- ☐ Ja, vanwege mijn leeftijd
- ☐ Ja, vanwege mijn langdurige ziekte, aandoening of handicap
- ☐ Ja, vanwege mijn werktijden (voltijd- of deeltijdwerk) of mijn contractvorm (tijdelijk of vast)
- ☐ Ja, vanwege mijn politieke voorkeur
- ☐ Ja, vanwege mijn zwangerschap
- ☐ Ja, vanwege een andere reden

Heeft u dit ook gemeld?

	Ja, bij vertrouwens- persoon	Ja, bij mijn leidinggevende	Ja, bij collega's	Ja, bij iemand in de privé- sfeer	Nee, niets mee gedaan
Ja, vanwege mijn geslacht	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn afkomst, huids- kleur of nationali- teit	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn godsdienst of le- vensovertuiging	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn seksuele geaard- heid/voorkeur	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn leeftijd	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn langdurige ziekte, aandoening of handicap	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn werktijden (vol- tijd- of deeltijd- werk) of mijn contractvorm (tij- delijk of vast)	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn politieke voorkeur	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege mijn zwangerschap	☐	☐	☐	☐	☐
Ja, vanwege een andere reden	☐	☐	☐	☐	☐

**Hieronder staan verschillende uitspraken over veiligheid op het werk.
In hoeverre bent u het eens of oneens met deze uitspraken?**

	Helemaal Eens	Eens	Niet eens, niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Op mijn werk houdt men zich aan de regels over veilig werken.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn leidinggevende(n) doet er alles aan om onveilig werk te voorkomen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik spreek collega's er op aan als ze onveilig werken.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg het te horen wanneer ik zelf onveilig werk.	☐	☐	☐	☐	☐

Wordt er op uw werk informatie gegeven over hoe veilig en gezond te werken?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Is er iemand op uw werk bij wie u terecht kunt als het gaat om veilig en gezond werken?

Bijv. als u vragen heeft of als u een vermoeden heeft dat er onveilig of ongezond gewerkt wordt.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Hoe is over het algemeen uw gezondheid?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Gaat wel
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

Wilt u aangeven hoe vaak iedere uitspraak op u van toepassing is?

	Nooit	Enkele keren per jaar	Maande- lijks	enkele ke- ren per maand	Elke week	Enkele ke- ren per week	Elke dag
Ik voel me emotio- neel uit- geput door mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aan het einde van een werk- dag voel ik me leeg.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel me moe als ik 's mor- gens op- sta en gecon- fronteerd word met mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het vergt heel veel van mij om de hele dag met men- sen te werken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel me compleet uitgeput door mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hoe tevreden bent u met uw huidige werk-privé balans?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Niet tevreden, niet ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden

In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande uitspraken?

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Helemaal eens
Het management geeft veiligheid prioriteit in de aansturing, ook als het werk daardoor meer tijd kost.	☐	☐	☐	☐	☐
Het management is alert op zwakke punten t.a.v. veiligheid en verbetert deze.	☐	☐	☐	☐	☐
In de opleiding voor nieuwe werknemers wordt voldoende aandacht besteed aan veilig werken.	☐	☐	☐	☐	☐
Als je een melding doet over veiligheidsproblemen op het werk krijg je later te horen wat er mee is gedaan.	☐	☐	☐	☐	☐
Medewerkers nemen zelf initiatief voor het verbeteren van de veiligheid.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan bij mijn leidinggevende terecht als ik zie dat er veiligheidsrisico's zijn.	☐	☐	☐	☐	☐
Werknemers krijgen over het algemeen de schuld als er iets fout is gegaan.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb genoeg tijd om de veiligheidsprocedures te volgen tijdens mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐

Wat is naar jouw mening het belangrijkste om veilig te kunnen werken?

In hoeverre bent u, alles bij elkaar genomen, tevreden met uw werk?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Niet ontevreden - niet tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Bijlage C

Resultaten onderzoek RAS

De Raad voor Arbeidsverhouding Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS) heeft onderzoek gedaan naar de werkdruk bij schoonmaakbedrijven, gebruikmakend van hun Werkdrukmeter. Dit instrument geeft een beeld van de werkdruk in samenhang met oorzaken en belastende omstandigheden en geeft zicht op de gevolgen. De enquête werd uitgevoerd van 25 juli 2024 tot en met 1 oktober 2024. In totaal werden vier schoonmaakbedrijven bevestigd, waarbij gegevens van 197 medewerkers zijn verwerkt. De onderstaande tabel toont het gemiddelde van de scores op een schaal van 1 (slecht) tot 10 (goed) per onderdeel voor de vier schoonmaakbedrijven.

Tabel 2. Resultaten van de door de RAS uitgevoerde Werkdrukmeting bij Schoonmaakbedrijven op de Luchthaven Schiphol*.

Onderdeel	Gemiddelde score op schaal 1 (slecht) – 10 (goed)
Belastende factoren	
Werkdruk	6,2
Emotionele belasting	7,8
Mentale belasting	7,0
Invloed werkprocessen & werktijden	5,1
Oorzaken	
Leidinggeven	6,5
Instructie op werkplek	8,2
Gevolgen	
Vermoeidheid	6,7
Gezondheid	5,6

*Alleen voor deze rapportage relevante uitkomstmaten zijn in de tabel opgenomen.

Bijlage D

Toelichting op onderzoek

D.1 Kenmerken van de respondenten

Tabel 3. Verdeling van respondenten naar enkele persoons- en werkkenmerken.

	Schiphol	NEA 2023	Beveiliging	PAX/BAX
Aantal deelnemers	1.584	61.819	852	669
Leeftijd				
· 15 t/m 24	18,8%	16,5%	13,4%	27,3%
· 25 t/m 34	17,9%	21,4%	15,4%	22,2%
· 35 t/m 44	15,8%	19,4%	18,3%	13,4%
· 45 t/m 54	20,1%	19,9%	24,3%	15,0%
· 55 t/m 64	23,1%	19,1%	25,2%	19,2%
· 65 tot 75	4,3%	3,7%	3,4%	2,9%
Geslacht				
· Man	58,2%	51,2%	58,2%	55,8%
· Vrouw	41,8%	48,8%	41,8%	44,2%
Waar in het bedrijf werkt u meestal?				
· Uitvoering	89,0%	-	88,4%	88,9%
· Kantoor	11,0%	-	11,6%	11,1%
Geeft u leiding aan medewerkers of personeel?				
· Ja	30,5%	23,4%	32,0%	30,9%
· Nee	69,5%	76,6%	68,0%	69,1%
Wat is uw dienstverband				
· In vaste dienst	68,4%	69,7%	73,0%	65,4%
· Tijdelijke aanstelling met uitzicht op vast	11,8%	7,2%	12,4%	11,4%
· Tijdelijke aanstelling voor bepaalde tijd	10,1%	6,1%	7,5%	13,6%
· Uitzendkracht	6,8%	4,5%	4,7%	6,1%
· Oproepkracht of invalkracht	2,7%	12,0%	2,1%	3,3%
· ZZP'er	0,2%	0%	0,2%	0,1%
· Werknemer flex, geen contract of onbekend	0%	0,5%	0%	0%
Hoeveel uur per week werkt u meestal?				
· 1-19 uur	9,7%	15,8%	6,7%	12,8%
· 20-35 uur	50,1%	34,9%	58,0%	40,6%
· 36 uur of meer	40,2%	49,3%	35,4%	46,6%
Hoe lang werkt u al bij Schiphol?				
· Minder dan 1 jaar	13,6%	18,1%	10,0%	17,5%
· 1-5 jaar	36,7%	37,8%	34,9%	38,8%
· 5-10 jaar	15,5%	12,2%	16,4%	13,9%
· Meer dan 10 jaar	34,3%	31,8%	38,7%	29,8%
Sector				
· Beveiliging	53,8%	-	-	-
· PAX/BAX	42,1%	-	-	-
· Busvervoer	4,0%	-	-	-

D.2 Statistische significantie

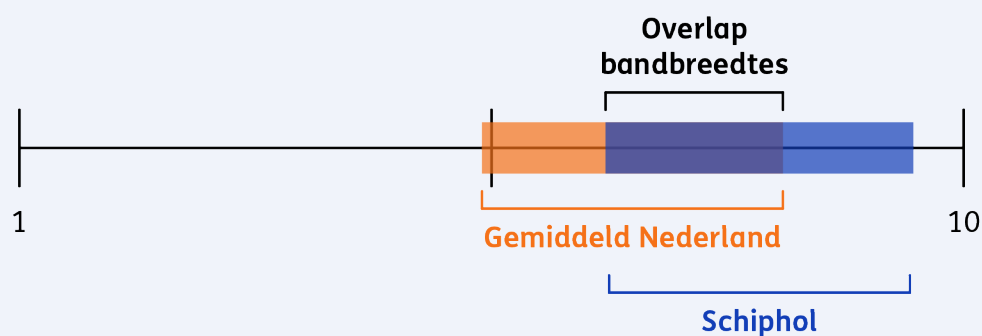
Voor het huidige onderzoek maken we gebruik van de antwoorden die de medewerkers binnen Schiphol van de deelnemende bedrijven op de vragenlijst hebben gegeven. Niet alle medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld, maar met de gegevens van deze groep medewerkers kunnen we een schatting maken van het gemiddelde onder alle medewerkers op Schiphol (en het gemiddelde in de sectoren beveiliging en 'PAX/BAX'). Zo'n schatting komt met een bandbreedte.

Ook de schatting van het gemiddelde onder alle werknemers in Nederland, op basis van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), komt met een bandbreedte. We weten bijvoorbeeld op basis van de NEA dat gemiddeld 26,6% van de Nederlandse werknemers regelmatig overwerk doet. De bijbehorende bandbreedte van die schatting loopt van 26,3% tot 26,8%. Deze bandbreedte is afhankelijk van (1) de groepsgrootte en (2) de variatie in de antwoorden. Hierbij geldt dat hoe groter de groep is waar we iets over zeggen, hoe nauwkeuriger de schatting is. Aan de andere kant geldt dat hoe meer variatie er in de antwoorden is, hoe onnauwkeuriger de schatting wordt (meer uitleg hierover staat in box 2).

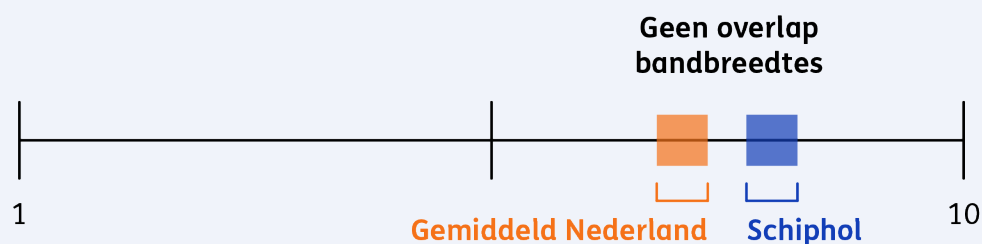
Als we toetsen of verschillen tussen Schiphol en het gemiddelde in Nederland statistisch significant zijn, houden we rekening met die bandbreedtes. Simpel gezegd toetsen we of de verschillen zodanig groot zijn dat ook de bandbreedtes niet overlappen. Als dat zo is noemen we het verschil statistisch significant.

Box 2: Fictieve voorbeelden bij statistische significantie**Situatie 1:**

We vragen medewerkers in de NEA om hun werkgeluk te beoordelen op een schaal van 1 tot 10. Gemiddeld genomen beoordelen werknemers in Nederland hun werkgeluk met een **6,9** maar er is veel variatie, sommigen geven hun werkgeluk een 1 en anderen een 10. De bandbreedte rondom het gemiddelde loopt daardoor van 4,9 tot en met 8,4 (oranje balk). Onder medewerkers op Schiphol hebben we werkgeluk ook uitgevraagd, daar komt het gemiddelde uit op **8,1** met een bandbreedte van 6,2 tot 9,3 (blauwe balk). Hoewel het gemiddelde rapportcijfer op Schiphol hoger ligt is dit verschil niet statistisch significant omdat deze twee bandbreedtes overlappen (zie in de figuur hieronder).

**Situatie 2:**

We vragen werknemers in de NEA om hun passie voor het werk te beoordelen op een schaal van 1 tot 10. Gemiddeld genomen beoordelen ze hun passie met een **6,9** en er is weinig variatie, sommigen geven een 6 en anderen een 8 maar hogere of lagere cijfers worden niet gegeven. De bandbreedte rondom het gemiddelde loopt van 6,8 tot en met 7,2 (oranje balk). Op Schiphol hebben we passie voor het werk ook uitgevraagd, daar komt het gemiddelde uit op **8,1** met een bandbreedte van 7,9 tot 8,4 (blauwe balk). Doordat er geen overlap is tussen de twee bandbreedtes is het gemiddelde rapportcijfer op Schiphol significant hoger dan het Nederlands gemiddelde (zie figuur hieronder).



D.3 Antwoorden op de open vraag

Tabel 4. Gecategoriseerde antwoorden op de open vraag

Categorie	Aantal antwoorden	Percentage
Planning, voldoende tijd om werk te kunnen doen	174	20,4%
Managementsysteem, procedures	138	16,2%
Communicatie	111	13,0%
Opleiding & training, kennis & competenties (theorie)	107	12,6%
Techniek, onderhoudsmanagement	97	11,4%
Psychologische/sociale veiligheid	92	10,8%
Leiderschap	65	7,6%
Voldoende personeel	50	5,9%
Werkhouding van collega's	52	6,1%
Omgevingsontwerp	40	4,7%
Opletten	26	3,1%
Regels volgen, duidelijke regels	14	1,6%
Eigen verantwoordelijkheid	10	1,2%
Persoonlijke gezondheid	9	1,1%
Selectiebeleid	4	0,5%

Verantwoording

Deze rapportage is geschreven door TNO in overleg met Royal Schiphol Group. TNO heeft gezorgd voor de inhoud en duiding van cijfers. Het voorwoord is door Royal Schiphol Group opgesteld.

Healthy Living & Work

Sylviusweg 71
2333 BE Leiden
www.tno.nl