

WERKEN OP SCHIPHOL



Resultaten van een enquête
onder 1135 luchthavenwerkers

[FNV.NL/SCHIPHOL](https://www.fnv.nl/schiphol)



COLOFON

Uitgave: FNV

Tekst: Dirk Kloosterboer

Redactie: Salim Mohamed Nur

Vormgeving: Fausto Eletto

Fotografie/stock: Stock

Druk: Repro FNV

Oplage: 20

Order: 201059

DISCLAIMER

Alhoewel dit document met de grootste zorg is samengesteld, kunnen onbedoeld fouten zijn achtergebleven en kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud.

FNV © 2020

BESPREKING

Dit rapport geeft op basis van een enquête onder 1135 werkers een beeld van het werk op de Nederlandse luchthavens, en met name op Schiphol. Werkers geven aan hoe zij de arbeidsomstandigheden ervaren. Ook gaan ze in op veiligheidsrisico's, en natuurlijk op de gevolgen van de coronacrisis. De enquête geeft vooral een beeld van de positie van operationele werkers bij luchtvaartmaatschappijen, beveiligingsbedrijven en afhandelingsbedrijven.

Schiphol heeft een unieke positie heeft in Europa. Overal in de luchtvaart is scherpe concurrentie, maar Schiphol gaat hierin nog verder dan andere luchthavens. De Schiphol Group doet alles om de kosten te drukken door bedrijven met elkaar te laten concurreren. Schiphol heeft dan ook de laagste luchthaventarieven van de grote Europese luchthavens. Nergens moeten zoveel beveiligings- en afhandelingsbedrijven met elkaar concurreren. De afhandelingsmarkt is nauwelijks gereguleerd in vergelijking met andere Europese luchthavens. Het aandeel lowcostmaatschappijen is hoger dan op andere grote luchthavens, wat zorgt voor prijsdruk bij concurrenten en bij afhandelingsbedrijven. Dit alles kan niet los worden gezien van het feit dat er op Schiphol veel veiligheidsincidenten plaatsvinden, vooral bij grondoperaties.[1]

Op dit moment staat de luchtvaart in het teken van de coronacrisis. In oktober 2020 was het aantal vluchten op Schiphol ruim de helft lager dan in oktober 2019; het aantal passagiers zelfs ruim 80 procent lager. Zoals een respondent opmerkt: "Het zo roerige Schiphol is niet meer. Je kan de vogeltjes horen fluiten."

Het effect op de werkdruk is verschillend. Sommige respondenten ervaren meer werkdruk dan normaal. Veel collega's zijn ontslagen of hebben zich ziek moeten melden. De coronavoorschriften brengen extra werkzaamheden met zich mee. Ook hebben werkers vaker te maken met agressieve passagiers. Maar er zijn ook respondenten die juist zeggen dat de werkdruk tijdelijk is weggefallen. Ze zeggen dat ze eindelijk de kans hebben om enigszins te herstellen. Tegelijk maken ze zich zorgen wat er gebeurt als de luchtvaart weer gaat groeien en de werkdruk wordt opgevoerd.

Ook wordt gewaarschuwd dat door de reorganisaties veel vakkennis verdwijnt. Dit kan een probleem vormen als de luchtvaart weer aantrekt.

Het onderzoek laat het beeld zien van een sector die roofofbouw pleegt op de gezondheid van werknemers. Luchthavenwerkers staan op grote schaal bloot aan ongezonde arbeidsomstandigheden zoals inademen van stof en uitlaatgassen (inclusief jet blast), zware voorwerpen duwen, tillen en trekken, lawaai en ongezonde roosters. De scores voor de burn-out die werkers ervaren zijn erg hoog.

Een groot deel van de respondenten maakt melding van veiligheidsincidenten. Een veelvoorkomend probleem zijn agressieve passagiers. Daarnaast worden veel veiligheidsincidenten op het platform gemeld, variërend van hard rijden tot aanrijdingen met tankauto's en aanrijdingen waarbij schade ontstaat aan vliegtuigen. De Inspectie Leefbaarheid en Transport benadrukt de ernst van dit soort incidenten: "Voertuigen en grondmateriaal voor het afhandelen van vliegtuigen op de grond (Ground Support Equipment, GSE) kunnen tijdens het grondproces schade aan vliegtuigen veroorzaken. Dat kan een groot risico vormen tijdens de vlucht."[2]

In de luchtvaart wordt veel belang gehecht aan een open veiligheidscultuur waarin werkers worden aangemoedigd om eventuele veiligheidsproblemen te melden. Deze veiligheidscultuur krijgt relatief veel aandacht bij vliegend en technisch personeel, maar veel minder bij (overig) grondpersoneel. Zo zou het vanzelfsprekend moeten zijn dat managers veiligheid belangrijker vinden dan snelheid. Toch zegt maar 40 procent van de respondenten bij afhandelingsbedrijven dat hun managers er zo over denken, en bij beveiliging is dat percentage nog lager (32 procent). Ook is er volgens respondenten vaak sprake van een blame culture: als er iets mis gaat, gaan ze op zoek naar iemand die ze de schuld kunnen geven. Volgens veel respondenten zegt de werkgever belang te hechten aan veiligheidsmeldingen, maar worden die vaak genegeerd of hoor je niets meer terug. Al met al schetsen de antwoorden van respondenten een zorgelijk beeld van de veiligheidscultuur, met name op de grond. Dat kan weer gevolgen hebben voor de vliegveiligheid.

Tegelijk zijn er grote verschillen tussen groepen respondenten onderling. Uit de antwoorden van cabinepersoneel komt een relatief gunstig beeld naar voren van de veiligheidscultuur. Bij grondpersoneel van luchtvaartmaatschappijen is het beeld al negatiever. De grootste problemen worden echter gerapporteerd op plekken waar het werk is uitbesteed: bij afhandelings- en beveiligingsbedrijven. Datzelfde patroon zien we ook terug als het om een ander onderwerp gaat: respondenten die bij een afhandelingsbedrijf werken melden veel vaker dat het ze afgelopen jaar slachtoffer zijn geweest van een arbeidsongeval, dan respondenten die bij de grondafdeling van een luchtvaartmaatschappij werken.

Op dit moment staan luchtvaartwerkers bloot aan risico's om besmet te raken met corona. De FNV heeft eerder aan de bel getrokken over de zorgen die met name onder beveiligingspersoneel leven, bijvoorbeeld omdat mensen die ziek zijn of een test afwachten toch onder druk worden gezet om te blijven werken. Die zorgen worden in het huidige onderzoek bevestigd. Daarnaast blijkt dat er veel ontevredenheid en wantrouwen is over de informatie die werkgevers verstrekken.

De luchtvaart is door de overheid aangemerkt als vitaal proces. We hebben aan respondenten gevraagd of zij waardering krijgen voor het feit dat zij dit proces draaiend houden. Een flink deel van de respondenten zegt hiervoor helemaal geen waardering te krijgen, en voor zover dit wel zo is, krijgen respondenten die waardering vooral van collega's. Een groot deel van de respondenten onder het cabinepersoneel zegt ook waardering te krijgen van hun werkgever, maar bij de overige groepen is dat beduidend minder het geval.

FNV Schiphol hanteert vast, veilig, 14 als uitgangspunten voor een gezonde en toekomstbestendige luchtvaartsector: vaste banen en gezonde roosters; veiligheid voorop; en een eerlijke beloning van minstens 14 euro per uur. Rond tachtig procent van de respondenten steunt de uitgangspunten vast en veertien; voor het uitgangspunt dat veiligheid op één moet staan is de steun bijna unaniem. Zoals een respondent opmerkt:

"Deze 3 eisen lijken me erg geschikt om samen voor op te trekken."

HET ONDERZOEK LEIDT TOT DE VOLGENDE CONCLUSIES:

- De luchtvaart is op dit moment niet klaar voor een veilige herstart of om op een veilige manier verder te groeien. De problemen rond de veiligheidscultuur zijn te ernstig. Hier wreekt zich dat kritische rapporten over de luchtvaartveiligheid in relatie met arbeidsomstandigheden op de grond jarenlang in de bureaulade zijn verdwenen.[3]
- Het onderzoek toont aan dat de problemen met de veiligheidscultuur het grootst zijn op plekken waar het werk is uitbesteed, namelijk de afhandeling en de beveiliging. Dit zijn de plekken die het meest blootstaan aan de race naar beneden in de luchtvaart. Om een basis te leggen voor een gezonde veiligheidscultuur is het noodzakelijk om sociale vestigingsvoorwaarden te introduceren waar alle bedrijven die actief zijn op de luchthaven aan gebonden zijn. Deze voorwaarden moeten gebaseerd zijn op de uitgangspunten vast, veilig, 14.

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EN WERKDRUK

AAN RESPONDENTEN IS GEVRAAGD WELKE OMSTANDIGHEDEN VAN TOEPASSING ZIJN OP HUN WERK.



Luchthavenwerkers staan op grote schaal bloot aan ongezonde arbeidsomstandigheden zoals inademen van stof en uitlaatgassen, zware voorwerpen duwen, tillen en trekken, lawaai en ongezonde roosters. De gerapporteerde blootstelling aan stof en uitlaatgassen is onaanvaardbaar hoog. De mate waarin respondenten klachten aan rug, nek en schouder rapporteren is reden tot zorg; nader onderzoek is hard nodig.

Een specifiek probleem is het werken in de uitlaatgassen van vliegtuigen:

“Wanneer de vliegtuigen op het A platform de motoren starten blazen ze de kerosine dampen recht het vrachtgebouw in. Wat in mijn ogen echt compleet onnodig is. En heel simpel te verhelpen is” (luchtvaartmaatschappij).

“Werken in de Jetblast van vliegtuigen tijdens Pushback en taxiën” (luchtvaartmaatschappij).

“Het komt te vaak voor dat wij in de Jetblast van opstartende en taxiënde vliegtuigen staan te werken op de Gate!” (luchtvaartmaatschappij).

Een respondent merkt op dat het door de crisis moeilijker wordt om je in te zetten voor gezonde werkomstandigheden:

“Heb me altijd ingezet voor de roet en fijnstof problematiek, maar ben bang dat het trekken aan een dood paard wordt, er haken altijd veel collega’s af omdat ze bang zijn voor hun baan!” (luchtvaartmaatschappij)

De onderstaande tabel geeft een overzicht van oorzaken van werkdruk.

Verschillende omstandigheden kunnen werkdruk veroorzaken. Zijn de volgende omstandigheden van toepassing op jouw werk?

Er zijn te weinig mensen voor de hoeveelheid werk	Soms worden er te weinig mensen ingepland	Extra werkzaamheden als gevolg van voorschriften rond covid-19	Inwerken tijdelijke krachten, uitzendkrachten en/of stagiaires kost extra tijd	Niet van toepassing	Other
26,7%	38,9%	32,9%	14,2%	24%	4,4%

Werkdruk wordt op dit moment vooral veroorzaakt doordat te weinig mensen worden ingepland en doordat er extra werkzaamheden zijn in verband met corona. Het inwerken van uitzendkrachten en stagiaires speelt momenteel een minder grote rol omdat die juist massaal op straat zijn gezet.

Ook de mate waarin respondenten werkdruk ervaren wordt beïnvloed door de crisis.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Moet je erg snel werken?	10.3	62.4	22.5	4.7
Moet je heel veel werk doen?	8.5	60.6	27.4	3.5
Moet je extra hard werken?	15.0	63.6	19.1	2.2

Bovenstaande drie vragen meten werkdruk. De scores zijn op zich niet uitzonderlijk hoog. De opmerkingen van respondenten laten echter zien wat er schuil gaat achter de cijfers. Aan de ene kant zijn er mensen die minder werkdruk ervaren vanwege de crisis. Wel klinkt in hun opmerkingen soms zorg door over wat er gebeurt als de luchtvaart weer op gang komt:

“Werkaanbod fluctueert zeer sterk de laatste tijd, hierdoor is het hollen of stilstaan”
(luchtvaartmaatschappij).

“Ik werk aan boord. Daar hebben we piekmomenten qua belasting, met name instappen. Daarna is het tegenwoordig super rustig, tenzij er een incident is. Verder doen we door en vanwege corona maar weinig” (luchtvaartmaatschappij).

“Wij hebben beveiligingstaken waardoor het werk niet echt heel zwaar is. Het zijn vaak even korte momenten dat het druk is. Maar over het algemeen is het goed te doen. Maar ik zie mijn collega’s in de vrachtloodsen en op het platform het wel zwaar hebben” (luchtvaartmaatschappij).

“Het moet sowieso anders. Dit jaar telt overigens niet echt mee, want druk is het niet. Maar alsnog zitten er wel eens dagen bij dat er te weinig medewerkers worden ingeroosterd en je op 3 plekken tegelijk moet zijn” (afhandelingsbedrijf).

“Door het wegvallen van veel werk/vliegbewegingen valt er heel veel werkdruk weg. M.n. de geestelijke belasting is stukken minder en dat merk je aan de mensen. Ze zijn fitter, minder geprikkeld, relaxter (ook in omgang met derden/klanten/reizigers). Ook lichamelijke klachten zijn stukken minder doordat er meer rust voor je lichaam is en ook nog wel eens vaker pauze en vaak geen volledige 8-urige diensten. Corona is helaas desastreus voor onze branche, maar voor de gezondheid (qua werk, niet v.w.b. het virus) is het een soort heerlijke verademing na een lange periode van meer, meer meer voor hetzelfde of minder” (beveiligingsbedrijf).

“Tijdens corona nul werkdruk. Met mondkapje wel lastig aan boord. Zeker omdat je nog slechter mensen verstaat. Dus daarom oordoppen niet in” (luchtvaartmaatschappij).

“Nu is het een rustige tijd en dat geeft velen van ons de tijd om te helen en tot rust te komen maar wanneer alles weer gaat aantrekken begint het weer opnieuw en zijn we terug bij af. Voor corona was alles van toepassing, werkdruk erg hoog. Nu is werkdruk juist extreem laag” (luchtvaartmaatschappij).

“Nu is er door covid19 weinig werk, als dit aantrekt zijn er te weinig mensen met juiste vakkennis omdat er veel de VVR [vrijwillige vertrekregeling] nemen” (luchtvaartmaatschappij).

Er zijn ook respondenten die juist zeggen dat de werkdruk is toegenomen. Als gevolg van ontslagen en ziekmeldingen zijn er minder collega's, waardoor het werk zwaarder wordt.

“Doordat we met minimale bezetting werken en alle taken zelf uitvoeren. Neemt de werkdruk exponentieel toe naarmate het aantal vluchten tegelijkertijd toeneemt” (afhandelingsbedrijf).

“Sinds het begin van de corona crisis, moesten alle uitzendkrachten naar huis (60% van het personeel op de vloer). Vanaf dat moment verwerken we nog steeds dezelfde hoeveelheid kilo's, met te weinig man. Uitval door ziekte is ongelooflijk hoog. Persoonlijk ben ik 2 weken eruit moeten gaan met een overbelaste rug en de daarop volgende zenuw blokkade. De leiding voert dagelijks de druk op om net zoveel te verwerken als voorheen” (luchtvaartmaatschappij).

“Er worden vaak te weinig mensen ingeroosterd. Daardoor moeten de mensen die er wel zijn extra hard werken of er wordt te veel verantwoordelijkheid op een medewerker zijn schouders gelegd. Dit is heel erg apart, want het personeel is er wel maar wordt simpelweg gewoon niet ingeroosterd om geld te besparen” (luchtvaartmaatschappij).

“Geen uitzendkrachten meer, daardoor meer werkdruk voor de vaste krachten” (luchtvaartmaatschappij).

“De helft van de medewerkers zitten in de ziektewet” (luchtvaartmaatschappij).

“Door COVID 19 veel werkdruk in plaats van 2 personen werkt 1 persoon” (schoonmaakbedrijf).

“De extra controles door de COVID maatregelen en de agressie van de pax kosten veel energie” (afhandelingsbedrijf).

Ook kunnen coronamaatregelen ervoor zorgen dat het werk zwaarder wordt. Een voorbeeld zijn de plastic schermen die zijn opgehangen.

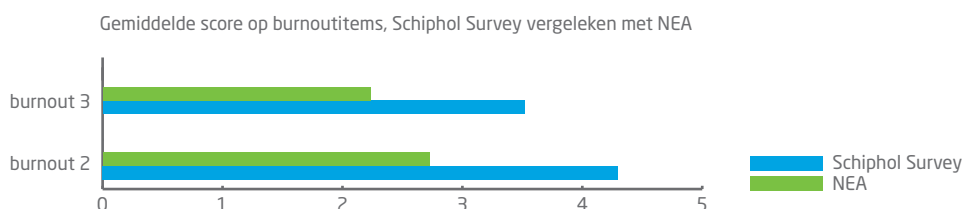
“Ik krijg keelpijn van het schreeuwen naar pax omdat ze je niet verstaan, achter die glazen wand” (afhandelingsbedrijf).

“Bij de checkin-balie werken achter plastic wat slordig hangt en inzakt waardoor je draaierig wordt omdat je er constant tegen aan kijkt. Balies met plastic (vertrekhal 1 en 2) waar je onderdoor moet kruipen om er überhaupt achter te komen. Regelmatig neigende keelpijn omdat je achter het plastic moet schreeuwen om passagiers te verstaan en als er dan ook nog een verdieping erboven wordt geboord is het helemaal niet te doen” (luchtvaartmaatschappij).

Aan boord zijn er extra werkzaamheden:

“Enquêtes uitdelen aan boord, desinfectie uitdelen aan boord. Dit zijn nu extra werkzaamheden i.v.m. COVID. Daardoor te gehaast werken waardoor fouten/ongelukken kunnen ontstaan” (luchtvaartmaatschappij).

In de vragenlijst zijn twee items opgenomen uit de burn-out schaal van het NEA. Hieronder wordt de score van Schipholwerkers vergeleken met de gemiddelde score in het NEA.



Respondenten ervaren veel ernstiger burn-out verschijnselen dan de gemiddelde werknemer in Nederland. Van de respondenten zegt 3 procent de afgelopen 12 maanden slachtoffer te zijn geworden van een arbeidsongeval en 8 procent getuige te zijn geweest van een arbeidsongeval. Opmerkelijk is dat respondenten die bij een onafhankelijk afhandelingsbedrijf werken vaker melden dat ze slachtoffer zijn geworden van een arbeidsongeval (7 procent) dan respondenten die bij de grondafdeling werken van een luchtvaartmaatschappij (2 procent). Aan respondenten is gevraagd of ze met gezondheidsklachten kampen.

WIL JE VAN DE VOLGENDE LANGDURIGE ZIEKTEN EN AANDOENINGEN AANGEVEN OF JE DIE HEBT OF IN DE AFGELOPEN 12 MAANDEN HEBT GEHAD?

COPD, chronische bronchitis, longemfyseem	Ernstige of hardnekkige aandoening van de rug, inclusief hernia	Andere ernstige of hardnekkige aandoening van de nek of schouder	Hartinfarct	Ernstige hartaandoening zoals hartfalen of angina pectoris	Hartritme-stoornissen, zoals boezemfibrilleren	Zeg ik liever niet	Other
5,7%	13,2%	17,6%	0,6%	0,5%	2,5%	10,2%	29,3%

Respondenten rapporteren vooral rug-, nek- en schouderklachten.

Specifiek aan cabinepersoneel is gevraagd of zij zich zorgen maken over de luchtkwaliteit aan boord. Het merendeel van geeft aan zich inderdaad zorgen te maken over de luchtkwaliteit aan boord. Gemiddeld hebben respondenten de afgelopen 12 maanden 17.7 werkdagen verzuimd. Veel respondenten vermelden in de toelichting dat ze zich ziek hebben moeten melden vanwege corona. Het wordt niet altijd makkelijk gemaakt om je ziek te melden.

“Durf niet snel ziek te melden. Arbo dienst belt al snel en je bent bang dat je collega’s in de steek laat met heftige dagen. Ook is het bedrijf dwingend om weer snel te komen werken” (passagiersondersteuning).

Dit thema komt nader aan bod in het hoofdstuk Corona en gezondheid.

VEILIGHEIDSCULTUUR

Aan respondenten is gevraagd of er de afgelopen 12 maanden veiligheidsincidenten of -voorvallen zijn geweest op hun afdeling.



Veel respondenten zeggen dat ze te maken hebben met agressieve passagiers. Vaak heeft dit te maken met coronamaatregelen, maar ook drank speelt een rol. Los van de veiligheidsrisico's die hieraan zijn verbonden, vooral wanneer incidenten zich voordoen tijdens een vlucht, roepen de resultaten ook de vraag op of werkgevers hun werknemers wel voldoende beschermen tegen de 'klant als koning'. De bescherming van werkers moet in orde zijn; dit hoort bij goed werkgeverschap.

“Boze passagiers dat het allemaal zo lang duurt, daardoor spuugde hij naar mij”
(passagiersbegeleiding).

“Met passagiers meerdere gevallen. Meestal als passagiers te laat zijn, dronken of te agressief”
(beveiligingsbedrijf).

“Wekelijks zijn er agressieve passagiers, maar die heb je altijd. Vooral nu met de corona, terwijl je je dan afvraagt waarom de passagier überhaupt gaat vliegen” (afhandelingsbedrijf).

Wij hebben bijna dagelijks te maken met dronken/agressieve pax (beveiligingsbedrijf).

“Passagiers zijn gestrest en/of zenuwachtig door Corona. Reageren daardoor soms anders, heftiger dan normaal. Dit zorgt regelmatig voor vervelende situaties aan boord”
(luchtvaartmaatschappij).

Er zijn ook veel respondenten die veiligheidsincidenten op het platform melden. Vooral bij afhandelingsbedrijven en bij grondafdelingen van luchtvaartmaatschappijen komt dit veel voor. Dit varieert van hard rijden tot ongelukken.

“Tijdens het achteruit rijden met dienstvoertuig tegen een betonblok gereden wat er niet hoort te staan” (luchtvaartmaatschappij).

“Bagage kar, water/waste truck onder een deur die nodig zou kunnen zijn bij evacuatie”
(luchtvaartmaatschappij).

“Gebeuren elke dag weer i.v.m. de werkdruk” (luchtvaartmaatschappij).

“Stress op het platform. Iedereen heeft haast” (luchtvaartmaatschappij).

Bij aanrijdingen op het platform kan zichtbare of onzichtbare schade ontstaan aan vliegtuigen, wat weer een risico kan vormen voor de vliegveiligheid.

“Tijdens harde wind vliegtuig 45 Gr gedraaid en trap geraakt. Veel schade aan vliegtuig”
(luchtvaartmaatschappij).

“Collega raakte bij achteruit rijden vleugel van vliegtuig” (passagiersbegeleiding).

“Collega rijdt vliegtuig tijdens het slepen in de passagier brug. Veel krassen op afhandelingsmateriaal...” (afhandelingsbedrijf).

“2x vernomen dat er schade was aan een vliegtuig door een loader veroorzaakt”
(luchtvaartmaatschappij).

“De schade aan het vliegtuig was op een dag met harde wind. Een bellykar van een andere afhandelaar met slechte rem is toen tegen de motor van 1 van onze klanten gebotst. Trouwens nog mazzel dat dit maar 1 keer gebeurt is afgelopen jaar” (afhandelingsbedrijf).

“Collega botst met auto op een ander voertuig. En collega vergeet handrem en rolt tegen vliegtuig aan!” (luchtvaartmaatschappij).

Werkers van de tankdienst zeggen dat het met de drukte op het platform niet altijd makkelijk is om (veilig) met hun auto bij het vliegtuig te komen.

“Veel te veel afhandelings-materiaal rond het vliegtuig zodat wij met een tankwagen moeilijk kunnen manoeuvreren. En toch ook wel een hoop afhandelingspersoneel die het weinig interesseert als wij bij het vliegtuig aankomen” (tankdienst).

“Aanrijding van bagagekarren tegen onze auto aan, dit is meerdere keren per jaar gebeurd”
(tankdienst).

Een medewerker van een afhandelingsbedrijf somt op wat er allemaal langskomt:

“Vechtpartij tussen 2 passagiers, waarbij de 1 dacht dat de ander zijn tas had meegenomen. De eerste was dronken. Grootste sleeptrekker en toiletwagen pasten niet naast elkaar op de weg, sleeptrekker trok met z'n band het bedieningspaneel van de toiletwagen achter er af. Vliegtuigtrap was te hard tegen een B787 gezet, (kunststof, dus je ziet geen schade, maar het kan er wel zijn.) Materieel rijdt regelmatig onder vleugels door, vooral bij grote vliegtuigen. Bij kleine (B737 etc.) rijden tankwagens onbegeleid onder de vleugels door. Elke vliegtuigmaatschappij heeft zijn eigen regels over waar pionnen rondom het vliegtuig moeten staan, het staat weleens verkeerd. Regelmatig moet je al naar een ander vliegtuig toe, en ook voorbereiden, terwijl je nog bezig bent met de [vorige]” (afhandelingsbedrijf).

In de luchtvaart wordt veel belang gehecht aan een veiligheidscultuur waarin het voorkomen van ongelukken centraal staat en waarin werknemers zich vrij voelen om aan de bel te trekken als er een probleem is.

Aan respondenten is een aantal vragen gesteld over de veiligheidscultuur.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Eens noch oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Onze managers vinden het belangrijk dat we ons werk op een veilige manier uitvoeren, ook als het werk daardoor meer tijd kost	19.5	36.5	24.7	13.1	6.2
Er is voldoende personeel om het werk veilig uit te kunnen voeren	9.0	33.5	32.3	20.0	5.2
Soms is de situatie op het werk chaotisch	17.4	50.2	18.8	11.8	1.8
Als er iets misgaat op het werk, gaan ze op zoek naar iemand die ze de schuld kunnen geven	15.0	22.3	27.7	24.2	10.8

Hoe respondenten de veiligheidscultuur ervaren verschilt per groep. Van de respondenten die werkzaam zijn als cabinepersoneel zegt 72 procent dat hun managers veiligheid belangrijker vinden dan snelheid. Onder grondpersoneel van luchtvaartmaatschappijen is dat 65 procent, onder werknemers van afhandelingsbedrijven 40 procent en onder beveiligers slechts 32 procent.

Een vergelijkbaar patroon zie je als het gaat om de vraag of er binnen het bedrijf sprake is van een blame culture. Bij cabine zegt 6 procent dat er een schuldige wordt gezocht als er iets mis gaat; bij grondpersoneel van luchtvaartmaatschappijen is dat 32 procent; bij afhandelingsbedrijven 46 procent en onder beveiligers 67 procent. Al met al kunnen we concluderen dat de veiligheidscultuur het sterkst onder druk staat op plekken waar het werk is uitbesteed.

Aan respondenten is ook gevraagd wat voor reactie ze krijgen als ze kritiek leveren op de veiligheidssituatie op hun werk. Ook hier zie je duidelijke verschillen.

	Luchtvaart Cabine	Luchtvaart Grond	Afhandeling	Beveiliging
Kritiek wordt serieus genomen	66.2	37.9	25.6	8.1
Kritiek wordt afgewezen	2.5	4.9	6.2	19.0
Kritiek wordt genegeerd	5.9	19.7	34.9	50.7
Er wordt positief op kritiek gereageerd	34.8	25.0	23.6	15.6
Er wordt negatief op kritiek gereageerd	5.4	11.7	8.7	25.1
Kritiek wordt beloond	3.4	0.8	0.0	1.4
Kritiek wordt gewaardeerd	30.9	14.2	11.8	11.4
Kritiek wordt afgestraft	2.9	2.8	6.7	15.2
Other	5.4	7.6	8.2	10.0

Een meerderheid van het cabinepersoneel zegt dat kritiek op de veiligheidssituatie binnen hun bedrijf serieus wordt genomen, maar bij afhandelingsbedrijven en vooral in de beveiliging zeggen veel respondenten juist dat kritiek genegeerd wordt. Volgens veel respondenten zegt hun werkgever wel dat meldingen belangrijk zijn, maar wordt er in de praktijk weinig mee gedaan.

“Wordt in zoverre serieus genomen dat het bij de shiftleader terecht komt, die zet het door naar de desbetreffende afdeling of manager en verder gebeurt er daarna niet veel. Om moe van te worden” (luchtvaartmaatschappij).

“We krijgen meestal een antwoord dat ons een beetje afwimpelt” (beveiligingsbedrijf).

“Dingen worden weggewuifd met de mededeling dat het bij de opdrachtgever moet worden neergelegd, waarna er niks meer mee gedaan wordt” (beveiligingsbedrijf).

“Veiligheid staat volgens het bedrijf op nummer 1. Regels worden echter van tijd tot tijd genegeerd als dat beter uitkomt voor het bedrijf” (afhandelingsbedrijf).

Volgens een deel van de respondenten worden meldingen sowieso niet op prijs gesteld.

“Als je kritisch bent wordt je op de zwaarste werkplekken gezet” (luchtvaartmaatschappij).

Verschillende respondenten zeggen dat hun werkgever verwijst naar de opdrachtgever. Dit lijkt met name in de beveiliging een probleem te zijn.

“Meest gegeven antwoord bij kritiek is, ja maar Schiphol is de opdrachtgever en dit wil het nou eenmaal zo. Je weet hoe Schiphol is, kunnen we niks aan doen” (beveiligingsbedrijf).

Daarnaast wordt gewezen op de rol van tijdsdruk.

“Als er iets niet in orde is in het vliegtuig voordat de passagiers instappen, is er te weinig tijd om dit te verhelpen. Het snel instappen heeft prioriteit” (luchtvaartmaatschappij).

Een respondent legt een link tussen de huidige crisis en de veiligheidscultuur.

“Iedereen is nu voor zichzelf bezig om niet hun baan kwijt te raken” (luchtvaartmaatschappij).

CORONA EN GEZONDHEID

Aan respondenten is gevraagd of zij collega's kennen die besmet zijn geraakt met het coronavirus.

Ken je collega's die besmet zijn geraakt met het coronavirus?

Geen	Enkele	Veel	Heel veel
11,6%	70,2%	15,5%	2,7%

Bijna iedereen zegt collega's te kennen die besmet zijn geraakt. 42 procent van de respondenten zegt zich altijd of meestal onveilig te voelen op het werk vanwege corona. 30 procent van de respondenten zegt dat hun werkgever onvoldoende maatregelen neemt om ze tegen corona te beschermen. Onder beveiligers is dit 53 procent.

“In de Bulmor/ambulift [een mobiele lift] kan er slecht geventileerd worden en kuchen de passagiers met gemak in de nek van je rijder” (passagiersbegeleiding).

“Ik voel me niet veilig met mijn chronische aandoeningen in een kist met 180 pax. Ik ben verplicht service te doen, dus tussen ze in te staan. Bij in- en uitstappen is de ruimte zo klein dat je op elkaars lip staat. En dan staat er geen Hepa filter aan hoor” (luchtvaartmaatschappij).

“Werkgever doet voldoende, Schiphol niet. Waarom geen specifieke personeelsruimtes en personeelstoiletten op de pieren (dus niet naar Plaza of BPS)? Passagiers worden niet getest, het is Russisch roulette wie je tegen komt” (horeca).

“Vanwege documenten check bij verschillende vluchten worden agents omringd door grote aantallen passagiers die dichtbij staan. Vooral bij China vluchten. Zij voelen zich onveilig en zouden graag een face shield willen dragen. KLM Health Services geeft aan dat dit niet zou helpen dus worden ze niet verstrekt. Eerst waren de mondkapjes niet nodig die zouden niet helpen en het zou dus wenselijk zijn als ook het gebruik van face shields mogelijk zou zijn” (luchtvaartmaatschappij).

Een passagemedewerker van een luchtvaartmaatschappij zegt dat ze maandenlang verplicht waren om tussen passagiers te werken, zonder beschermingsmiddelen. Mensen die dit niet wilden vanwege de risico's kregen te horen dat dat opgevat zou worden als werkweigering, aldus de respondent. Bij de beveiliging zijn afspraken gemaakt om te voorkomen dat er teveel passagiers bij de poortjes staan:

“Dat zijn de afspraken maar zodra het druk is en wij ons aan regels houden staat SAM Schiphol [een toezichthouder van Schiphol] ons weer in de nek te hijgen en waarom we niet door scannen dan bestaat COVID 19 opeens niet en onze gezondheid niet belangrijk. Als er weinig passagiers zijn wordt de 1.5 meter toegepast...wordt het druk? dan niet meer...” (beveiligingsbedrijf).

57 procent van de respondenten is ontevreden over de informatie die ze van hun werkgever ontvangen wanneer zij zelf of één van hun collega's besmet is; onder beveiligers is dat 80 procent. Verschillende respondenten zeggen dat werkgevers besmettingen proberen stil te houden.

“Uitbraken binnen het bedrijf worden stil gehouden” (luchtvaartmaatschappij).

“Collega’s die met iemand hebben samengewerkt met corona worden niet ingelicht dat ze met diegenen hebben gestaan waardoor ze meerdere mensen besmetten. En met mensen levens spelen” (beveiligingsbedrijf).

“Van onze leidinggevende horen we niets” (beveiligingsbedrijf).

“Als je besmet bent MAG je dit NIET aan je collega’s vertellen. Dan zaai je paniek en hebben we te kort aan personeel” (beveiligingsbedrijf).

“De toestanden met de coronacrisis en de daaruit voortvloeiende maatregelen worden m.i. niet goed gecommuniceerd met de medewerkers. Het meeste nieuws krijgen we van de bonden of uit de media. Dat is volstrekt kansloos en respectloos naar ons toe” (luchtvaartmaatschappij).

Veel respondenten zeggen dat werkgevers proberen te voorkomen dat werknemers zich ziek melden of in quarantaine gaan. Dit lijkt vooral in de beveiliging voor te komen.

“Als je in contact bent geweest met een collega met COVID 19 klachten moet doorgaans in thuis quarantaine maar [bedrijf] zegt als je geen klachten hebt kan je gewoon werken dat is tegen de overheidsregels in” (beveiligingsbedrijf).

“Geen mededelingen als je met iemand hebt gestaan die met corona thuis zit. Het dwingen van mensen om te komen werken als ze ziek zijn of wachten op de testuitslag” (beveiligingsbedrijf).

“Niet iedereen die gewerkt heeft met zieke collega’s hoeft in quarantaine terwijl andere via de GGD dat wel moeten. Zieke collega’s moeten gewoon komen werken (met verkoudheidssymptomen)” (beveiligingsbedrijf).

“Ze laten mensen met klachten gewoon doorwerken, ook tijdens het afwachten van de coronatest. Er is al een paar keer gebleken dat collega’s positief getest waren op corona terwijl ze doorgewerkt hebben. Er wordt veel door de collega’s onderling contact opgenomen als iemand besmet is geraakt. Hierdoor kunnen we zelf actie ondernemen indien nodig” (beveiligingsbedrijf).

“Collega’s die een ziek kind met hoge koorts hebben moeten komen werken maar ook mensen die in quarantaine zouden moeten omdat ze langer dan een uur bij iemand in de auto hebben gezeten die later Corona positief is bevonden. Er wordt bedreigd met salaris inhouding. Het is ongekend!” (beveiligingsbedrijf).

“Ik wilde mij zelf ziek melden in maart door ademhalingsklachten. De duty manager moest lachen en zei: ademhalingsklachten is geen Corona, de operatie moet door. Op aandringen van mijn collega’s (die niet met mij wilde samen werken, begrijpelijk) ben ik toch naar huis gegaan. Toentertijd mocht je jezelf nog niet laten testen. Ik heb met de dokter gesproken die er vrijwel zeker van uitging dat het Corona was. Ik heb 3 maanden thuis moeten blijven door mijn klachten. En ik heb nu nog steeds last van blijvende longklachten. ‘ademhalingsklachten is geen Corona’. Ik word nog steeds boos als ik eraan terug denk (beveiligingsbedrijf).

Velen zijn besmet en toch op de werkvloer, angst om ziek te melden” (luchtvaartmaatschappij).

Bij langere vluchten moet cabinepersoneel soms overnachten op een bestemming in het buitenland. Het vervoer naar en verblijf in het hotel brengt besmettingsrisico’s met zich mee. Ook krijgen ze daar te maken met regels en voorschriften die af kunnen wijken van wat in Nederland geldt. Aan cabinepersoneel hebben we gevraagd of hun maatschappij zich houdt aan de richtlijnen van de EASA voor stopovers.

Houdt jouw maatschappij zich aan de richtlijnen van de EASA voor stopovers?

Altijd	Meestal	Soms	Nooit
57%	39%	3,5%	0,5%

Een meerderheid zegt dat dit altijd of meestal het geval is. Wel zeggen verschillende respondenten dat er in de crewbus naar het hotel te weinig ruimte is om afstand te houden.

CORONA EN WERK

28 procent van de respondenten maakt zich erg zorgen over hun baan; 55 procent enigszins.

Aan respondenten is gevraagd of zij waardering krijgen voor hun werk tijdens de crisis.

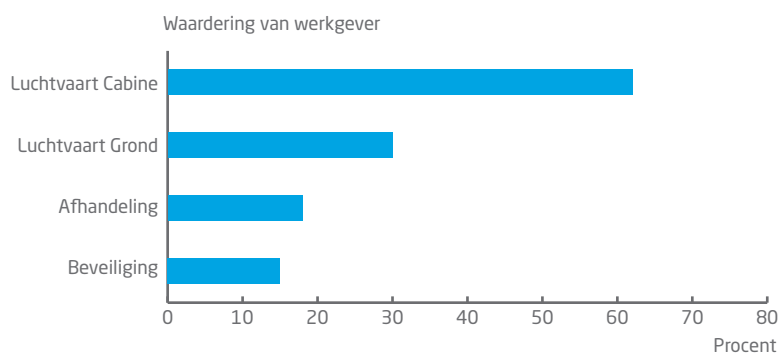
De luchtvaart is aangemerkt als vitaal proces. Het zijn de luchthavenwerkers die dit proces draaiend houden.

KRIJG JE WAARDERING VOOR JE WERK?

Ja, van mijn werkgever	Ja, van de Schiphol Group	Ja, van de overheid	Ja, van de passagiers	Ja, van mijn collega's	Nee
30,7%	2,9%	3,7%	25%	52,1%	33,1%

Respondenten zeggen vooral waardering te krijgen van hun collega's en veel minder van hun werkgever.

Er zijn grote verschillen in de mate waarin respondenten aangeven dat ze waardering krijgen van hun werkgever.



Sommige respondenten lichten toe wat voor waardering ze krijgen:

“Passagiers geven regelmatig complimenten” (beveiliging).

“Met je collega's maak je er maar wat moois van en hoop je de coronatijd door te komen”
(luchtvaartmaatschappij).

“Het wordt vaak met niet zoveel woorden gezegd, maar het wordt wel gewaardeerd wat je doet, is mijn beleving.”

Andere spreken juist over gebrek aan waardering:

“Ik zou het leuk vinden om zelf of als afdeling meer gewaardeerd te worden binnen het bedrijf”
(luchtvaartmaatschappij).

“Een blijk van waardering is er haast nooit, drukke zomer of Coronacrisis” (afhandelingsbedrijf).

“Ik zie overal bonussen uitgedeeld worden. Maar wij bij de vracht zijn geen dag gestopt. We doen juist meer met minder. Met alle fysieke en mentale gevolgen” (afhandelingsbedrijf).

“Werk alle dagen zonder ziekmelding tijdens corona, nooit iets gehoord, van niemand”
(beveiliging).

Wij krijgen nooit wat te horen als we ons werk goed doen. We worden alleen maar op onze vingers getikt als we iets fout doen. De werksfeer die onze leidinggevende dus creëert is niet positief (afhandelingsbedrijf).

“We worden zoet gehouden met mooie filmpjes, maar er is geen aandacht voor de (mijn) realiteit. Managers komen en gaan en niet één weet wat het is om te vliegen” (luchtvaartmaatschappij).

“De baas komt nooit op de werkvloer kijken. Je moet alleen bij hem op kantoor komen als je iets fout heb gedaan” (tankdienst).

“Management weet je alleen te vinden als er iets fout gaat. Positieve feedback doen ze nooit” (besloten busvervoer).

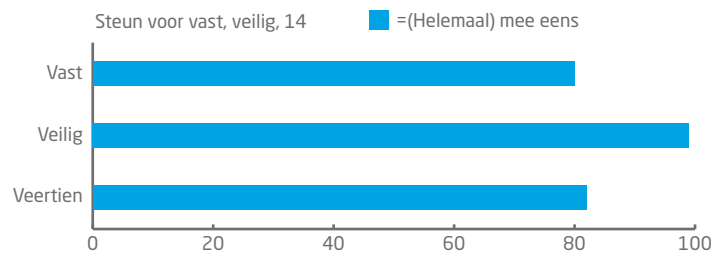
“Collega’s zeggen niet tegen elkaar: “Wat fijn dat je er elke dag weer bent en toch gewoon doorgaat met werken.” Nee, dit is ons werk en we weten allemaal dat we elke dag risico lopen. We zitten allemaal in hetzelfde schuitje. Wel krijgen we zo nu en dan complimenten, respect en steunbetuigingen van passagiers. Ook vanwege het constant moeten dragen van de benauwde mondkapjes. [bedrijf] heeft maanden geleden een bericht geplaatst op [intranet] met complimenten. Persoonlijk vind ik dat erg karig en makkelijk” (beveiligingsbedrijf).

VAST, VEILIG, VEERTIEN

FNV Schiphol hanteert de uitgangspunten vast, veilig, 14:

- Vast: in principe moet iedereen op de luchthavens een vaste baan hebben en een gezond werkrooster. Onzekere banen mogen alleen bij uitzondering voorkomen.
- Veilig: op de luchthavens moeten de veiligheid van passagiers en werknemers op één staan.
- Veertien: in de toekomst krijgt iedereen die op een luchthaven werkt een eerlijke beloning, van minstens 14 euro per uur.

Aan respondenten is voorgelegd of ze het eens zijn met deze uitgangspunten.



Een ruime meerderheid steunt de eisen vast, veilig en veertien. Sommige respondenten lichten hun antwoord toe:

“Wat betreft 14, ik kom nu wel rond, maar merk dat de balans tussen werk en vrije tijd niet goed is. Weinig vrije tijd en het lijkt alsof ik werk en rekeningen betaal en verder blijft er weinig/ geen tijd over voor ontspanning. Met €14,- per uur, zou er een betere balans ontstaan, komt er meer ruimte voor ontspanning. En vast en veilig geeft een meer rustig idee, meer zekerheid voor de toekomst. Minder gespannenheid, meer rust” (beveiligingsbedrijf).

“Veertien: Ja, want er ontbreekt gewoon een ‘veiligheidstoeslag’ voor het risico wat je kan lopen op een internationale luchthaven” (horeca).

“Om een eerlijke concurrentie gebaseerd op kwaliteit en tevreden medewerkers is het belangrijk dat de medewerker goed wordt betaald” (luchtvaartmaatschappij).

“Deze 3 eisen lijken me erg geschikt om samen voor op te trekken” (passagiersondersteuning)

We hebben aan respondenten gevraagd of er nog andere problemen zijn die ze samen met FNV Schiphol willen aanpakken. Verschillende respondenten in de afhandeling noemen het feit dat Schiphol weer een nieuw afhandelingsbedrijf heeft toegelaten, notabene op een moment waarop de passagiersaantallen meer dan tachtig procent lager liggen dan vorig jaar, waardoor de race naar beneden nog meer wordt aangewakkerd.

“Wederom komt er een nieuwe grondafhandelaar op Schiphol, Viggo, en ook al gun ik die mensen het werk, een nieuwe concurrentie strijd gaat dus weer komen. Schiphol is de lachende derde, want door de concurrentie blijven de afhandelingsprijzen laag, werknemers lonen laag en Schiphol kan het landingsgeld verhogen om meer winst te maken” (afhandelingsbedrijf).

Ook beveiligers ondervinden de race naar beneden aan den lijve. Onlangs heeft Schiphol nieuwe contracten gesloten met beveiligingsbedrijven. Dat is gebeurd via een tender en zogenaamde minicompetities, waarbij een belangrijk uitgangspunt was dat de kosten nog verder omlaag moeten. Veel werknemers moeten nu voor een ander beveiligingsbedrijf gaan werken. Veertig tot 55 procent van de respondenten maakt zich zorgen over de gevolgen die dit heeft voor hun rooster, hun arbeidsvoorwaarden en de sociale cohesie op de werkvloer.

METHODE

Bij het ontwikkelen van de vragenlijst is aansluiting gezocht bij bestaande instrumenten van het TNO, CBS en een eigen arbo-onderzoek van de FNV.^[1] Voor het meten van veiligheidscultuur zijn enkele items gebruikt die eerder door FNV Schiphol zijn ontwikkeld in samenspraak met het NLR en de Universiteit Lund ^[5] Sommige vragen zijn alleen voorgelegd aan een specifieke groep respondenten, denk bijvoorbeeld aan vragen over arbeidsomstandigheden aan boord. De conceptvragenlijst is uitgetest door kaderleden van de FNV die werkzaam zijn in verschillende sectoren op de luchthaven.

De vragenlijst is uitgezet onder luchthavenwerkers, zowel FNV-leden als niet-leden. De gegevensverzameling vond plaats van 9 tot en met 22 november 2020. Voor de verspreiding is gebruik gemaakt van email, sms en Whatsappgroepen. Kaderleden hebben daarnaast de vragenlijst uitgezet onder hun collega's. Voor het analyseren van de resultaten is gebruik gemaakt van Python.

Aan het onderzoek hebben 1135 luchthavenwerkers meegedaan. Voor het merendeel zijn zij werkzaam in de sectoren Luchtvaart, Afhandeling en Beveiliging, de sectoren waar de Schipholcampagne al het langst actief is.

VERDELING RESPONDENTEN

Luchtvaart Grond	Beveiliging	Luchtvaart Cabine	Afhandeling	Overig
472	211	204	195	53

Om na te gaan hoe representatief zij zijn, hebben we kenmerken van de respondenten vergeleken met kenmerken van de totale groep Schipholwerkers.^[6] In vergelijking met de totale groep Schipholwerkers, zitten respondenten vaker in de hogere leeftijdsgroepen. Hiervoor zijn twee verklaringen. In de eerste plaats zijn jonge Schipholwerkers overwegend werkzaam in sectoren als Retail en Horeca, sectoren die slechts in beperkte mate betrokken zijn bij het onderzoek. Zeker zo belangrijk is het effect van de crisis op de samenstelling van het werknemersbestand. Werkgevers op Schiphol hebben jarenlang vergrijzing van hun werknemersbestand in de hand gewerkt door nieuwe werknemers steeds vaker een onzeker contract te bieden. Sinds het begin van de crisis zijn deze uitzendkrachten en andere flexwerkers massaal op straat gezet, waardoor de gemiddelde leeftijd van de werkers omhoog is gegaan. Respondenten hebben in vergelijking met de totale groep Schipholwerkers vaker een mbo-opleiding. De vermoedelijke verklaring is dat de vragenlijst vooral is ingevuld door operationele werkers en weinig door kantoorpersoneel en management. Al met al concluderen we dat de respondenten vooral representatief zijn voor de operationele werkers op de luchthaven en voor het werknemersbestand zoals dat er op dit moment uitziet, nadat op grote schaal werkers met onzekere contracten op straat zijn gezet.

[1]: FNV Schiphol (2020), Veiligheid op de grond: Onderzoeksrapport over veiligheidsrisico's bij grondoperaties op Schiphol.

[2]: ILT (2020), Staat van Schiphol 2019.

[3]: Zie over dat laatste het eerder genoemde FNV-rapport Veiligheid op de grond.

[4]: TNO/CBS (2020), Nationale enquête Arbeidsomstandigheden: Methodologie en globale resultaten. CBS, Gezondheidsenquête.

[5]: De items zijn gebaseerd op de volgende onderzoeken: Åsa Ek, Lund University Safety Culture Questionnaire. 2010. A.D. Balk en J.W. Bossenbroek, Aircraft ground handling and human factors: A comparative study of the perceptions by ramp staff and management. NLR Air Transport Safety Institute, 2010. In opdracht van DG Burgerluchtvaart en European Commercial Aviation Safety Team.

[6]: CBS (2019), Werknemers Schiphol, 2017.