

# Arbeids- voorwaarden onderzoek 2023



**KLM**Cabine.  
UNIE.NL

Uitgevoerd door:

**InnerVoice**



Inleiding

pagina 3



Samenvatting

pagina 5



Resultaten

pagina 8



Respondentkenmerken

pagina 47

# Inleiding

## Wat vinden KLM Cabine medewerkers?

### Aanleiding voor het onderzoek

- De Unie wil met haar leden bij KLM Cabine het gesprek aangaan over arbeidsvoorwaarden. InnerVoice, als de onderzoekspartner van De Unie, ondersteunt bij het inventariseren van de behoeften van medewerkers en het draagvlak voor vernieuwing van arbeidsvoorwaarden en regelingen.

### Van panelgesprekken naar een maatwerk online enquête

- In januari 2023 zijn er (online en op locatie) paneldiscussies gehouden met medewerkers van KLM Cabine. Het doel van deze discussies was om te inventariseren welke wensen en behoeften er leven ten aanzien van de arbeidsvoorwaarden bij KLM Cabine.
- De uitkomsten van de paneldiscussies zijn gebruikt om een enquête op maat te maken. Het 'veldwerk' van deze online vragenlijst duurde bijna twee weken. De aangesloten leden van KLM Cabine kregen een uitnodigingsmail met een link naar de enquête. Daarin konden medewerkers mening delen over wat zij belangrijk vinden voor de arbeidsvoorwaarden.
- De eerste bevindingen van deze online enquête zijn half maart gepresenteerd aan vakbond De Unie. Op basis van de feedback op deze resultaten en terugkoppeling op de resultaten vanuit de medewerkerspanels, is deze rapportage opgesteld. Deze is vervolgens gepresenteerd aan de leden in online bijeenkomsten.







### Methode



> CAWI-online onderzoek



> 31 vragen



> Gemiddelde invulduur: 29 minuten



### Doelgroep & Veldwerk



> Bij De Unie aangesloten cabinemedewerkers KLM



> E-mail met persoonlijke link



> Geen weging



> 3 t/m 14 maart 2023



> bruto n= 402  
netto n= 176  
44% respons



# Samenvatting

---



# Samenvatting (1 van 2)

## Belangrijkste uitkomsten

- **Tevredenheid** werken bij KLM

- Deelnemers aan het onderzoek beoordelen het werken bij KLM gemiddeld met een 7,1.
- Ruim 4 op de 10 respondenten geven een ruime voldoende (8 of hoger), de helft geeft het werken bij KLM een voldoende (6 of 7).

- **Tevredenheid** huidige cao

- Respondenten zijn **over de huidige cao van KLM Cabine minder tevreden** dan over het werken bij KLM: gemiddeld geeft men een 6,2.
- Bijna twee op de drie respondenten geven een voldoende (6 of 7), bijna een kwart geeft een onvoldoende (5 of lager).

- **Belangrijkste persoonlijke** thema's

- Werkdruk & rusttijden, totale beloning en roosteren zijn veruit de belangrijkste persoonlijke thema's. Meer dan de helft van de respondenten kiest deze thema's.
- Kader kiest vaker dan niet-kader voor pensioen; niet-kader kiest meer voor regelingen woon-werkverkeer dan kader.

- **Belangrijkste thema's voor nieuwe cao**

- Ook voor de nieuwe cao vindt meer dan 50% dat werkdruk, totale beloning, roosteren en werkomstandigheden de meeste aandacht nodig hebben.
- Duidelijkheid van arbeidsvoorwaarden en –regelingen wordt vaker genoemd dan bij persoonlijke thema's. 50+'ers noemen dit thema vaker dan medewerkers tot 50 jaar.

- **Thema roosteren**

- De tevredenheid over het roosteren van vluchten is zeer laag: met name de **manier van verlof aanvragen** en de mate waarin **vluchten inzichtelijk zijn voor de komende maanden**. beoordeelt men negatief.
- Veel voorgestelde oplossingen voor het roosteren en verdelen van diensten worden belangrijk gevonden. “**Hard verlof**” bij ICA is daarbij voor één op de vijf respondenten de belangrijkste oplossing.
- Degenen die geen 100% contractpercentage hebben en niet-kader vinden het vaker belangrijk om een **andere manier van indelen van tellerdagen** te hebben.

# Samenvatting (2 van 2)

## Belangrijkste uitkomsten

- Thema duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

- De meeste respondenten geven aan dat het **cabinewerk voor fysieke problemen zorgt**; dat geldt voor 50+’ers nog meer.
- Maar liefst 6 op de 10 respondenten voelen **niet genoeg vrijheid om zich ziek te kunnen melden**.
- Bij de werkomstandigheden aan boord wordt er **onvoldoende rekening gehouden met de gezondheid van het personeel**; dat geldt nog sterker voor de fysieke dan mentale belasting van het werk.
- Oplossingen om gezond te kunnen blijven werken, vindt men vooral de **handhaving op de limieten voor handbagage** en **betere slaapvoorzieningen op langere vluchten**. Parttimers willen vaker langere aanrijtijden en kortere reservediensten; 50+’ers kiezen meer dan jongere werknemers voor een betere verdeling van vluchten.
- De meest gekozen verandering in het systeem van reservediensten is duidelijk het **verhogen van de aanrijtijd naar Schiphol**. Bijna 4 op de 10 geven aan dat dit de belangrijkste verandering is.

- Thema verbeterpunten cabine

- De belangrijkste verbetering in de cabine is het **handhaven op de limieten voor handbagage**: meer dan 7 op de 10 kiezen voor deze oplossing. Het verbeteren van de ergonomie via een onafhankelijk onderzoek volgt daarna; onder niet-kader scoort dit hoger dan onder kader. Meer tijd voor de voorbereidingen, .desert niet meer los uitserveren (ook hoger onder niet-kader) en webmanual ook offline beschikbaar maken worden door meer dan 3 op de 10 gekozen.
- Meer dan de helft van de respondenten heeft al gevlogen met de nieuwe **W-Class** (Premium Economy). Daarvan vinden 4 op de 10 dat de toevoeging van deze klasse een negatieve invloed heeft op hun werkzaamheden; 2 op de 10 vinden het juist een positieve invloed hebben.
- **Dedicated CA zonder verlies van formatie in M-Class** wordt gezien als de oplossing om (deels) de negatieve invloed van W-Class weg te nemen.



# Resultaten

---





# Tevredenheid werken bij KLM en huidige CAO

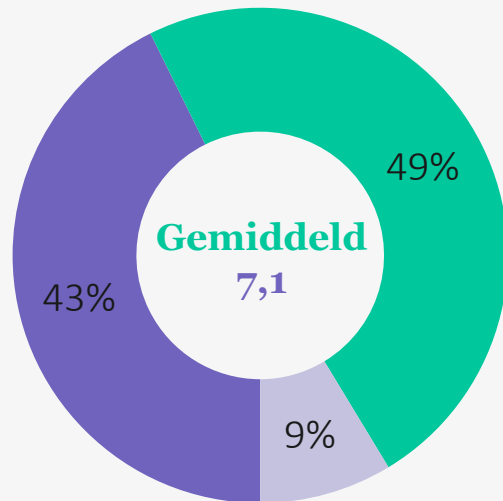
---



# Ruim 4 op de 10 deelnemers beoordelen het werken bij KLM met een 8 of hoger

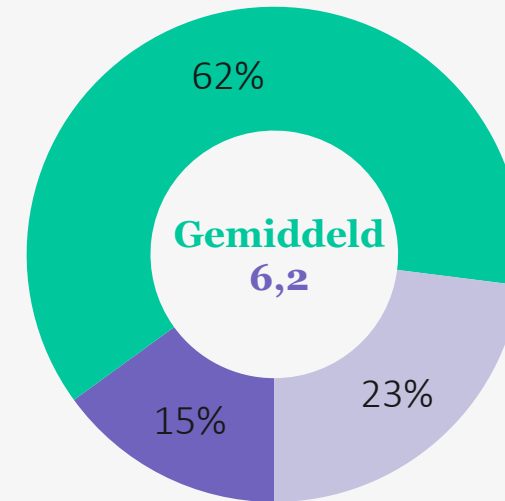
Over de huidige cao van KLM Cabinepersoneel is men minder tevreden

### Tevredenheid werken bij KLM



- Goed (8 of hoger)
- Voldoende (6 of 7)
- Onvoldoende (5 of lager)

### Tevredenheid huidige cao van KLM



- Goed (8 of hoger)
- Voldoende (6 of 7)
- Onvoldoende (5 of lager)



# Tevredenheid over werken bij KLM

## Toelichting op rapportcijfer (bloemlezing)

### Zeer tevreden: 8+ (43%)

"Ik heb, voordat ik bij KLM begon, aardig wat ervaring opgedaan bij verschillende bedrijven. KLM onderscheidt zich positief als het om medewerkers-tevredenheid gaat. Waarbij natuurlijk opgemerkt moet worden dat de inzet van de vakbonden hierbij cruciaal is. Ik heb er in al die jaren nooit aan gedacht om van werkgever te wisselen."

"Ik ben trots op en tevreden met mijn baan bij KLM. Over het algemeen sta ik positief tegenover KLM als werkgever en de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden."

"Goede werkgever, fijn idee om een goed pensioen te krijgen en tot nu toe, ondanks altijd maar bezuinigingen, nog steeds blij en trots dat ik bij KLM werk."

"Ik vind het een leuke baan en heb het naar mijn zin."

### Redelijk tevreden: 6 of 7 (49%)

"De veranderingen aan boord met de komst van de Premium Comfort kent een ongekend gewijzigd werkdruk verhoging en verdeling waar we juist de afgelopen jaren met z'n allen voor gewaakt hebben. Vind dit meer dan onbegrijpelijk dat hiermee is ingestemd door alle betrokken partijen. Mijn werkplezier staat onder druk."

"Goeie werkgever voor de lange termijn. De werkdruk wordt wel met de tijd steeds zwaarder."

"In principe heb ik het nog naar mijn zin maar ik vind dat we als cabinepersoneel niet erg gewaardeerd worden."

"Sinds Covid is mijn blauwe hart gebroken, omdat ik weet dat KLM de WEF-agenda uitvoert. Hier sta ik niet achter, maar zie het wel gebeuren. Gelukkig werk ik als stewardess, waardoor ik bijna altijd een fijn team heb om mee te werken, dat maakt het werk weer leuker."

### Ontevreden: 5 of lager (9%)

"Afgelopen jaar een zeer groot conflict geweest waarbij ik me niet gesteund voel door de KLM. Het betreft grensoverschrijdend gedrag en heb helaas moeten toezien dat degenen die zich hier schuldig aan maakten gesteund werden."

"De trucs die KLM continu uithaalt over de ruggen van het personeel zoals nu weer met de WDR."

"Over het algemeen tevreden behalve met telkens overschrijden van de cao, door bijvoorbeeld implementeren nieuwe klasse, meer service, het steeds later publiceren van de roosters, het telkens bewilligen en steeds langere vliegroutes."

# Tevredenheid over huidige cao KLM

## Toelichting op rapportcijfer (bloemlezing)

### Zeer tevreden: 8+ (15%)

"Algemeen heel blij mee, ik zou alleen meer flexibiliteit willen bij de roosters. En dat mis ik."

"Een cao waarmee ik 100% tevreden ben bestaat niet. Er zijn natuurlijk altijd verbeterpunten."

"WRR is goed, rustdagen ook en secundaire arbeidsvoorwaarde. Qua salaris is er veel ruimte voor verbetering. Je hebt immers minimaal mbo 4 nodig voor onze functie en veel andere sectoren bieden veel meer geld."

"Hotels over het algemeen goed geregeld. Hier en daar ruimte voor verbetering. Op het gebied van P&A nog heel veel mogelijk om indeling voor crew eenvoudig te maken. Na al die jaren nog steeds geen ruilmogelijkheid voor vluchten etc. Geen modernisering."

### Redelijk tevreden: 6 of 7 (62%)

"WRR wordt steeds minder. Dat moet echt beter vastgelegd worden."

"Eindelijk is er een mogelijkheid voor een travelbuddy."

"De huidige CAO is gezien de functies aan boord redelijk op orde. Vind dat er alleen enorm veel tijd, energie en dus geld wordt besteed aan promotiebeleid waar dit slechts voor een zeer beperkte groep van toepassing is. Daar waar bijvoorbeeld een ouderenbeleid een veel grotere groep raakt."

"Nog steeds -1 CA en een loongebouw om te huilen."

"De loonstijging van de vorige CAO is nu niet eens meer een looncompensatie, kijkende naar de inflatie."

### Ontevreden: 5 of lager (23%)

"Na jaren van afzien (Corona), zowel qua arbeidsomstandigheden als salariëring (AVB) was dit wel een erg magere CAO!"

"Loonsverhoging is minimaal met de huidige koopkracht. Geen verbetering in werkdruk maar eerder een verslechtering. Er wordt heel veel van ons verwacht tegelijk staat daar het minimale tegenover."

"Wij moeten normaal betaald krijgen voor onze dienstjaren, en geen aparte loonhuizen."

"Puur door het bestaan van het tweede loonhuis dat in 2014 is doorgevoerd. En zoveel verschillen in beloning met zich meebrengt. Iets dat in deze tijd niet meer past voor hetzelfde werk."

InnerVoice

# Belangrijkste thema's arbeidsvoorwaarden

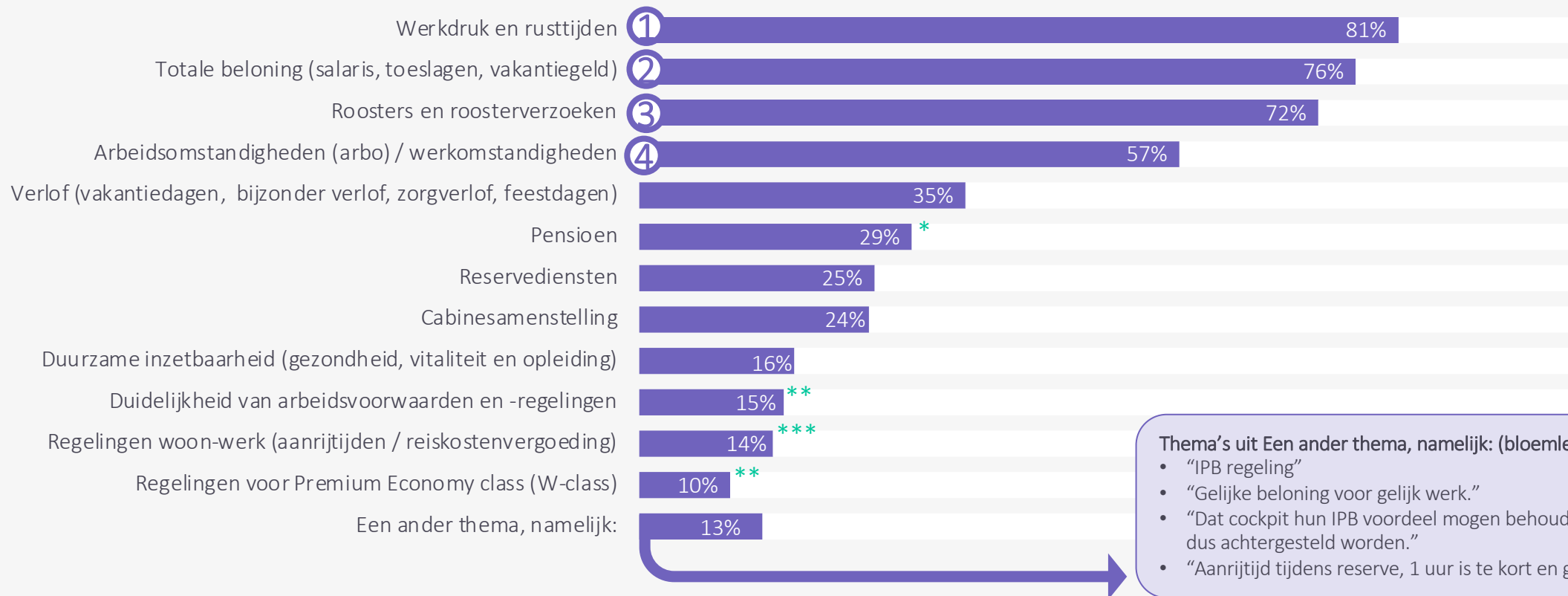




# Werkdruk & rusttijden, totale beloning, en roosteren zijn veruit de belangrijkste persoonlijke thema's

Arbeids-/ werkomstandigheden is daarna persoonlijk belangrijkste voor arbeidsvoorwaarden

Belangrijkste thema's: **persoonlijk**



**Thema's uit Een ander thema, namelijk: (bloemlezing)**

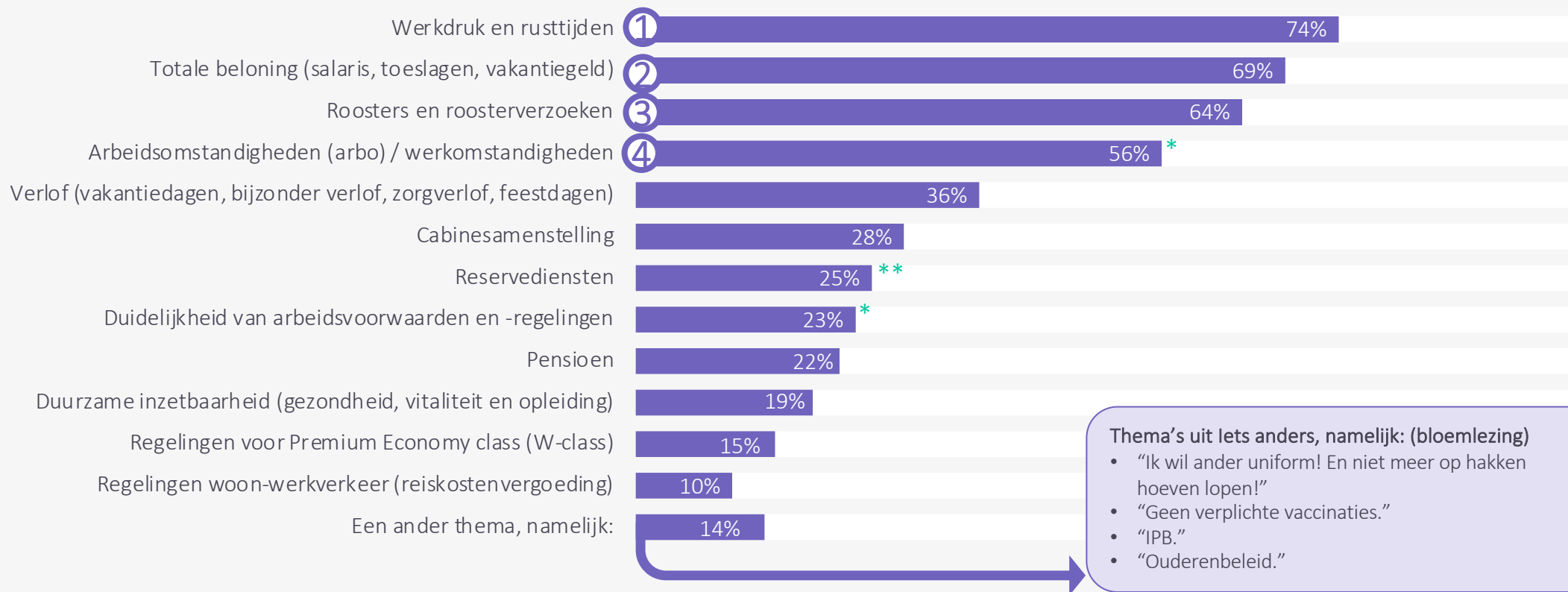
- "IPB regeling"
- "Gelijke beloning voor gelijk werk."
- "Dat cockpit hun IPB voordeel mogen behouden en wij dus achtergesteld worden."
- "Aanrijtijd tijdens reserve, 1 uur is te kort en gevaarlijk."

\* = significant hoger onder kader dan niet-kader  
\*\* = significant hoger onder 50+'ers dan onder tot 50 jaar  
\*\*\* = significant hoger onder niet-kader dan onder kader

# Ook in de nieuwe cao hebben werkdruk, totale beloning, roosteren en werkomstandigheden meeste aandacht nodig

Duidelijkheid van arbeidsvoorwaarden en –regelingen wordt voor de nieuwe cao vaker genoemd

## Belangrijkste thema's: in nieuwe cao



\* = significant hoger onder 50+'ers dan onder tot 50 jaar  
\*\* = significant hoger onder tot 50 jaar dan onder 50+'ers

# Top 4 thema's: Werkdruk & Rusttijden (voor 74% het belangrijkste)

## Toelichting op gekozen thema (bloemlezing)

"Airbus gaat langer doorvliegen, zonder goede rustgelegenheid. Op lange vluchten (IAH) is dit onacceptabel."

"De vluchten zijn vaak vol en de C-class ervaar ik als fysiek zwaar. De lange bustijden vind ik vervelend."

"Werkdruk loopt steeds verder op, komt steeds meer op bordje van cabine te liggen. En reisverlof lijkt steeds minder te worden."

"De werkdruk is hoog, erg weinig personeel tijdens rustperiode op lange vluchten."

"Een rusttijd regeling waar niet zomaar van afgeweken mag worden, zonder consequenties."

"Te weinig tijd om fatsoenlijk de checks te doen voor we gaan instappen."

"Er zijn verlofdagen afgepakt i.v.m. bezuinigingen, zeker voor de oudere werknemers mogen de extra rv dagen terug komen."

"De omlopen zijn zo veranderd en ook de omstandigheden (Schiphol, vervoer ook op de route) dat de verhoudingen soms niet meer kloppen, omlopen, korten verlof, langer rijden van /naar vliegveld etc."

"De schema's worden steeds zwaarder."

"Soms onvoldoende rust tussen 2 werkdagen op Europa."

"Ook op latere leeftijd fijn kunnen werken, nachten overslaan, tijdsverschil. Genoeg tijd om weer uitgerust te beginnen aan de volgende reis."

"Na zoveel jaar in dienst waarbij cabine altijd voor vrije tijd gekozen heeft i.p.v. salaris hebben we over de jaren heel veel vrije tijd ingeleverd ... dus werkdruk en rusttijden moeten in mijn optiek heel goed in de gaten en gewaarborgd worden."

"Meer reisverlof zorgt ook voor een betere vitaliteit."

"Met latere afmeldtijden, kort RV, etc. is dit iets om altijd te bewaken."



# Top 4 thema's: Totale Beloning (voor 69% het belangrijkste)

## Toelichting op gekozen thema (bloemlezing)



# Top 4 thema's: Roosteren & Roosterverzoeken (voor 64% het belangrijkste) InnerVoice

## Toelichting op gekozen thema (bloemlezing)



# Top 4 thema's: Arbeids-/werkomstandigheden (voor 56% het belangrijkste) InnerVoice

## Toelichting op gekozen thema (bloemlezing)

"Crew eigen toilet. Blauwe bakken met drank/pakken/blikjes té zwaar."

"Omdat het fysiek zwaar werk is, op vaak nachtelijke tijden in een drukcabine mag er meer aandacht zijn voor de hoeveelheid CA's. Deze zijn naar mijn mening te weinig."

"Op de Dreamliner staat alles te hoog en in smalle gangetjes."

"De galleys, handbagage, gangpaden, stoelindeling van de cabine moet ruimer."

"Mondkapjes dat het geen verplichting is. Schoenen dragen die goed zijn voor je voeten tijdens je werk. Dus geen verplichting van pumps."

"Goede balans werk/rust, eet mogelijkheid tijdens werk, zware lichamelijke belasting vanwege teveel bagage in cabine."

"Werkdruk is te hoog, we werken in een hogedruk cabine met straling, rust is belangrijk aan boord en als herstelverlof."

"Ouderenbeleid is waardeloos, a330 door oudsten te laten vliegen is NOT done zoveel dingen en systemen die kapot zijn of niet functioneren, we moeten steeds meer ballen in de lucht houden met heel weinig mensen. De druk op cabine is in de loop der jaren steeds groter geworden en er komt steeds meer bij. Bv de check die wij moeten doen, bij recurrent wordt er toegegeven dat wij die niet goed doen door tijdsdruk, doe er dan wat aan, geef meer tijd voor deze belangrijke checks! Laat niet service de veiligheid in gevaar brengen!!"

"787 businessclass: klein, smal met name het pakken uit tweede positie van trolleys. Rustmogelijkheid airbus."

"Kleine gangpaden (smal), hoge rugleuningen, waardoor klachten aan ellebogen (vaak stoten). Als krabbetje lopen (slecht voor heupen). 787 hoge plek cateringboxen (slecht voor rug) etc."

"Handbagage staat hierbij voor mij met stip op 1 als topic wat nu echt eens aangepakt moet worden. Ik zie "werkgroepen" als zoethoudertjes."

"Van slechte OCR matrassen tot kapot equipment. Het wordt steeds een stapje minder."

"Betere rustregeling / langer verlof met A330 vluchten naar YYC/YEG."

"Zwaar tillen en het vliegen zelf zijn pittig voor ons lijf."

"Meer ruimte om je kont te keren voor crew in het gangpad als wel voor de pax die als haringen in een ton zitten, plus een werkblad waar je in de galley wat op kunt zetten lijken me wel normaal!"

# Verdieping per thema

---





**Thema:  
Roosteren**

---

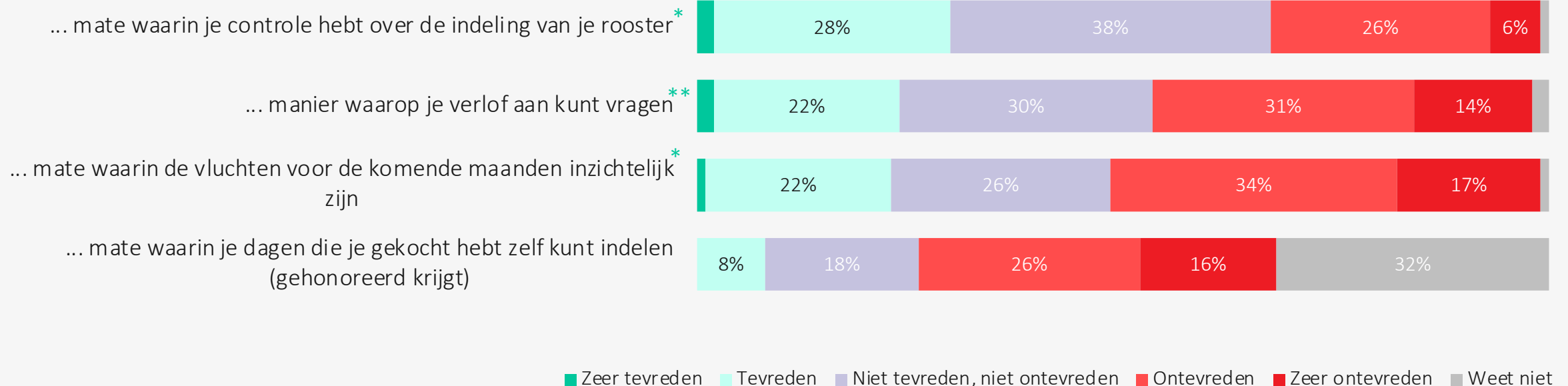


The Flying Dutchman

# Thema: roosteren van vluchten

## De tevredenheid over het roosteren van vluchten is zeer laag

Beoordeling uitspraken over het roosteren van vluchten  
Mate van tevredenheid over de...



\* = Significant hoger onder niet-kader en cabinepersoneel tot 50 jaar oud  
\*\* = Significant hoger onder mannen en onder degenen die ooit met restrictie hebben gevlogen

Percentages van 3% en lager worden niet getoond

# Thema: roosteren van vluchten

## Toelichting ontevredenheid over roosteren van vluchten (bloemlezing)

"Alles wordt in de eerste peilronde afgewezen op NIZ limitations waar ik op de eerste plaats stond. Dit wil dus zeggen dat een fulltimer mijn vlucht wel heeft gekregen, pure deeltijddiscriminatie."

"Zou fijn zijn als we met name op Europa verder vooruit kunnen kijken naar de vluchten."

"Wanneer je vluchten wegkijkt, zou je meteen moeten kunnen zien wat er nog open staat en daar een selectie uit kunnen maken. Proces moet transparanter en vlotter bij wegklikken."

"Langer dan 6 weken vooruit plannen."

"Mogelijkheid vaker vluchten aan te kunnen vragen dan 1 keer per week."

"De schema's staan erg laat in het systeem. Europaschema's zijn monotoon en soms erg zwaar, terwijl andere Europaschema's erg mild zijn. Hetzelfde geldt voor de vrije tijd voor ICA schema's."

"Vluchten in het systeem zetten, zeggenschap over zelf opgebouwde dagen terug naar waar deze hoort te liggen, vakantieperiode uitvraag zodat er al vooraf meer spreiding komt."

"Het mag van mij veel persoonlijker gemaakt worden. Heb je schoolgaande kinderen dan zou je toch iets meer maatwerk mogen verwachten. Er zijn genoeg collega's zonder kinderen of al uit huis. Als je ziek bent geweest ligt alles eruit. Deels begrijpelijk, maar ook heel onzeker bij beter melden. Dit geeft mij extra spanningen."

"Weg met die NIZ limitations. Dan sta ik goed voor een vlucht en krijg ik hem alsnog niet. Als ik later reizen erin zet met minder verlof worden die ook afgewezen en zo ontstaat er steeds een gat in de indeling. Ze moeten maar eens zorgen dat ze voldoende personeel hebben, zodat dit niet nodig is."

"Te weinig BIP's en te weinig variatie. Soms maar 1 3-daagse BIP op een indeelbare dag te zien en sowieso veel minder BIP's dan ooit zichtbaar met veel meer op-en-neertjes i.p.v. meerdere nachtstops."

"Een vierweekse indeling in plaats van een tweeweekse planning met een grote mate van 'onder voorbehoud.'"

"Ondanks 'nr 1' te staan voor een vlucht, wordt deze toch afgewezen wegens NIZ limitations. Zou fijn zijn als dit van tevoren zichtbaar is en niet ná het peilen van de vlucht..."

"Wanneer je onbetaald verlof opneemt nemen ze eerst je zelf gekochte OD dagen in. Deze heb ik zelf gekocht van mijn DI-budget, hoe belachelijk is dat. Ik lever al salaris in en dan ook nog een dagen."

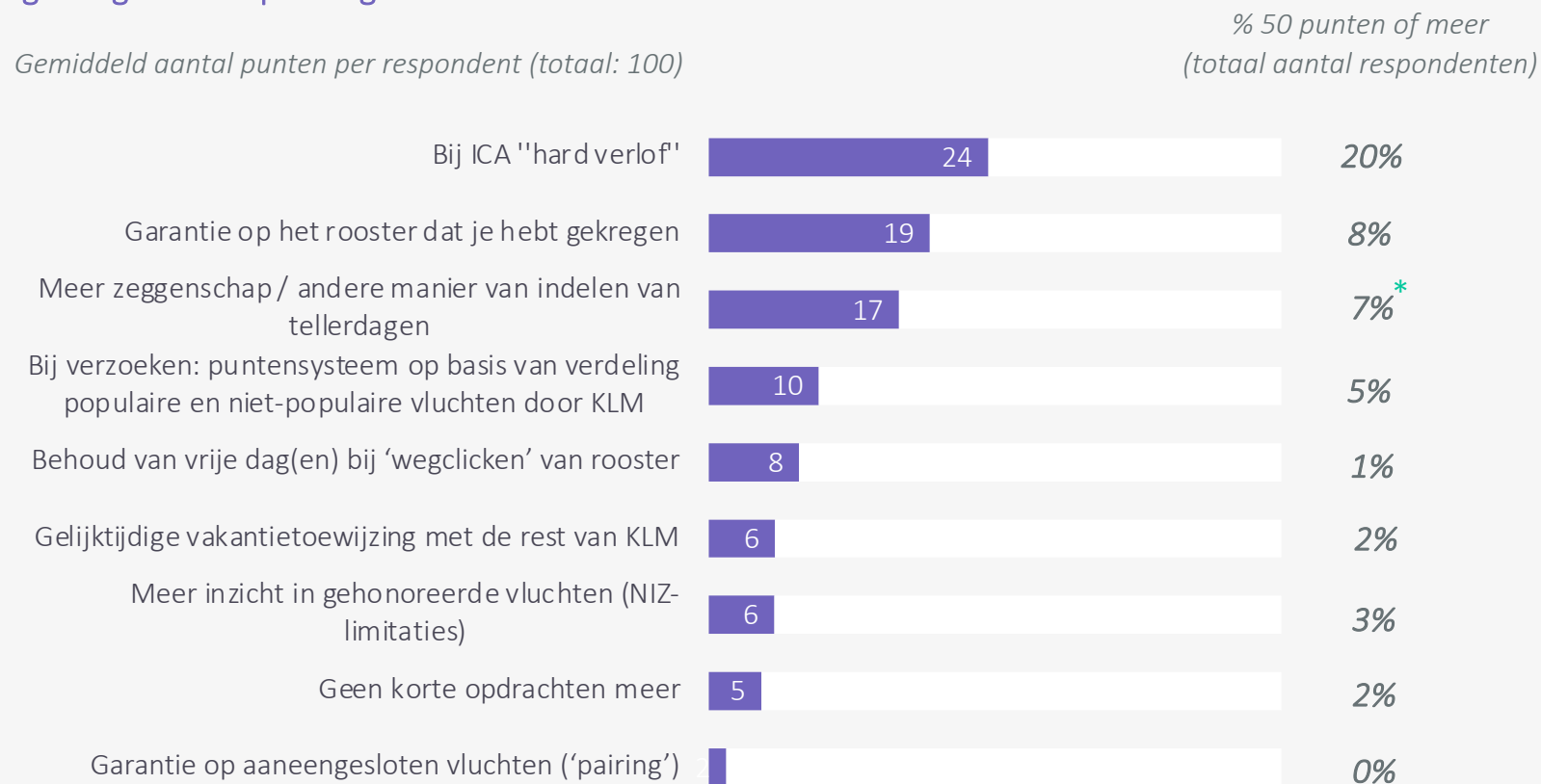
"Meer inspraak en meer flexibiliteit voor werknemer."



# Thema: roosteren van vluchten

Hoewel veel voorgestelde oplossingen voor het roosteren en verdelen van diensten belangrijk worden gevonden, is “hard verlof” bij ICA voor veel respondenten de belangrijkste oplossing

## Belang voorgestelde oplossingen voor het roosteren en verdelen van diensten



\* = Significant hoger onder niet-kader en degenen met contractpercentage van 80% of lager



**Thema:  
Duurzame inzetbaarheid,  
werkdruk en  
arbeidsomstandigheden**

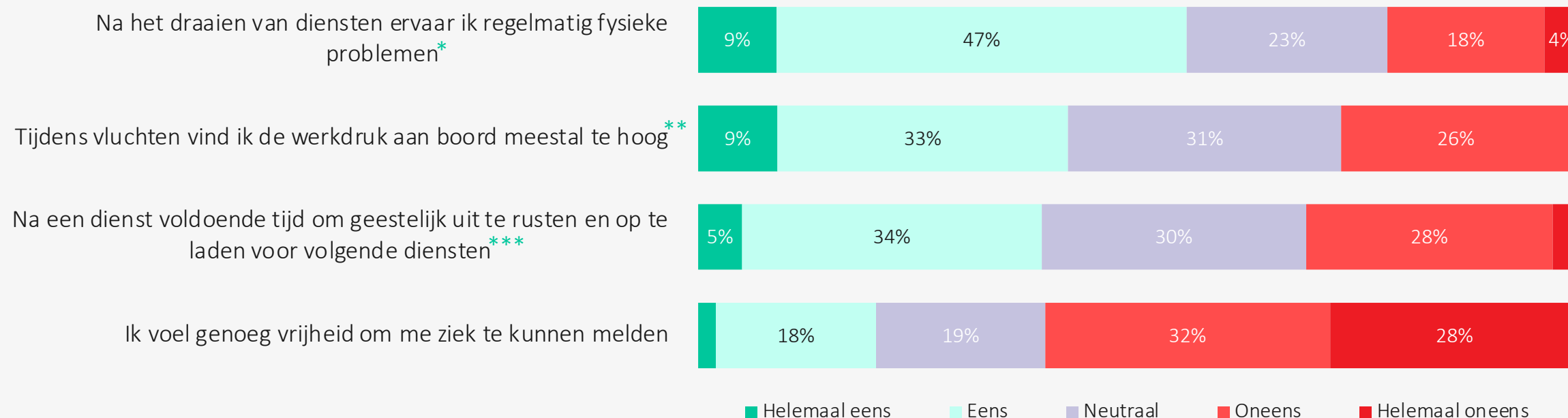
---



# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

Voor de meesten zorgt het cabinewerk voor fysieke problemen, vooral voor 50+'ers. 6 op de 10 respondenten voelen niet genoeg vrijheid om zich ziek te kunnen melden

## Beoordeling uitspraken over duurzame inzetbaarheid (1 van 2)



\* = Significant hoger onder 50+'ers

\*\* = Significant lager onder cabinepersoneel tot 50 jaar / tot jaar 10 in dienst

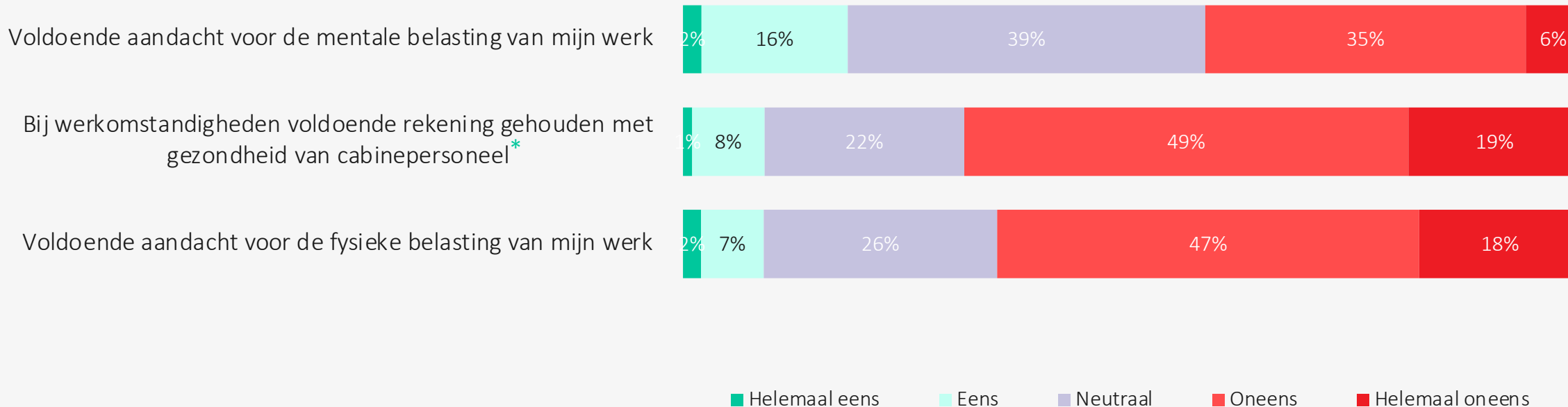
\*\*\* = Significant hoger onder parttimers (67% of 50% contractpercentage)

Percentages van 3% en lager worden niet getoond ('Weet niet' hier maximaal 2%)

# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

Bij de werkomstandigheden wordt er onvoldoende rekening gehouden met de gezondheid van het personeel; dat geldt nog meer voor de fysieke dan voor de mentale belasting van het werk

## Beoordeling uitspraken over duurzame inzetbaarheid (2 van 2)



\* = Significant lager onder 50+'ers en vrouwen

Percentages van 3% en lager worden niet getoond ('Weet niet' hier maximaal 2%)



# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

## Toelichting ontevredenheid over duurzame inzetbaarheid / arbeidsomstandigheden (bloemlezing)

"Ik ervaar net als veel collega's mentale druk om me NIET ziek te melden om zo mijn rooster te behouden. Dit is een vorm van chantage. Daarnaast is er de afgelopen 'coronajaren' te veel medisch gerelateerde druk geweest vanuit de werkgever."

"Geluidsoverschrijding en oog voor inademen van toxische stoffen."

"Onmogelijk dit werk met nachten overslaan tot je 67e te doen. Op hakken lopen. Bukken. Te hoge posities."

"Fysieke gedeelten aan boord; bakken sluiten, voeten - schoeisel. Andere schoenen b.v. een mooie gymshoel zou al enorm schelen t.o.v. pumps. Verhouding werk en rusttijden in NL kloppen niet. Oplopende vermoeidheid."

"Als je ziek meldt dan gaat meestal gelijk een maand rooster eruit. Ook deugt er veel equipment niet waardoor je lichamelijke klachten gaat krijgen."

"Werkplek BP op ICA, herrie aan boord (waarbij ik niet kan werken met oordoppen), harde matras OCR."

"Slecht cateringmateriaal waar wij mee moeten werken. Laden die vastzitten. Slecht rijdende trolleys, remmen die niet goed werken. Te hoge posities waar bijv. koffie in zit. Boven je macht moeten tillen. Champagnekurken die te vast zitten."

"Op EUR zwaar om trolleys uit de garage te trekken. Blauwe bakken (gevulde) vrij zwaar. Op een aantal machines is het te zwaar om bagagebakken te sluiten ( die je omhoog duwt)."

"Het feit dat er zoveel handbagage wordt toegelaten aan boord en dat cabinepersoneel met tijdsdruk bagage moet schuiven/tillen en hele zware bakken moet sluiten vind ik een kwalijke zaak."

"Teveel tijdsdruk al voor de start zoals de checklists, alles moet snel snel, teveel handbagage problematiek waardoor wij als crew toch weer met zware tassen sjouwen om zo snel mogelijk te vertrekken, veel materialen die niet goed zijn zoals vastzittende lades, boven je hoofd zware dingen tillen, steeds kleinere werkruimte, steeds meer zaken die je thuis moet doen waardoor ik veel met KLM bezig ben in privé-tijd, de hogere werkdruk door de komst van de Premium Class, de mondkapjes die her en der nog op moeten erfaar ik als zwaar en vermoeiend en ook ongezond."

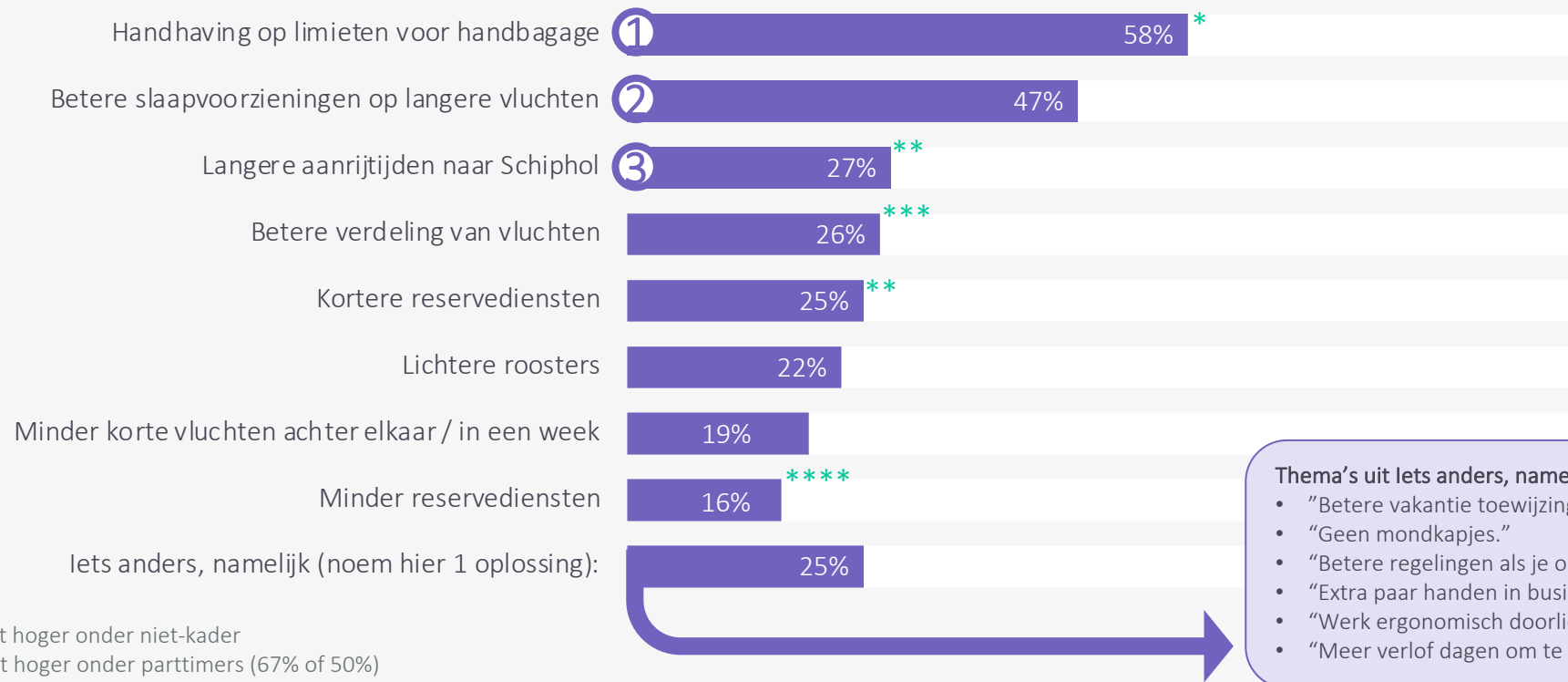
"Gangpaden te smal, trolleys kapot, lades vast, containers etc. te hoog, geen OCR."

"Handbagage- en promotiebeleid."

# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

## Oplossingen om gezond te kunnen blijven werken, zijn vooral handhaving op de limieten voor handbagage en betere slaapvoorzieningen op langere vluchten

### Mogelijke veranderingen om gezond te kunnen blijven werken



- \* = Significant hoger onder niet-kader
- \*\* = Significant hoger onder parttimers (67% of 50%)
- \*\*\* = Significant hoger onder 50+'ers
- \*\*\*\* = Significant hoger onder kader

#### Thema's uit iets anders, namelijk: (bloemlezing)

- "Betere vakantie toewijzing en vakantieruilingen."
- "Geen mondkapjes."
- "Betere regelingen als je ouder wordt."
- "Extra paar handen in business class."
- "Werk ergonomisch doorlichten."
- "Meer verlof dagen om te herstellen."

# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

## Toelichting: handhaving op limieten voor handbagage (bloemlezing)

"Handhaven van wat er in ons FSSM staat. Makkelijker of duidelijker kan ik het niet zeggen. Wanbeleid van IFS."

"Betere handhaving al bij de check in, minder handbagage dus echt handhaven v.d. regels t.a.v. afmeting, aantal stuks en zeer zeker gewicht."

"We tillen ons een breuk met hutkoffers van 25 kg en gebrek aan ruimte. Bij de gate nog extra check en innemen indien mogelijk."

"KLM moet zijn regels naleven en handhaven. Er is geen "bagage tool" nodig omdat te zien. Elk vliegtuig kan een X aantal trolleys kwijt, dit kan je bij de gate uittellen. Of alleen een rug tas toestaan in de cabine."

"Pax nemen steeds meer mee aan boord, om maar niks onderin te hoeven doen. Handbagage wordt ook steeds groter en zwaarder en ook de limiet van aantal stuks handbagage wordt regelmatig overschreden."

"Op bepaalde bestemmingen blijft het chaotisch en is er altijd een teveel aan bagage wat je niet makkelijk kwijt kan. Bovendien is het dichtdoen van bagagebakken een fysieke belasting."

"Bagage is echt een probleem. Zou een stuk schelen als dat beter in de gaten wordt gehouden, ook voor punctualiteit."

"Ze gebruiken niks van de bagage die ze meenemen. In t ruim. Voldoende medewerkers bij bagage voor snellere afhandeling zou ideale situatie zijn."

"Scheelt veel "gedoe" aan boord met Cabin ready te maken."

"Handhaving op maximaal gewicht en grootte."

"Al handhaving bij de check-in en laten betalen. Travel light."

"Het is werkelijk van de zotte wat wij aan boord te verduren krijgen met al die enorme stuks handbagage!!"

"Systeem zoals bij Transavia: alleen de eerste 80 trolleys komen aan boord, de rest wordt afgeladen. Personeel daar heeft geen stress en gedoe met bagage."

"Bagage is echt een probleem. Zou een stuk schelen als dat beter in de gaten wordt gehouden, ook voor punctualiteit."

"Het instappen ervaar ik als het zwaarste gedeelte van de vlucht. Ik vlieg vast Europa en dat is soms tot 3 x op een dag enorm enerverend. Passagiers zien het belang niet, dat begrijp ik, maar onder tijdsdruk geeft dat instapproces veel stress."



# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

## Toelichting: betere slaapvoorzieningen op langere vluchten (bloemlezing)



# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

## Toelichting: langere aanrijtijden naar Schiphol (bloemlezing)

"1 uur aanrijtijd is te kort mag verlengd worden omdat men nog afhankelijk is van de bus en het is nu verder lopen van Plaza naar het bemanningscentrum."

"1 uur is niet meer haalbaar, dit moet beter ingeregeld kunnen worden. Desnoods meer Schiphol reserve, ook voor ICA."

"Tijdens reserve is 1 uur aanrijtijd te kort en te gevaarlijk, dit levert stress op. 2 uur is beter."

"Langer dan 1 uur om beter een vlucht voor te bereiden of meer diensten op Schiphol"

" Bij reserves die ik veel zit red ik die 1 uur niet vanaf huis. Ook vanaf mijn logeeraadres is het krap."

"Minder stress om binnen het uur op Schiphol te komen."

"Bij Schiphol reservedienst, de oproeptijd verlengen naar 1:30."

"1 uur aanrijtijd is echt niet meer van deze tijd, zelfs voor collega's die dichtbij Schiphol wonen."

"Uur aanrijtijd tijdens reserves, is extreem achterhaald en vaak ondoenlijk i.v.m. drukte op de weg / vertraging OV etc. Zorgt voor onnodig veel stress. Collega's eerder oproepen voor een vlucht zou vele malen prettiger en werkbaarder zijn."

"1 uur is niet meer van deze tijd. Anderhalf uur is minimaal. De tijden zijn veranderd qua drukte op de wegen. 1 uur is uit de tijd van Plesman."

"Bij langere aanrijtijden kan een hele groep mensen thuis reserve zitten wat aanzienlijk minder belastend is."

"1,5 en 2 uur in de spits is reëel."

"Dat uur is echt net aan, dat brengt zoveel stress met zich mee, laat ons gewoon anderhalf uur aanrijden, dat is er geen stress."

"Woon net op straal van uur van Schiphol maar met verkeer van tegenwoordig is dit niet haalbaar en ook niet meer van deze tijd. Laat reserve op Schiphol ook tellen als reserveblok."

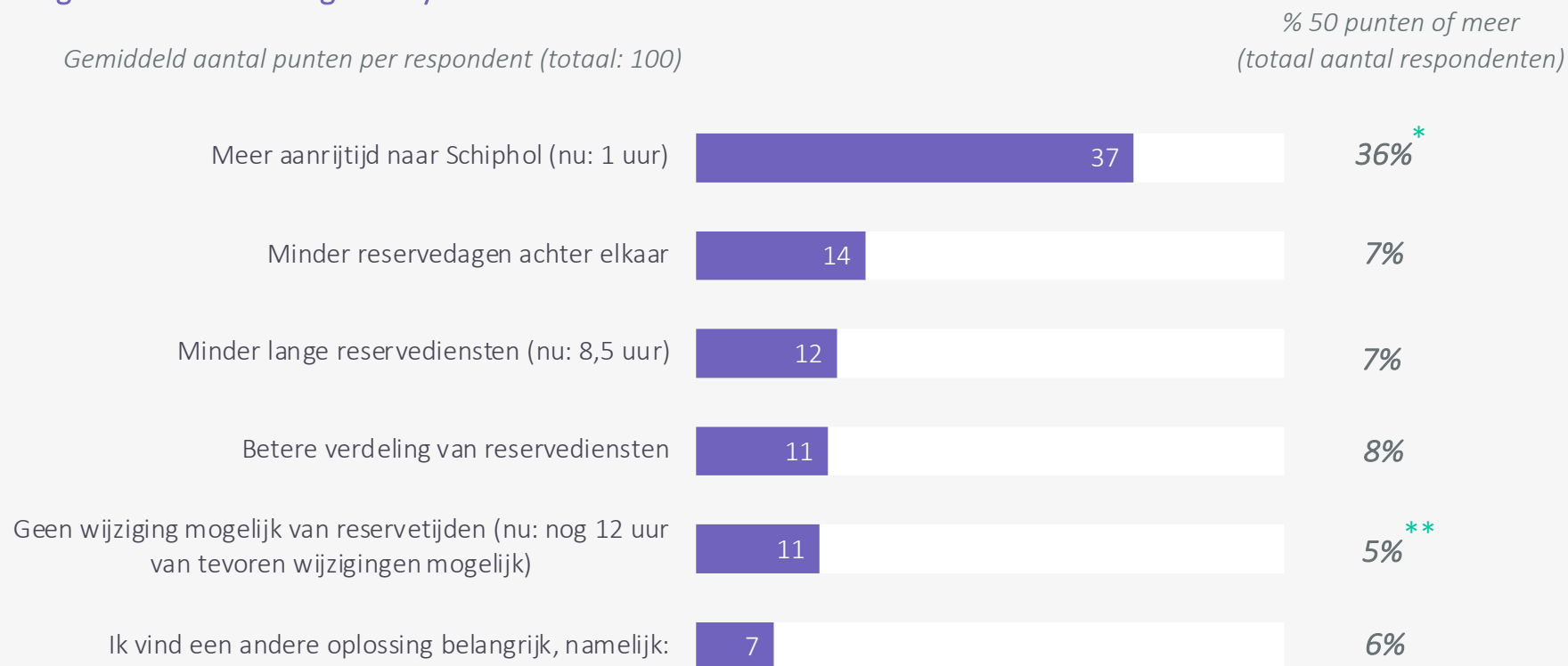
"Als een Europavlucht vervalst kan je ineens reserve gezet worden. Lagere reistijd is dan nodig. Het 1 uur stamt nog uit de tijd dat niet iedereen een auto had."

"Tijdens reservediensten, zodat meerdere collega's thuis kunnen blijven om zo meer uitgerust aan een vlucht te beginnen indien je wordt opgeroepen."

# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

De meest gekozen verandering in het systeem van reservediensten is duidelijk het verhogen van de aanrijtijd naar Schiphol. Andere oplossingen worden in aanzienlijk mindere mate gekozen

## Belang voorgestelde veranderingen in systeem van reservediensten



\* = Significant hoger onder niet-kader

\*\* = Significant hoger onder kader

# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

## Toelichting: meer aanrijtijd naar Schiphol (bloemlezing)

"Met de drukte op de weg van tegenwoordig is het bijna niet te doen om binnen een uur op Schiphol te zijn."

"Onrealistisch! Dit geeft heel veel stress. Reserve Schiphol introduceren ook voor ica voor deze acute meldingen."

"Of verschillende soorten reservediensten zoals Cityhopper ze heeft."

"Maak hier 1.5 of 2 uur van, hierdoor minder stress en veiliger."

"Of verschillende soorten reservediensten zoals Cityhopper ze heeft."

"Het verkeer is toegenomen, de parkeerplaatsen verder weg."

"Een oproep bij reserve thuis dat je minimaal 3 uur van te voren weet dat je opgeroepen wordt en dus deze 3 uur hebt om je voor te bereiden / naar Schiphol te gaan. Bij voorkeur dat de oproep al de avond van te voren bekend is."

"Ik red het net aan, maar in spits erg lastig. Dit kan volgens mij makkelijk iets verruimd worden."

"Verandering naar 75 of 90 minuten is gezien de huidige drukte in het verkeer noodzakelijk."

"Minstens 2 uur aanrijtijd en de 30% is voor een dubbele tik van je teller voor feestdagen reserve. Dan is dat probleem zo opgelost en vragen voldoende collega's een reserve aan met kerst / O&N".

"Reserve 1 uur stamt uit een ver ver verleden .... Daarbij heb ik nog steeds t vermoeden dat doordat ik relatief dichtbij Schiphol woon vaak in gezet wordt als een zekere ..."

" Het was al een uur in 1989 en toen stonden we op p9, recht voor het BMC geparkeerd. Verkeer is vele malen drukker geworden en vanaf p30 kost het je nog zeker 15 min om op het BMC te komen. Ik heb lang in Amsterdam gewoond en zelfs dan is het in de spits onmogelijk. Helpt ook niet dat als het dan een keertje niet lukt binnen een uur je hierop aangesproken wordt door KLM. Cockpit heeft bijvoorbeeld aanmelden op p30/p40."

"Zelfs vanuit Amsterdam is 1 uur al soms niet haalbaar."



# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

## Toelichting: minder reservedagen achter elkaar



# Thema: duurzame inzetbaarheid, werkdruk en arbo

Toelichting: minder lange reservediensten (nu: 8,5 uur)

"Halve dag."

"Max 6 uur."

"Korter reserve staan. Nu sta je vroeg op en kan je heel de dag wachten. Dit maakt het zwaar."

"Je kunt op t laatst nog opgeroepen worden voor een lange vlucht . Je maakt door de uren die je reserve hebt gezeten met 8,5 uur reserve op deze manier te lange werkdagen."

# Thema: Verbeterpunten cabine

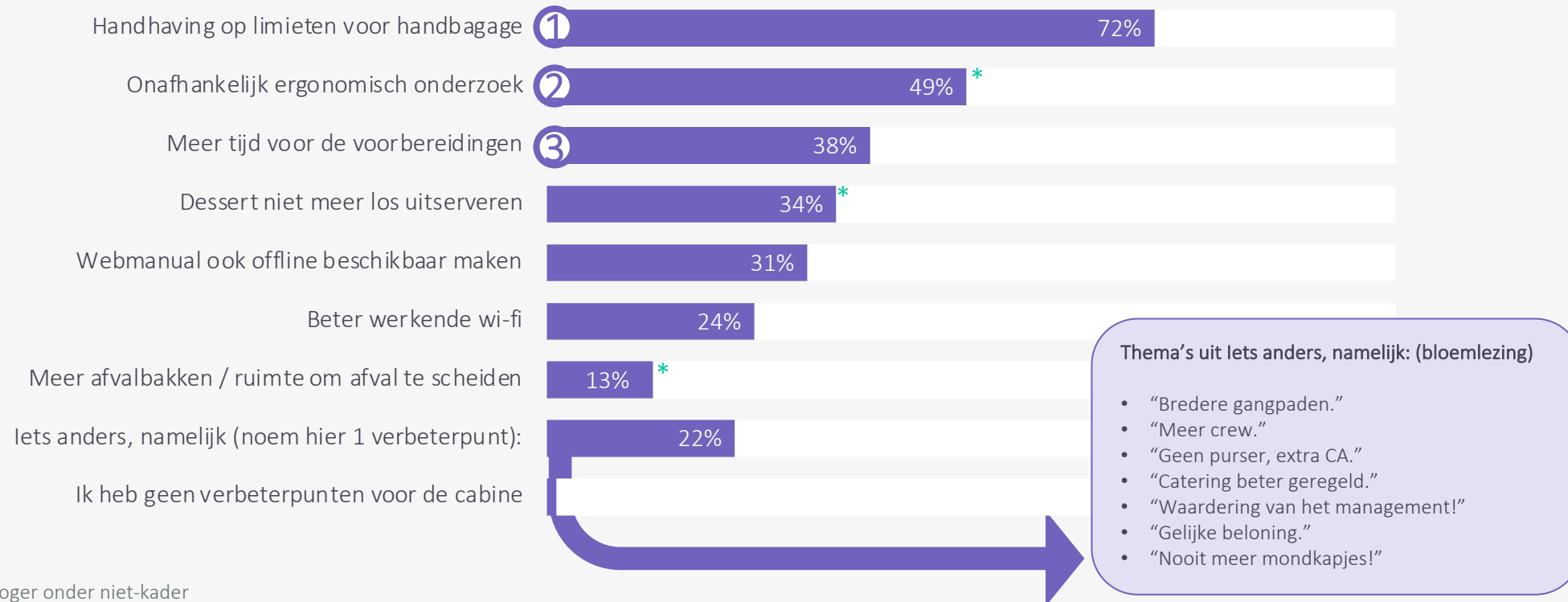
---



# Thema: verbeterpunten cabine

Belangrijkste verbeteringen in de cabine zijn het handhaven op de limieten voor handbagage, ergonomie verbeteren door een onafhankelijk onderzoek en meer tijd voor de voorbereidingen

## Mogelijke verbeterpunten voor de cabine



\* = Significant hoger onder niet-kader



# Thema: verbeterpunten cabine

## Toelichting: handhaving op limieten voor handbagage (bloemlezing)

"Strengere controle op de bagage met name in M class."

"Echt fit moet veel strenger, het is echt schandalig wat wij te verstouwen krijgen aan boord!"

"Transavia systeem: de eerste 80 trolleys gaan mee, de rest wordt afgeladen."

"Graag! Gewicht en grootte zijn beide aandachtspunten."

"Het probleem is bekend maar er wordt teveel over gepraat maar geen actie tot nu toe. Is niet vreemd dat zoveel collega's lichamelijke klachten hebben."

"Wanneer het cabinepersoneel met ondersteuning van de vakbond zich wereldwijd 1 dag aan de handbagage limitations houdt zoals beschreven in het FSSM dat is het probleem in 1 dag opgelost."

"Gewoon handhaven - dit lijkt vaak niet te gebeuren. Incl. filmpje met verzoek aan pax zelf de bagagebakken dicht te doen incl. instructies hoe het beste de bagage in de bakken te leggen. incl. dat een ieder niet per se allen boven zijn stoelen de bagage moet of kan leggen maar elders ook, daar waar een plek is."

"Bij incheck al handhaving doorvoeren en cabin luggage labels, zodat precies duidelijk is hoeveel handbagage er mee gaat en hoe zwaar dit is. De handbagage daarna aan gate checken op labels."

"Is al jaren een punt. De KLM pakt het op, maar pakt nooit door."

"Zoveel handbagage toelaten dat het zonder passen en meten in de bakken geplaatst kan worden. Weg met 'de tool' en een maximum aan trolleys binnenlaten."

"Deze discussie is al zo oud... KLM moet gewoon regelen dat dat gebeurt."

"Mal met weegschaal. Bij elke gate. Collega met betaalapparaat ernaast. Punt."

"Minder hoeveelheid pp (grote stuks) handbagage en mensen laten betalen voor hun handbagage. Richtlijnen met alliantiepartners gelijk trekken want ook daar zitten verschillen in qua toegestane hoeveelheden."

# Thema: verbeterpunten cabine

## Toelichting: onafhankelijk ergonomisch onderzoek (bloemlezing)

"Dat onze arbeidsomstandigheden aan boord goed onderzocht worden/in kaart gebracht worden en daaruit conclusies/oplossingen voortkomen."

"Laat een ergonomoos eens mee kijken wat wij aan boord allemaal doen en of dat allemaal wel zo goed is voor onze fysieke gesteldheid."

"Gangpaden die breder zijn zie ik niet gebeuren. OCR's voorzien van goede matrassen en goed schoon houden. Catering materialen op goed werkbare plekken plaatsen en op nachtvluchten kijken naar achterste galleys. Dit i.v.m. veiligheid en drukte terwijl hier vaak de minst seniore collega's werken."

"Beter in kaart brengen hoe belastend bepaalde werkzaamheden aan boord van alle machines zijn zodat daar verlichting in komt door verbeterde materialen of werkmethodiek."

"Gangpaden waar wij in werken zijn niet breder dan een trolley!"

"Er zijn heel veel dingen mis met onze arbeidsomstandigheden aan boord en er is nog nooit naar gekeken, ook de herrie ondanks de oordoppen is niet normaal meer."

". Gangpaden te smal in M class"

"Gangpaden worden steeds smaller waardoor je je lichaam steeds moet buigen draaien, containers boven je macht, klemmende lades etc. Al dit soort beperkende factoren vormen een belasting op lange duur. Dus hier een gespecialiseerd bedrijf naar laten kijken, kan geen kwaad."

"Langdurige belasting, te hoge belasting, boven je hoofd tillen en tegen de zwaartekracht in trolleys voorttrekken of tegenhouden zijn ergonomische speerpunten lijkt mij."

"Al jaren vindt er geen onafhankelijk onderzoek plaats naar onze arbeidsomstandigheden. De groepscommissie is een lachertje!"

"Zware karren trekken en duwen, zware bagage bakken omhoog duwen, het slepen met containers uit een tweede positie."

"Arbotechnisch is het een poor man's show aan boord."

# Thema: verbeterpunten cabine

## Toelichting: meer tijd voor de voorbereidingen

"Nu enorme tijdsdruk waardoor het een enorme uitdaging is om alles goed te kunnen uitvoeren."

"Dan bedoel ik de voorbereidingen aan boord, kom tijd te kort zeker in de C Class."

"Minder gehaast voorbereidingen doen zodat FS-taken meer bewust kunnen worden uitgevoerd want hier knelt het vaak."

"Volgens flight safety moet bij de security check alles verwijderd worden in de closed cabinets. Deze cabinets liggen vol met cabin items, kussens dekens etc. Dit kost veel tijd en energie."

"Druk van de grond om in te stappen is niet collegiaal. Als wij onze FS taken goed willen uitvoeren hebben we meer tijd nodig en gun ons ook die tijd."

"Tegenwoordig moet je alles checken, van preflight checklist tot aan de catering, dit kost erg veel tijd. Laten we de afdelingen waar het fout loopt (bijv. catering) verbeteren, zodat de werkdruk in de cabine omlaag kan."

"15 min is te kort."

"Altijd tijdgebrek..."

"Voor briefing 20 min. Als alle punten die KLM belangrijk vindt, buiten FS, genoemd moeten worden is 20 min te kort."

"Door de vele voorbereidingen in C class staat de grondcollega's al te pushen om in te stappen! Meer tijd zou zoveel meer rust geven en we tijdens het instappen er écht voor de pax kunnen zijn."

"Van het kwartier voorbereiden ben ik 3 minuten bezig met GA. Dan catering. Checks. Afleiding of zaken die technisch niet in orde zijn."

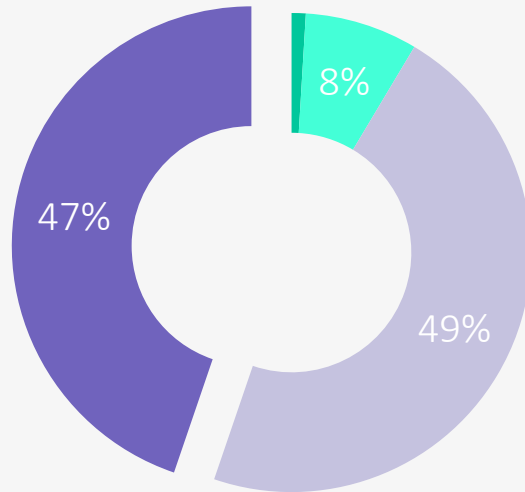
"Eerder aanmelden zodat de hele voorbereiding in deze tijd kan en dat je thuis op je vrije dag vrij bent."

"Onmogelijk om security search te doen in 15 min die we nu krijgen (search, pfcl, de gate doorlopen en tas wegzetten)."

# Thema: verbeterpunten cabine

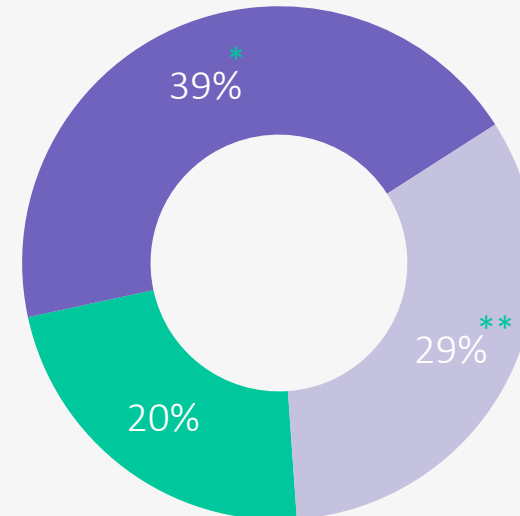
Meer dan de helft van de respondenten heeft al gevlogen met W-Class. Daarvan vinden 4 op de 10 dat de toevoeging van deze klasse een negatieve invloed heeft op hun werkzaamheden

### Al gevlogen met W-Class



- Op (vrijwel) alle vluchten
- Op de meeste vluchten
- Op sommige vluchten
- Op (vrijwel) geen enkele vlucht

### Beoordeling invloed W-Class op werkzaamheden



- Vooraf positief
- Vooraf negatief
- Geen positieve of negatieve invloed

\* = Significant hoger onder 50+'ers

\*\* = Significant hoger onder niet-kader

Vraag: In hoeverre was W-Class aanwezig op de vluchten die je in de afgelopen zes maanden hebt uitgevoerd? Had de toevoeging van de W-Class vooral een positieve of negatieve invloed op jouw werkzaamheden?

Basis: allen (n=176); allen die al met W-Class hebben gevlogen (n=94)



# Thema: verbeterpunten cabine

## Toevoeging W-Class positieve invloed op werkzaamheden (bloemlezing)



# Thema: verbeterpunten cabine

## Toevoeging W-Class negatieve invloed op werkzaamheden (bloemlezing)

“Ondanks ik het leuk vind om te doen, is de werkdruk wel zwaarder geworden. Deze passagiers hebben hoge verwachtingen en verlangen ontzettend veel van ons. Maar we hebben ook nog een gedeelte economy, dus er is niet altijd tijd om hieraan te voldoen. Ook gaat er een hoop rust van de ocr af als je deze klasse aan boord hebt. Het duurt allemaal gewoon veel langer.”

“Onbelangrijk in werkdrukverdeling. Slecht werk en uitvoerbaar in galley 4/5. Pracht product voor pax.”

“Hogere werkdruk en de service duurde daardoor te lang. Als SP kon ik helpen maar als straks de 777 omgebouwd is moet ik fulltime meewerken in de c-class en is het niet meer te doen. Er is hier geen rekening mee gehouden omdat ze dit eerst op de 787-10 hebben getest met 3 c-class ca's. Het werksysteem deugt totaal niet, hier moet een dedicated ca in premium werken, geen extra (want die krijgen wij toch niet) maar er moet veel eerder getest gaan worden met een dedicated ca.”

“Werkdruk is echt verhoogd. Dit tegen de afspraken.”

“Onbelangrijk in werkdrukverdeling. Slecht werk en uitvoerbaar in galley 4/5. Pracht product voor pax.”

“Verhoogde werkdruk door een ondoordachte werkmethodek.”

“De ooit zo geweldige comfortzone is nu het bokje.”

“Ik heb alleen WBC gewerkt, maar het was steeds behoorlijke chaos in de W class!”

“Hogere werkdruk, teveel handelingen, is zwaarder dan business class.”

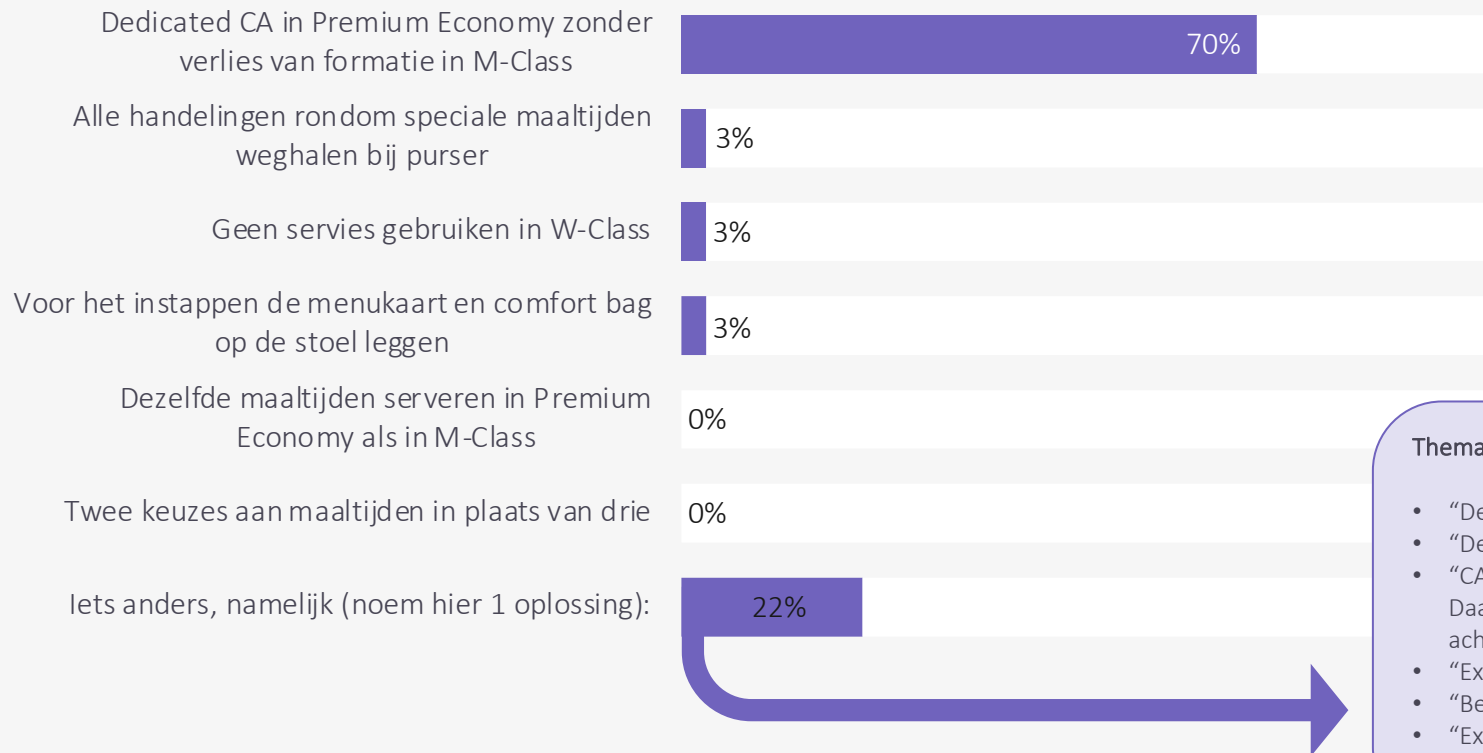
“Omdat het nog geen routine is en in de kinderschoenen staat werkte het niet fijn. Dat komt hopelijk nog.”

“Keuze is moeilijk: vooral positief voor de pax, door zijn blij (behalve met toilet in M), negatief voor collega's, teveel handelingen in te kleine galley. Veel gehannes daardoor wat teveel tijd kost.”

# Thema: verbeterpunten cabine

## Dedicated CA wordt gezien als de oplossing om negatieve invloed van W-Class weg te nemen

### Oplossingen om negatieve invloed toevoeging W-Class (deels) weg te nemen



#### Thema's uit iets anders, namelijk: (bloemlezing)

- "Dedicated CA zo snel mogelijk testen."
- "Dezelfde warme maaltijd serveren als in M-class."
- "CA vliegen zelden W-class en missen daardoor ervaring. Daarnaast is de werkdruk heel ongelijkmatig verdeeld achterin."
- "Extra CA's zodat er twee dedicaties PC Ca A zijn."
- "Betere indeling van catering."
- "Extra CA."

# Overige opmerkingen

## Onderwerpen die nog niet (voldoende) behandeld zijn (bloemlezing)

"Er zijn voor mij ook veel positieve ervaringen. Heel goed ondersteund toen ik langdurig ziek was. Dus in de lijst paar positieve dingen benoemen geeft ook weer goed gevoel."

"De angstcultuur die bij KLM heerst zou ook onder de loep genomen kunnen worden. Collega's zijn bang om te laat te komen, bang om kritisch naar het bedrijf te kijken, bang voor hun baan."

"Belangrijkste punt; ofwel verbeterde ipb faciliteiten weer afschaffen voor iedereen die boven de 15% heeft ingeleverd, ofwel deze ook toekennen aan kader die net minder dan 15% heeft ingeleverd! Deze verdeling leidt tot frustratie én polarisatie!"

"Het herenuniform, betere kwaliteit"

"Ca erbij op de PC vluchten. Er wordt veel eten weg gegooid. Kan dat niet anders? Voedselbank?"

"Meer aandacht voor ouderenbeleid."

"De goedbedoelde trainingen die een cadeautje moeten zijn voor het personeelsbestand. Stop hiermee want het is tenenkrommend."

"Ik mis flexibiliteit van de KLM richting cabinepersoneel terwijl er andersom zéér veel flexibiliteit van ons gevraagd / geëist wordt."

"De goed bedoelde trainingen die een cadeautje moeten zijn voor het personeelsbestand. Stop hiermee want het is tenenkrommend."

"Graag aandacht voor loonhuis 2014 en interne doorstroming."

"Salaris / inflatiecorrectie."

"Handhaving van IPB'."

"Twee dagen RV na een ICA reis is te kort om te herstellen als fulltimer."

"Meer aanspreekbaar maken van de functie purser. En de onderzoeken naar de fysieke en mentale inpakt dat corona heeft gehad op een grote groep collega's. Voor al het fysieke aspect. En laat de KLM daar onderzoek onafhankelijk onderzoek naar doen. En wat betekent dit dan voor de toekomst?"



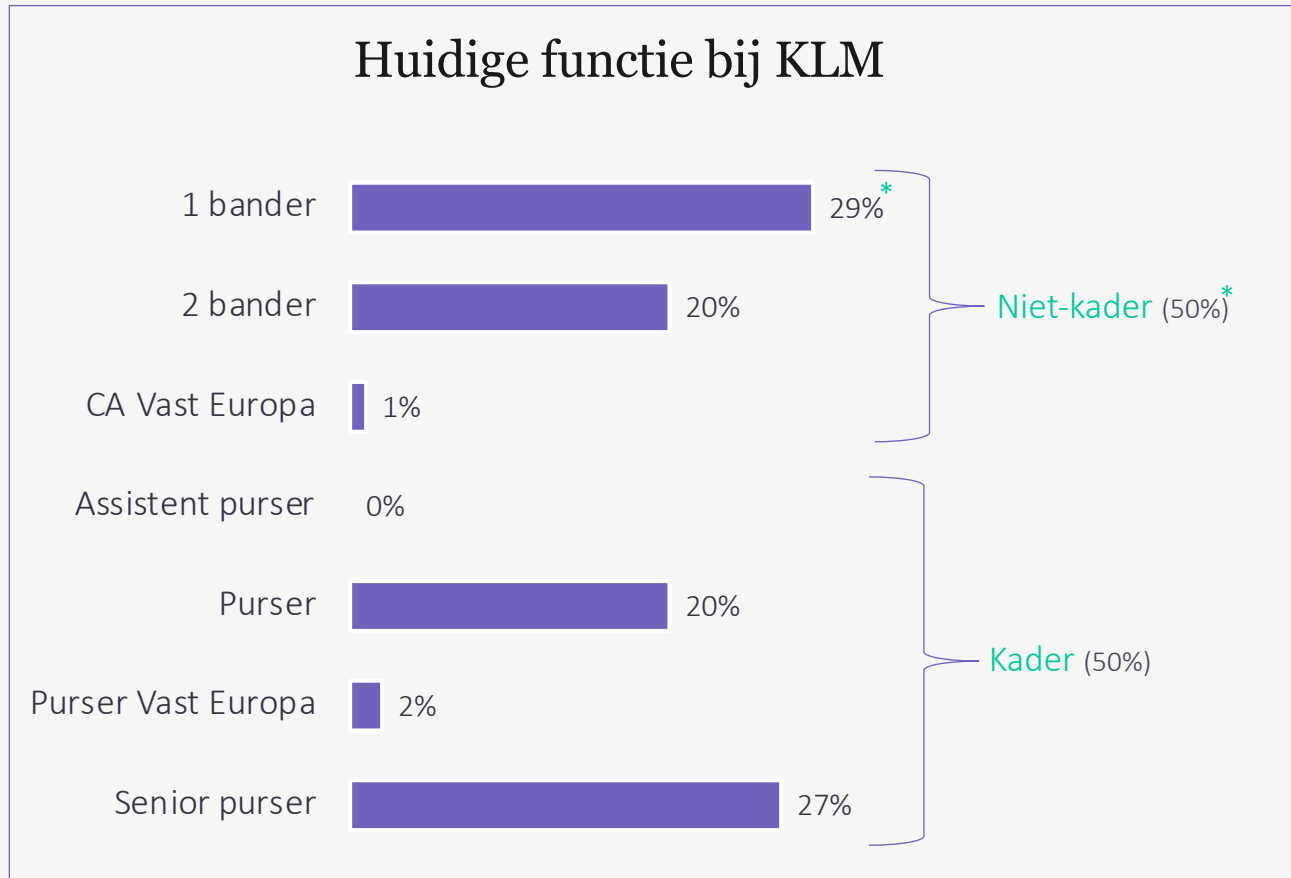
# Respondentkenmerken

---

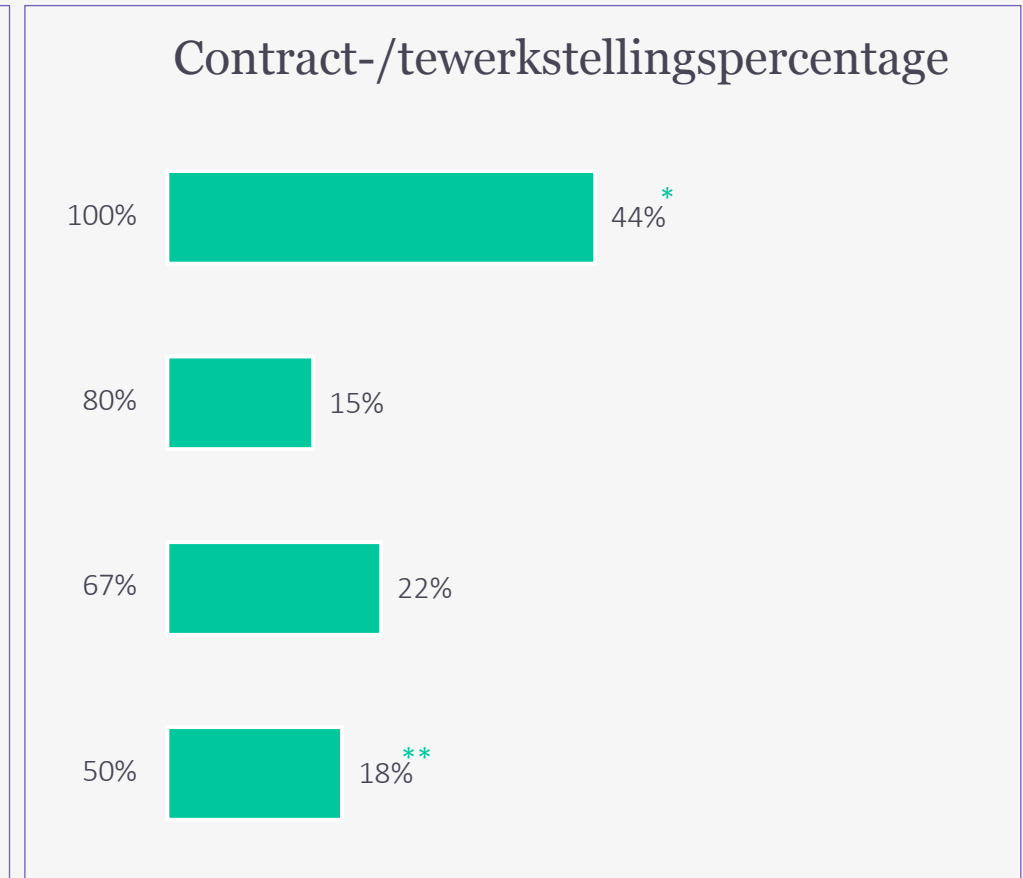


# De helft van de respondenten behoort tot kader

4 op de 10 deelnemers werken parttime (contractpercentage van 67% of 50%)



\* = significant hoger onder vrouwen



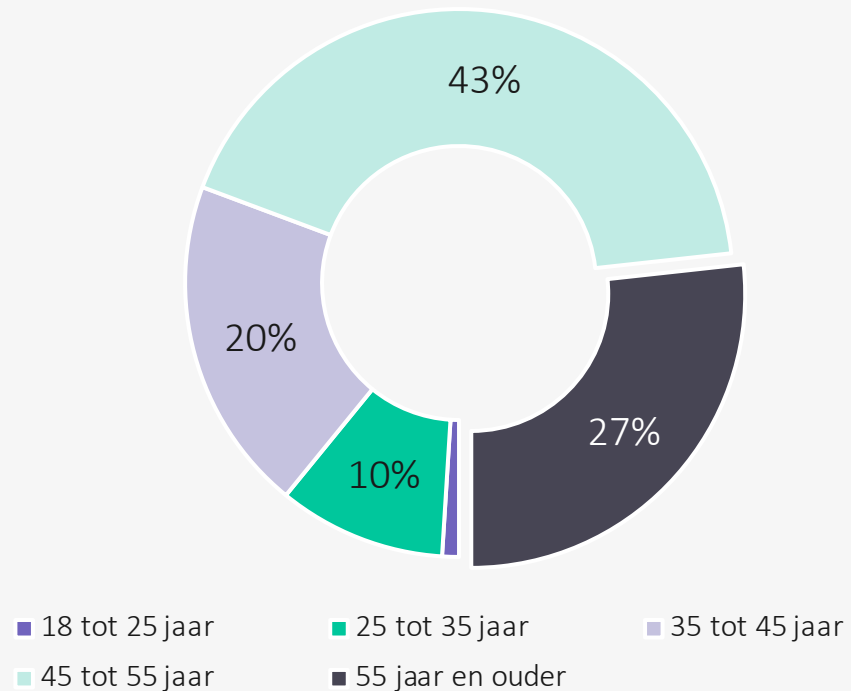
\* = significant hoger onder mannen

\*\* = significant hoger onder niet-kader

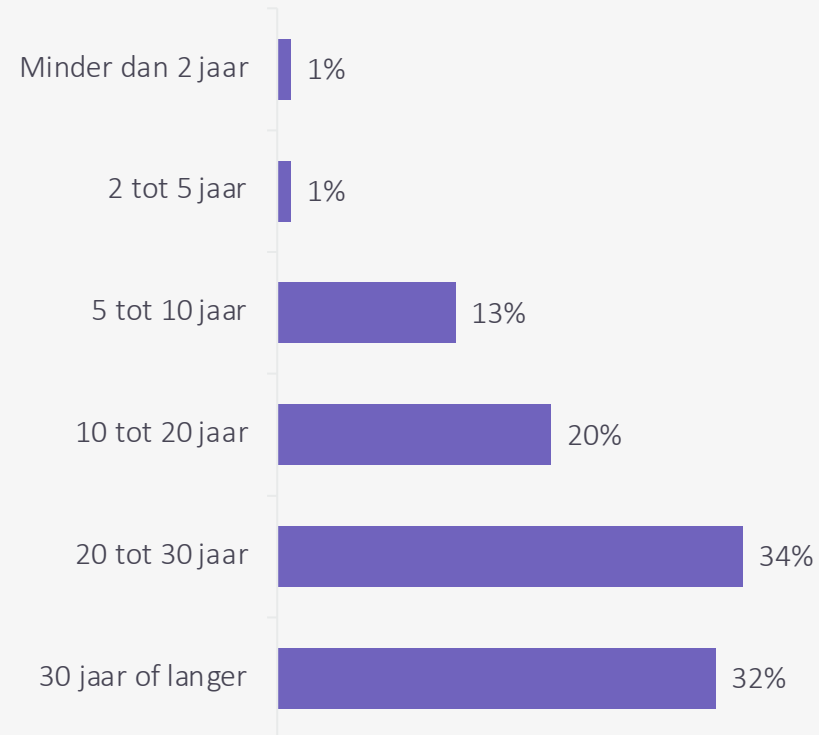
# 7 op 10 deelnemers in dit onderzoek zijn 45 jaar of ouder

Twee op de drie respondenten werken minimaal 20 jaar bij KLM

### Leeftijd



### Aantal jaar werkzaam bij KLM

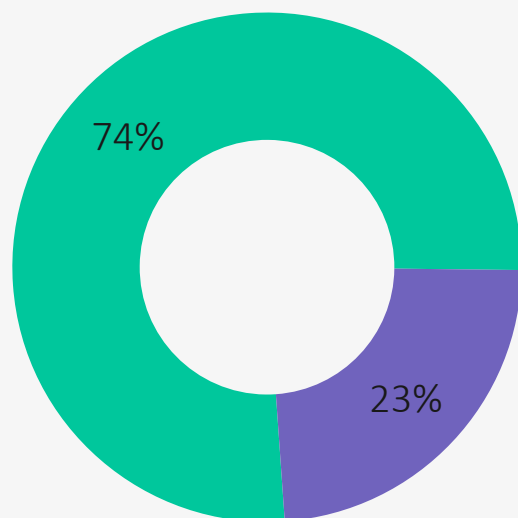


# Driekwart van de deelnemers is een vrouw

Ruim de helft van de respondenten vliegt nu of heeft in het verleden met restrictie gevlogen

InnerVoice

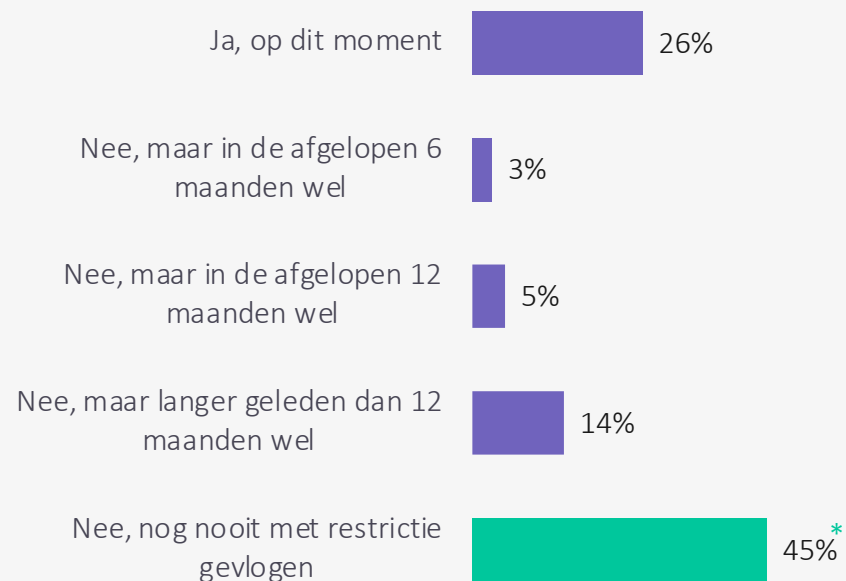
## Geslacht



■ Vrouw

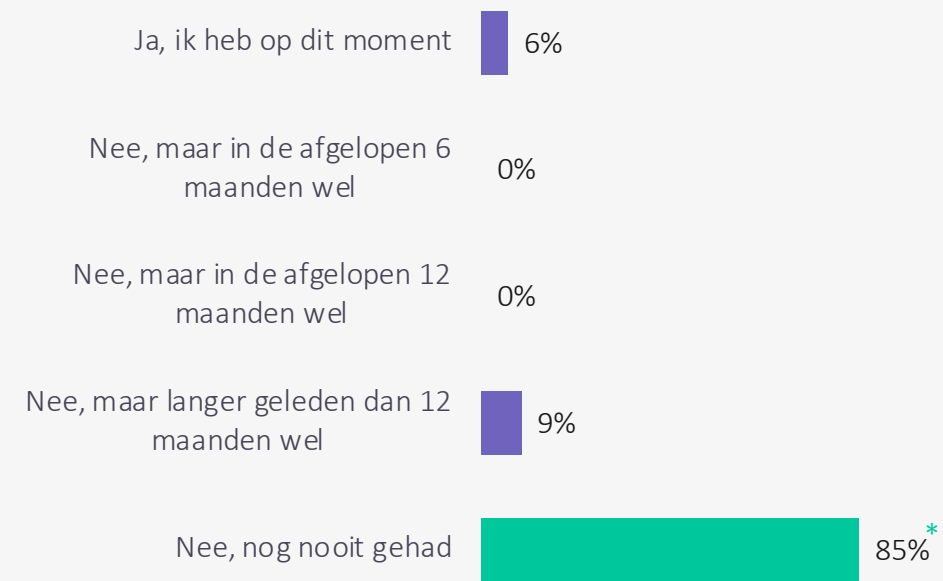
■ Man

## Vliegen met (medische) restrictie



\* = significant hoger onder kader en 50+'ers

## Nevenfunctie



\* = significant hoger onder niet-kader



# InnerVoice

Rapportage 24 maart 2023

## Contactinformatie

InnerVoice  
Gneraal Vetterstraat 82  
1059 BW Amsterdam

Anne Branger

E-mail: [a.branger@inner-voice.com](mailto:a.branger@inner-voice.com)