

Gedragsturbulentie in de luchtvaart

Inzichten uit het belevingsonderzoek
naar ordeverstorende passagiers

Behavior
Change
Group



VERENIGING
NEDERLANDS
CABINEPERSONEEL



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Even kennismaken



Chris van Elswijk
Vereniging Nederlands
cabinepersoneel



Gea Schonewille
Behaviour Change
Group



Danielle Broeze
Ministerie IenW



Agenda



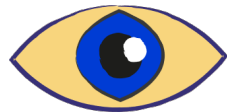
Introductie Min IenW

We openen de sessie met een korte introductie. Waarom vond het ministerie dit een belangrijk thema om te onderzoeken?



Samenwerking platform unruly passengers (PUP)

We lichtten de unieke samenwerking toe.



Het onderzoek

We nemen jullie mee in de aanpak van het onderzoek. En delen tot welke inzichten dat leidde.

Agenda



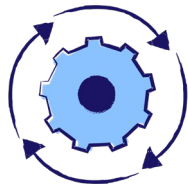
Doorvertaling resultaten naar acties

We lichten vervolgens toe tot welke aanbevelingen dit heeft geleid.



Vervolg in de PUP

We lichten toe hoe de aanbevelingen worden aangepakt in de roadmap van de PUP.



Vragen

Dan is er ruimte voor vragen en discussie.

Aanleiding

Ordeverstoringe passagiers

- In 2023 twee keer zoveel ordeverstoringe passagiers als in 2019. Dit leidt tot:
 - Grote impact op andere reizigers en (cabine)personeel
 - Economische schade
 - Risico's luchtvaartveiligheid

- Daarom: Intentieverklaring getekend voor aanpak ordeverstoringe passagiers door: IenW, luchtvaartsector, OM en Koninklijke Marechaussee

📰 Bedreigen, slaan, spugen, bijten: aantal strafzaken tegen vliegtuig-aso's neemt flink toe

Aanpak ordeverstorende passagiers

- Stap 1: Aard en omvang van probleem in kaart brengen
 - Wie is de ‘vliegaso’?
 - En wanneer gaat het vaker mis?
- Stap 2: Gedragsaanpak van onderbouwde interventies
 - Input voor strategische roadmap
- Samen met grote groep stakeholders



Samenwerking PUP

Tekenen intentieverklaring 2024

- De intentieverklaring is ondertekend door Royal Schiphol Group NV, Transavia, KLM, TUI, Corendon Dutch Airlines, het Openbaar Ministerie en de Koninklijke Marechaussee.
- Nederland het 3^e land
- Toename aantal incidenten
- Vervolgproces via de PUP naar de minister

Het onderzoek

Onderzoeksopzet belevingsonderzoek

- Deskresearch
- Expertinterviews
- Data-analyse op data luchtvaartmaatschappijen en van het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL)
- Interviews met (20) medewerkers werkzaam in verschillende beroepen rondom luchtvaart

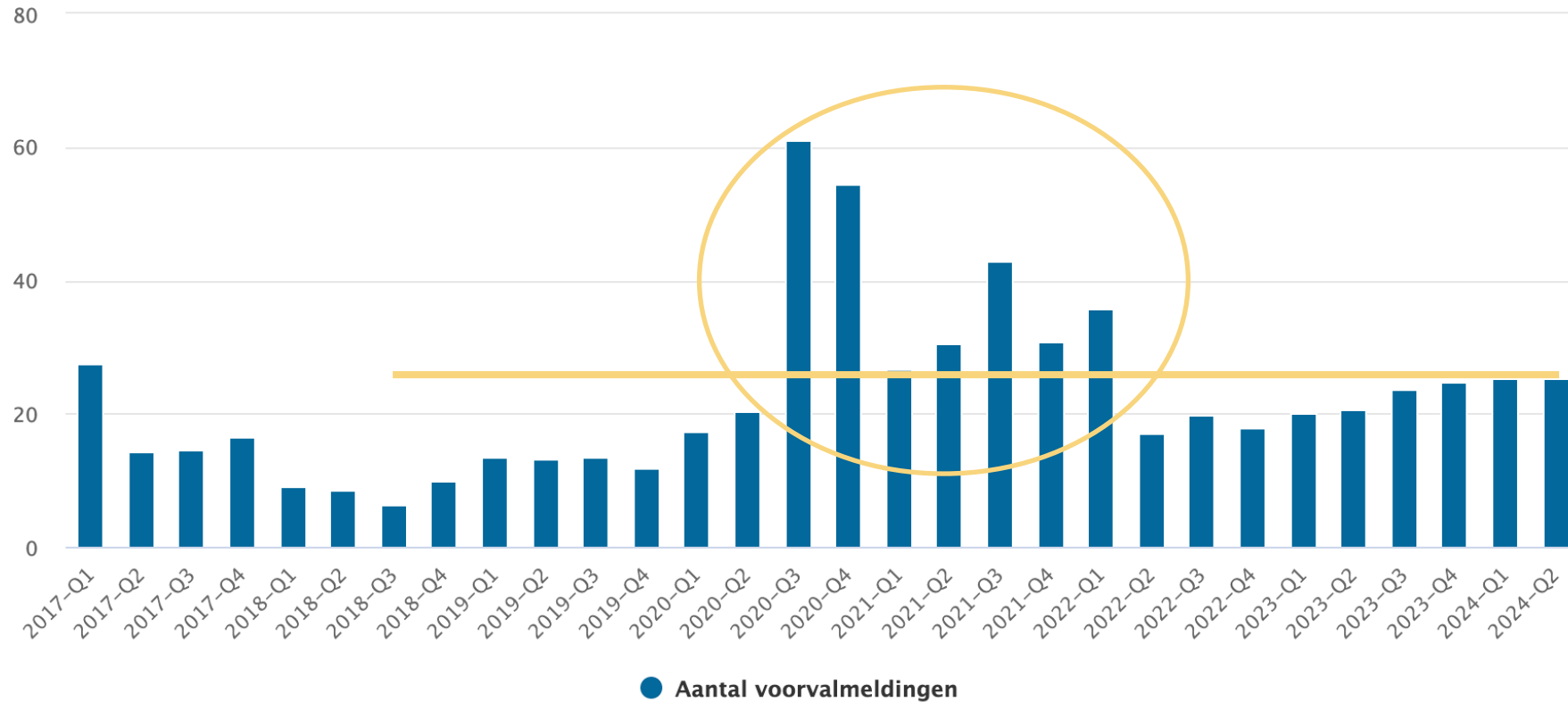
Levels van ordeverstoring

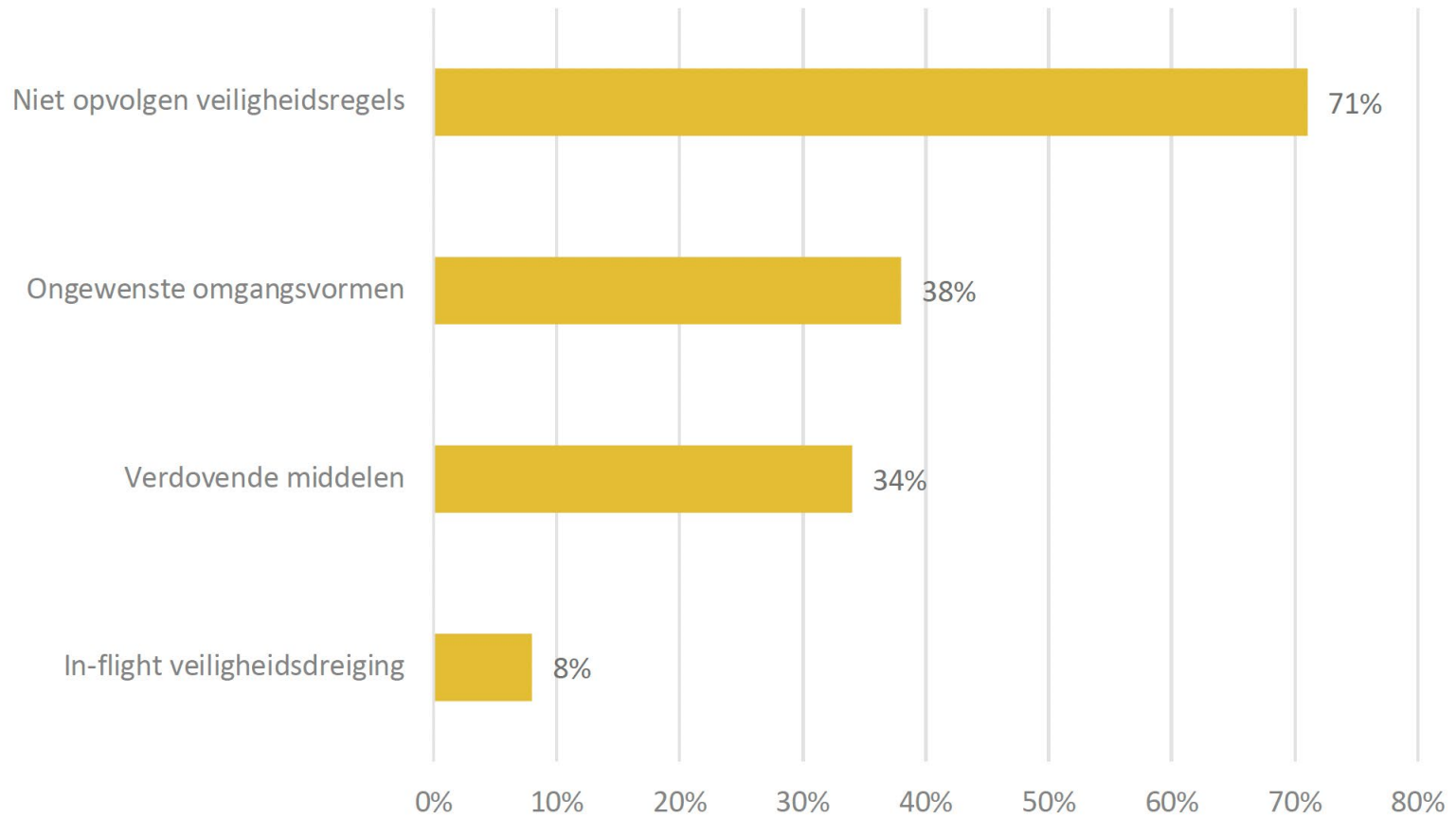
1. Verstarend gedrag (verbaal)
2. Fysiek gewelddadig gedrag
3. Levensbedreigend gedrag
4. Poging tot inbraak cockpit van piloten

Bron: Coyle et al., 2021.

Meldingen over ordeverstoringen per 10.000 vliegbewegingen en per kwartaal

Bron: ABL, CBS | Periode: januari 2017 t/m juni 2024





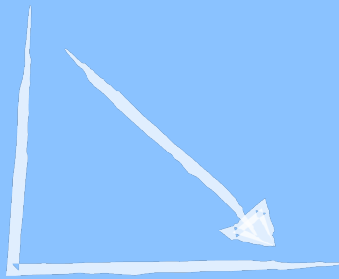
Figuur 2. Cijfers van ABL en CBS, bewerkt door ILT. Verkregen in december 2024.

Waarom straffen niet de
(enige) oplossing is...

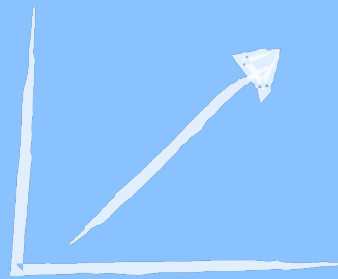
Wat gebeurt er?



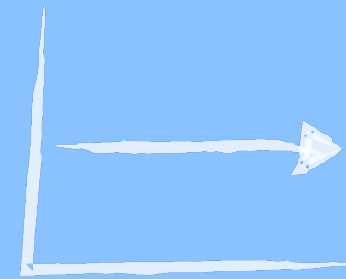
Wat gebeurt er?



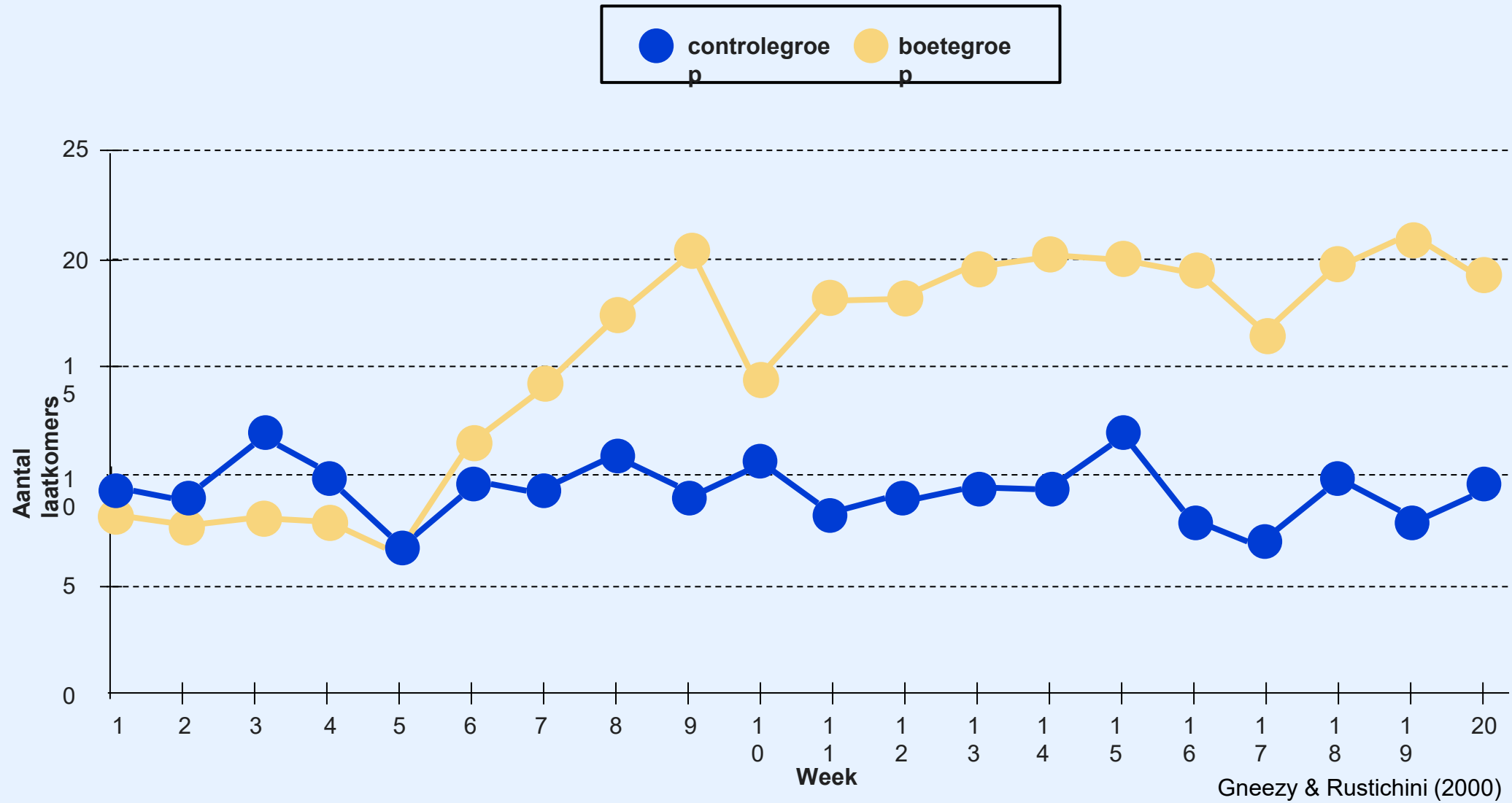
Aantal
'laatkomers'
daalt



Aantal
'laatkomers'
stijgt



Niks



Rationeel mensbeeld



Kennis houding gedrag

Completer mensbeeld



Evolutionaire processen

ACDR



Architecture

Omgeving



Competence

Kennis & vaardigheden



D

Drivers

Motieven



R

Resistances

Weerstanden

Wie is de
ordeverstoorder?
Wat drijft hem?

Geen eenduidig profiel, maar...



Passagiers en alcohol

De passagiersreis



Thuis: een ticket
boeken



Luchthaven: inchecken
bagage



Luchthaven: security



Luchthaven: winkels,
cafés en lounges



Terminal: wachten bij
de gate



Terminal: boarden



Vliegtuig: de reis

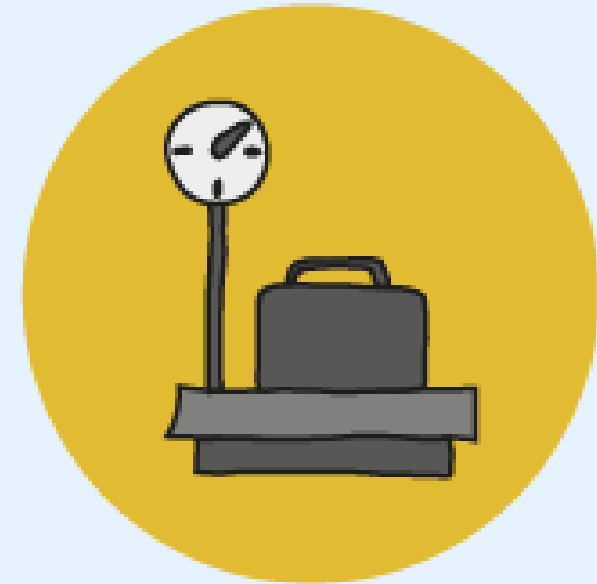
Thuis: een ticket boeken

- Probleem: alleen hoofdboeker ziet regels
- Probleem: communicatie focust zich op veiligheid mbt verboden middelen/wapens.



Luchthaven: inchecken bagage

- Probleem: gemiste kans wegens online inchecken.



Luchthaven: security

- Probleem: spanning mbt profileren
- Probleem: verwachting check op afmetingen bagage



Luchthaven: winkels, cafés en lounges

- Probleem: verkoop alcohol (miniatuur) en onbeperkte alcoholconsumptie in lounges



Terminal: wachten bij de gate

- Probleem: wachttijden en onzekerheid



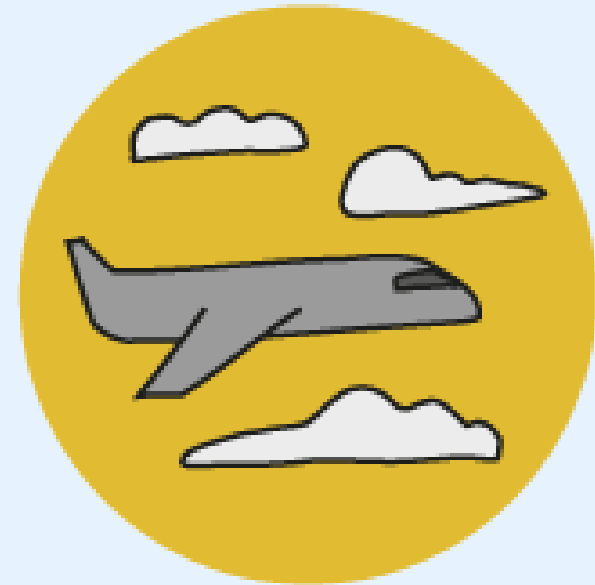
Terminal: boarden

- Probleem: tijdsdruk



Vliegtuig: de reis

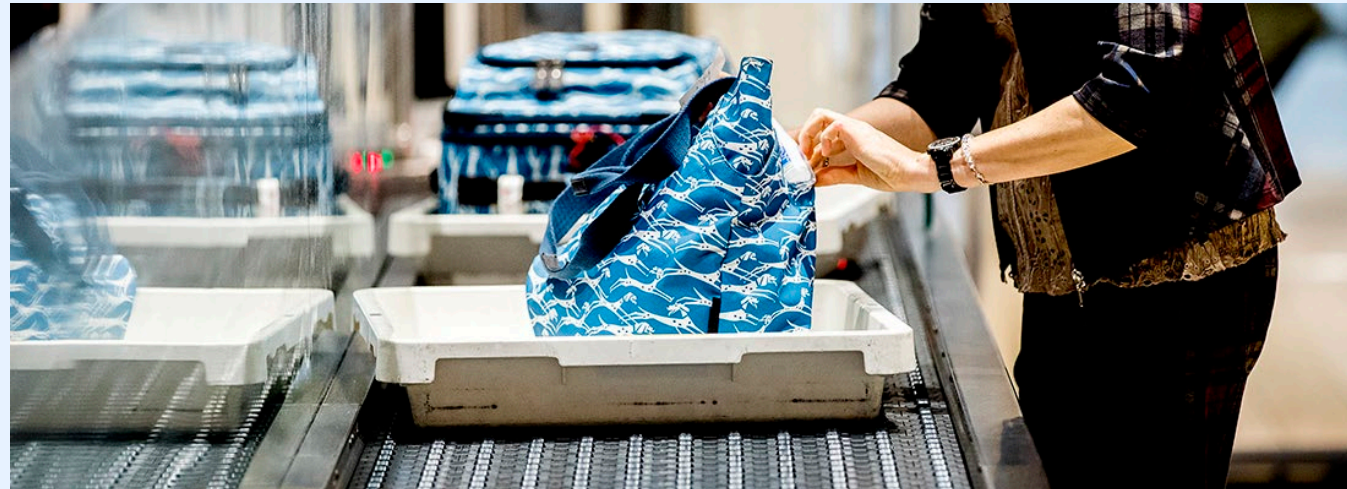
- Probleem: discussies over regels, cabinepersoneel heeft beperkte middelen.



Adviezen

Beleidsadviezen

- Alcoholbeleid
 - Stop met alcohol schenken aan dronken passagiers
 - Stop met kleine alcoholverpakkingen verkopen
 - Passagiers vroegtijdig informeren over alcoholgebruik
- Bagagebeleid
 - Controle op afmetingen vervroegen
 - Uniform bagagebeleid
 - Test nieuw beleid in rustige periodes
 - Consistente naleving van regels
- Veiligheid boven gastvrijheid
 - Communicatie van prioriteiten



Personeel

- Samenwerking
 - Collega-gevoel versterken
 - Achter collega's staan
 - Vroegtijdige signalering
- Training
 - Hogere trainingsfrequentie
 - Wetenschappelijk onderbouwde methodieken gebruiken
 - Constructieve feedbackcultuur
- Bejegening
 - Empathie tonen
 - Groepen effectief benaderen



Passagiers

- Communicatie
 - Duidelijkheid over regels en consequenties
 - Uitleg achter maatregelen



Behavior *Change* Group

Vervolg in de PUP

Roadmap

1. Data, inzicht en wettelijke kaders
2. Preventie en gedrag
3. Registratie, handhaving en juridische opvolging

Always *one move* ahead

Behavior
Change
Group