

# RAPPORTAGE

## BELEVINGSONDERZOEK NAAR ORDEVERSTORENDE PASSAGIERS

23 april 2025



**D&B**



# COLOFON

Dijksterhuis en van Baaren

Tweede Walstraat 2

6511 LV Nijmegen

Onderzoekers:

Gea Schonewille, Msc.

Kyron Olmeijer, Msc.

Suze Lintner, Msc.

In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

## DIJKSTERHUIS EN VAN BAAREN (D&B)

Een brug slaan tussen gedragswetenschap en de dagelijkse praktijk. Dat was de missie van vooraanstaande academici aan de Radboud Universiteit in Nijmegen toen zij in 2007 *D&B* oprichtten. Sinds dat moment specialiseert D&B zich in het faciliteren van gedragsverandering en streven we ernaar om theoretische inzichten praktisch toepasbaar te maken. Dagelijks richt ons team van meer dan 40 gedragsspecialisten zich op maatschappelijke uitdagingen binnen verschillende thema's.

*D&B* is onderdeel van de *Behavior Change Group*: het grootste advies-, onderzoeks- en opleidingsinstituut op het gebied van gedragsverandering in Nederland.



# INHOUDSOPGAVE

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Management samenvatting.....</b>                                          | <b>4</b>  |
| <b>Achtergrond.....</b>                                                      | <b>8</b>  |
| Onderzoeksopzet .....                                                        | 8         |
| Leeswijzer .....                                                             | 9         |
| <b>1. Doelsessie .....</b>                                                   | <b>10</b> |
| 1.1 Wat is de omvang van het probleem? .....                                 | 10        |
| 1.2 Wat verstaan we onder ordeverstoring gedrag? .....                       | 10        |
| 1.3 Op welke doelgroepen richten we ons? .....                               | 11        |
| <b>2. Deskresearch.....</b>                                                  | <b>12</b> |
| 2.1 Wat is ordeverstoring gedrag? .....                                      | 12        |
| 2.2 Wie vertonen ordeverstoring gedrag? .....                                | 13        |
| 2.3 Welke (psychologische) factoren beïnvloeden ordeverstoring gedrag? ..... | 14        |
| 2.4 Wat zegt wet- en regelgeving over ordeverstoring gedrag? .....           | 16        |
| <b>3. Data-analyse .....</b>                                                 | <b>18</b> |
| 3.1 Meldingen van ordeverstoring.....                                        | 18        |
| 3.2 Reden voor ordeverstoringen aan boord .....                              | 20        |
| 3.3 Gevolgen van ordeverstoring aan boord.....                               | 21        |
| <b>4. Inzichten uit de interviews.....</b>                                   | <b>22</b> |
| 4.1 Wie is de ordeverstoorder? .....                                         | 22        |
| 4.2 De passagiersreis.....                                                   | 27        |
| 4.3 Overige inzichten.....                                                   | 31        |
| <b>5. Strategie .....</b>                                                    | <b>34</b> |



# MANAGEMENT SAMENVATTING

Dit onderzoek heeft als uiteindelijk doel het aantal ordeverstoringen op de luchthavens en in de vliegtuigen te verminderen. De afgelopen jaren is een significante toename waargenomen in het aantal incidenten met ordeverstoringen op luchthavens en in vliegtuigen. Deze incidenten vormen niet alleen een bedreiging voor de vliegveiligheid, maar hebben ook impact op het personeel, andere passagiers en de algehele reiservaring. Dit rapport brengt de omvang en aard van het probleem in kaart en biedt strategieën om de incidenten structureel terug te dringen. Om tot deze inzichten te komen hebben we gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethodieken:

- Deskresearch
- Expertinterviews
- Data-analyse op data van luchtvaartmaatschappijen, luchthavens en het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL)
- In totaal 20 interviews met medewerkers werkzaam in verschillende beroepen

Het is goed om te benadrukken dat het gaat om een belevingsonderzoek van de mensen die wij gesproken hebben. Op basis van de interviews, de literatuur en de data-analyse hebben wij adviezen geformuleerd voor het management en personeel van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen. Het gaat om beleidsadviezen, adviezen voor (opleiding) van personeel en adviezen voor communicatie met de passagier, allen met als doel het aantal ordeverstoringen te verminderen.

## RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het aantal meldingen van ordeverstoring gedrag neemt toe, tijdens de coronapandemie was een piek te zien in het aantal meldingen, maar ook na corona is het niet teruggezaakt op het oude niveau. Alle ordeverstoringen van het afgelopen jaar spelen zich af op niveau 1 (verbaal) of niveau 2 (fysiek). De meest voorkomende vorm van ordeverstoring is het niet opvolgen van veiligheidsinstructies. Daarna volgen ongewenste omgangsvormen, misbruik van alcohol of andere verdovende middelen.

### GEEN EENDUIDIG PROFIEL VAN 'DE' ORDEVERSTOORDER

Uit de interviews en data-analyse blijkt dat het niet mogelijk is een profiel te maken van 'de' ordeverstoorder. Het zijn mensen uit alle lagen van de bevolking die de orde verstoren. Wel zijn er een aantal karakteristieken die vaker voorkomen bij ordeverstoorders:

- **Gebruik van alcohol:** Alcoholgebruik blijkt een belangrijke trigger voor ordeverstoring gedrag. Dronken passagiers reageren vaak heftiger op instructies, wat kan leiden tot escalaties. Hoewel grond- en cabinepersoneel op signalen letten van overmatig alcoholgebruik en maatregelen nemen, blijven problemen met dronken passagiers frequent voorkomen. Zelf meegebrachte alcohol of weigering van drank door de crew kan daarnaast aanleiding zijn voor conflicten.
- **Gevoel van inspraak:** Frequent flyers en businessclass-passagiers zorgen vaker voor conflicten omdat zij denken de regels al te kennen of een speciale behandeling te verdienen. Dit leidt tot irritaties en discussies, vooral bij onverwachte situaties of



veranderingen in protocollen. Beide groepen hebben hoge verwachtingen van de service en staan minder open voor instructies of controles, wat ordeverstoring gedrag kan veroorzaken.

- **Groepen reizigers:** Grote groepen, zoals jongeren of sportteams, veroorzaken vaker ordeverstoring gedrag doordat groepsdynamiek de neiging versterkt om grenzen op te zoeken. Cabinepersoneel let extra op bij groepen en probeert escalaties te voorkomen door hen meer aandacht te geven.
- **Passagiers die onvrede ervaren over de (vernieuwde) regels:** Onbekendheid of onvrede over bagage- en veiligheidsregels leidt regelmatig tot discussies en ordeverstoring gedrag. Passagiers raken geïrriteerd wanneer regels veranderen, zoals aangepaste bagageafmetingen of extra controles bij security. Deze onduidelijkheid en wantrouwen in de uitvoering van de regels kunnen de situatie verder doen escaleren.

## DE PASSAGIERSREIS EN OORZAKEN VOOR ORDEVERSTORING

We hebben een passagiersreis in kaart gebracht om zo inzichtelijk te maken waar de ordeverstoringen plaatsvinden en wat mogelijke redenen zijn waarom ordeverstoringen plaatsvinden.

### 1. Thuis: ticket boeken en voorbereiden op de reis

Het boeken van een ticket is een belangrijk moment om passagiers te informeren over gedragsregels, maar deze communicatie blijft vaak minimaal. Dit kan leiden tot onrealistische verwachtingen en spanningen tijdens de reis, vooral omdat de informatie meestal alleen de boeker bereikt en niet de andere reizigers.

### 2. Luchthaven: bagage inchecken

Niet alle passagiers komen langs de incheckbalie, omdat zij vaak online inchecken en alleen met handbagage reizen. Een gemiste kans, want bij de incheckbalie kunnen problemen met handbagage vroegtijdig worden gesignaleerd, wat stress bij de gate voorkomt.

### 3. Luchthaven: security

Spanning ontstaat vaak bij securitychecks, vooral door inconsistenties in regels en het gevoel van wantrouwen bij steekproeven.

### 4. Luchthaven: winkels, horeca en lounges

Verkoop van miniatuurflesjes alcohol in de winkels en onbeperkte alcoholconsumptie op luchthavens, bijvoorbeeld in lounges, wordt als probleem gezien.

### 5. Terminal: wachten bij de gate

Wachttijden en onzekerheid bij de gate verhogen de kans op frustraties, vooral bij vertragingen.

### 6. Terminal: boarden

Het boarden is een stressvol moment, met problemen rond handbagage en tijdsdruk die er is om het vliegtuig op tijd te laten vertrekken. De samenwerking tussen grond- en cabinepersoneel kan beter om zo signalen van ordeverstoring tijdig door te geven.

### 7. In het vliegtuig: tijdens de vlucht

De meeste incidenten ontstaan tijdens de vlucht, zoals discussies over regels, het



consumeren van eigen alcohol of roken. Cabinepersoneel heeft beperkte middelen om in te grijpen en moet vaak vertrouwen op communicatie en ervaring om te de-escaleren.

## OVERIGE VERKLARINGEN VOOR ORDEVERSTORING

Naast de genoemde oorzaken voor ordeverstoringen zijn er nog andere oorzaken die ons opvielen tijdens de interviews. Deze zijn van verschillende orde van grote, we beginnen bij macro-inzichten die we opdeden en eindigen met inzichten op microniveau.

- **Mondiger samenleving:** Zowel passagiers als personeel zijn assertiever geworden, wat soms leidt tot escalaties. Trainingen hebben nog te weinig focus op authentieke empathie en het belang van menselijkheid in stressvolle situaties.
- **Personeelstekort:** Door schaarste in de arbeidsmarkt worden minder strenge selectiecriteria gehanteerd, wat kan leiden tot minder ervaren personeel. Dit verhoogt de kans op escalaties, vooral in complexe situaties.
- **Trainingen en protocollen:** De huidige trainingen zijn te rigide en bieden onvoldoende ruimte voor maatwerk. Herhalingstrainingen zijn te infrequent en missen effectiviteit, vooral bij grondpersoneel.
- **Schuring dienstbaarheid en veiligheid:** Er zijn spanningen tussen dienstbaarheid, zoals alcoholverkoop, en het garanderen van veiligheid.
- **Samenwerking:** Het ontbreken van een centraal registratiesysteem belemmert het delen van informatie over ernstige ordeverstoringen (niveau 2-4) tussen luchtvaartmaatschappijen.
- **Dagelijkse interacties:** Tijdsdruk en gebrekkige samenwerking belemmeren het vroegtijdig melden van risicosignalen.
- **Aangifte doen:** Het proces rondom aangifte wordt soms als ontmoedigend ervaren, vooral in het buitenland. Dit belemmert consequent optreden en naleving van het zero-tolerance beleid.

## GEDRAGSSTRATEGIE

In de strategie zijn adviezen geformuleerd op verschillende niveaus. Zo hebben we aanbevelingen gedaan met betrekking tot het alcoholbeleid en het bagagebeleid. Daarnaast hebben we specifiek beschreven welke aanpassingen luchtvaartmaatschappijen kunnen doorvoeren in hun bagagebeleid. Verder richten de adviezen zich op het (opleiden van) personeel en het verbeteren van de communicatie richting passagiers.

### BELEID

#### Alcoholbeleid

- **Stop met alcohol schenken aan dronken passagiers:** strikte naleving is belangrijk voor de veiligheid en om escalaties te voorkomen.
- **Stop met kleine alcoholverpakkingen verkopen:** dit voorkomt uitnodiging tot directe consumptie en handhaaft de regels aan boord.
- **Passagiers vroegtijdig informeren over alcoholgebruik:** consequenties duidelijk communiceren in de horeca.



## Bagagebeleid

- **Controle op afmetingen vervroegen:** controle bij inchecken of security voorkomt tijdsdruk en escalaties tijdens boarden.
- **Uniform bagagebeleid:** eenduidige regels tussen luchtvaartmaatschappijen minimaliseren onzekerheid en frustratie bij passagiers.
- **Test nieuw beleid in rustige periodes:** dit vergroot acceptatie en voorkomt weerstand tijdens drukke periodes.
- **Consistente naleving van regels:** uniforme toepassing binnen luchtvaartmaatschappijen voorkomt demotivatie bij personeel en verwarring bij passagiers.

## Veiligheid boven gastvrijheid

- **Communicatie over prioriteiten:** veiligheid als primaire focus benadrukken om bewustzijn te vergroten en ordeverstorend gedrag te verminderen.

## PERSONEEL

### Samenwerking

- **Collega-gevoel versterken:** teamgevoel tussen grond- en vliegpersoneel verbeteren door feedbackcultuur en meeloopdagen.
- **Achter collega's staan:** consistente naleving van regels (en duidelijke communicatie wanneer dat écht niet kan) door alle medewerkers verbetert de samenwerking.
- **Vroegtijdige signalering:** tijdig doorgeven van signalen, zoals dronkenschap, voorkomt escalaties.

### Training

- **Hogere trainingsfrequentie:** regelmatige herhaling voor grond- en vliegpersoneel verhoogt effectiviteit.
- **Wetenschappelijk onderbouwde methodieken gebruiken:** integratie van Non Violent Communication (NVC) en meer focus op emoties en weerstand.
- **Constructieve feedbackcultuur:** kritische en positieve feedback stimuleren voor betere samenwerking en groei.

### Bejegening

- **Empathie tonen:** personeel trainen om begrip te tonen voor passagiers in stressvolle situaties.
- **Groepen effectief benaderen:** groepsleiders identificeren als aanspreekpunt voor efficiënte communicatie.

## PASSAGIERS

### Communicatie

- **Duidelijkheid over regels en consequenties:** visueel aantrekkelijke communicatie over bagagevoorschriften, alcoholgebruik en veiligheidsprocedures.
- **Uitleg achter maatregelen:** transparantie over steekproeven, strikte handhaving en vertragingen vergroot begrip en vermindert frustratie.



# ACHTERGROND

Internationaal is er de afgelopen jaren een toename waargenomen in het aantal incidenten met ordeverstoringende passagiers op luchthavens en in vliegtuigen. Zo ook in Nederland, de cijfers van een Nederlandse luchthaven tonen een stijgende trend: in 2022 waren er 132 meldingen van ordeverstoringend gedrag, in 2023 waren dat er 172, en in 2024 zijn er – begin november – al 190 meldingen geregistreerd. Deze incidenten vormen een aanzienlijke bedreiging voor de veiligheid van zowel personeel als andere reizigers, zowel aan boord van vliegtuigen als op de luchthaven.

In een recente intentieverklaring hebben lenW, de luchtvaartsector, de Koninklijke Marechaussee (KMar), en het Openbaar Ministerie (OM) afspraken gemaakt om incidenten met ordeverstoringende passagiers beter te voorkomen, beperken en beheersen. In het kader van deze samenwerking streeft het ministerie ernaar om meer inzicht te krijgen in het profiel van deze passagiers voor de sector, zodat de sector effectieve preventieve maatregelen kan ontwikkelen.

Uit vooronderzoek uitgevoerd door het ministerie lenW blijkt dat dit gedrag vaak wordt beïnvloed door verschillende op elkaar inwerkende factoren. De complexiteit en het gedragsmatige karakter van het probleem vragen om onderzoek dat zich richt op het blootleggen van demografische kenmerken van ordeverstoringende passagiers en de onderliggende psychologische processen die het gedrag sturen. Deze inzichten vormen de basis voor een probleemanalyse en een effectieve veranderstrategie om ordeverstoringend gedrag te verminderen.

Het uiteindelijke doel is het aantal ordeverstoringen verminderen. In het huidige onderzoek willen we een beeld krijgen van de aard en de omvang van het probleem. Om dat in kaart te brengen hebben we een aantal deelvragen geformuleerd.

**Hoofdvraag:** Hoe kunnen we het aantal ordeverstoringen verminderen?

- **Deelvraag:** Hoe groot is het probleem?
- **Deelvraag:** Hoe ernstig is het probleem?
- **Deelvraag:** Wat zijn de oorzaken van ordeverstoring?
- **Deelvraag:** Waar vindt ordeverstoring plaats?
- **Deelvraag:** Wie is 'de' ordeverstoorder?
- **Deelvraag:** Wat kan er beter?

## ONDERZOEKSOPZET EN VERANTWOORDING

In deze rapportage behandelen we de deelvragen. We hebben de volgende onderzoeksmethoden ingezet om deze vraag te beantwoorden:

- **Doelsessie.** In de *Doelsessie* bepalen we met stakeholders uit de projectgroep de scope van het onderzoek. We behandelen de voorspellende factoren, inventariseren de probleemgedragingen en we bepalen de te onderscheiden doelgroepen.
- **Deskresearch** van wetenschappelijke en niet wetenschappelijke literatuur om inzicht te krijgen in bestaande kennis over het probleem en de mogelijke oorzaken.



- **Data-analyse** van het aantal meldingen over ordeverstoringen van passagiers van het ILT, de KLM, Transavia, Corendon, Tui, Schiphol en Eindhoven airport.
- **Interviews met medewerkers** om in kaart te brengen waar zij tegenaan lopen in hun werk. We interviewden 20 medewerkers met kennis over en/of ervaring met ordeverstoringen van passagiers.
- **Een training observatie** van SCCT training van Transavia. Waarin personeel werd opgeleid in hoe om te gaan met ordeverstoringen van passagiers.

## LEESWIJZER

In deze rapportage beantwoorden we de onderzoeksvragen. In **hoofdstuk 1** bespreken we de kaders die we hebben gesteld voor dit project, tijdens de doelsessie. In **hoofdstuk 2** bespreken we de deskresearch. In **hoofdstuk 3** gaan we in op de huidige situatie: we duiken in de data-analyse die is uitgevoerd door de airlines en de luchtvaarthavens zelf. Vervolgens bespreken we in **hoofdstuk 4** de passagiersreis, waarin we de inzichten die we hebben opgedaan in de interviews en training observatie verwerken. Daarnaast reflecteren we op wat we verder hebben gehoord in het onderzoek. We sluiten af met **hoofdstuk 5** wat de strategie bevat.

# 1. DOELSESSIE

In de *Doelsessie* bepaalden we met stakeholders uit de projectgroep de scope van het onderzoek. Daartoe doken we dieper in de problematiek en voorspellende factoren, inventariseerden we probleemgedragingen en bepaalden we de te onderscheiden doelgroepen. Tijdens de sessie waren vertegenwoordigers van ministerie van I&W, ministerie van Defensie, de Koninklijke Marechaussee, de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen en Schiphol aanwezig. De inzichten uit deze sessie werden aangevuld met de bevindingen uit een interview met een vertegenwoordiger van de Nederlandse Vereniging van Luchthavens (NVL).

## 1.1 WAT IS DE OMVANG VAN HET PROBLEEM?

Sinds de coronaperiode is er een significante stijging te zien in het aantal incidenten met ordeverstoringen passagiers. Afgelopen jaar bleek dat – ook na het afbouwen van de aangescherpte regels in het kader van de pandemie – deze verhoogde cijfers aanhielden.

Ordeverstoringen kunnen – ook wanneer relatief klein – grote gevolgen hebben. Om de vliegveiligheid te kunnen garanderen, worden incidenten immers zeer serieus genomen. Inzet van de KMar heft zijn tol op de beschikbare operationele bezetting en het opnemen van betrouwbare getuigenverklaringen die nodig zijn voor eventuele vervolging kosten veel tijd. Voor cabinepersoneel betekent een incident dat ze minder aandacht hebben voor de vliegveiligheid, omdat zij afgeleid worden door de ordeverstoring. Daarnaast moeten zij van boord om – bij ernstige incidenten - aangifte te doen, hierdoor komt het voor dat een bemanning de vlucht niet binnen de Crew Duty Time kan worden volbracht. Luchtvaartmaatschappijen geven aan dat regelmatig complete vluchten moeten worden geschrapt als gevolg van ordeverstoring. Daarnaast hebben incidenten waar agressie bij komt kijken een grote (psychologische) impact op cabinepersoneel.

## 1.2 WAT VERSTAAN WE ONDER ORDEVERSTOREND GEDRAG?

Onder ordeverstoring gedrag valt al het gedrag dat de vliegveiligheid in het geding brengt. Gedrag dat afwijkt van ‘normaal’ waardoor personeel zich niet kan richten op hun Flight Safety Procedures of waar personeel of passagiers last van ervaren, wordt bestempeld als ordeverstoring. De scope waarbinnen dit gedrag plaats kan vinden, begint bij aankomst op de luchthaven en eindigt wanneer – na landing op de bestemming – de vliegtuigdeuren openen.

De volgende gedragingen zijn (in willekeurige volgorde) voorbeelden van ordeverstoring:

- fysiek geweld naar personeel of andere passagiers
- verbale mishandeling van personeel of andere passagiers (bedreigen, schreeuwen, ruzie etc.)
- seksuele intimidatie
- schade aanbrengen aan het vliegtuig of eigendommen van personeel
- diefstal
- weigeren te luisteren naar veiligheidsinstructies



- pogingen om de nood deur te openen
- pogingen om de cockpit in te komen
- beweren dat je iets explosiefs aan boord hebt meegenomen
- illegaal roken in bijvoorbeeld de toiletten
- ongepaste foto's maken

### 1.3 OP WELKE DOELGROEPEN RICHTEN WE ONS?

Ordeversturende passagiers die reizen via een van de Nederlandse Luchthavens zijn onze **primaire doelgroep**. Gedragsverandering bewerkstelligen bij deze groep is ons hoofddoel. Als **secundaire doelgroep** zien wij het personeel van de luchthavens (bijv. horecapersoneel, beveiligingspersoneel, etc.) en luchtvaartmaatschappijen (bijv. grond- en cabinepersoneel), zij hebben immers met hun handelen impact op het gedrag van de ordeversturende passagier. Tot slot zien wij het management van de luchtvaartmaatschappijen en luchthavens als **tertiaire doelgroep**, omdat zij met het beleid dat zij maken en al dan niet uitdragen invloed hebben op de secundaire doelgroep.

In dit project richten we ons specifiek op het verminderen en voorkomen van ordeversturend gedrag door te focussen op groepen die direct invloed hebben op de ordeverstoorders. Hoewel het interviewen van ordeverstoorders veel toegevoegde waarde zou hebben, kon dat in dit onderzoek niet wegens privacy-technische redenen en de doorlooptijd. Ook medepassagiers zouden mogelijk een rol kunnen spelen, bijvoorbeeld door in een vroeg stadium melding te maken van versturend gedrag, we hebben in de doelsessie gezamenlijk besloten ons niet op deze groep te richten. De keuze is gemaakt om ons uitsluitend te concentreren op de groepen die rechtstreeks invloed kunnen uitoefenen op het gedrag van ordeversturende passagiers.

## 2. DESKRESEARCH

In de deskresearchfase verdiepen we ons in relevante wetenschappelijke literatuur, onderzoeken en kennisdocumenten over ordeverstoring op luchthavens en in vliegtuigen. Vanuit deze analyses brengen we het doelgedrag verder in kaart: wat wordt precies verstaan onder ordeverstoring? Daarnaast onderzoeken we of er specifieke doelgroepen te onderscheiden zijn in relatie tot dit gedrag, en kijken we naar de achterliggende oorzaken en demografische kenmerken van ordeverstoring.

We beschrijven achtereenvolgens:

1. Wat is ordeverstoring?
2. Wie vertonen ordeverstoring?
3. Welke (psychologische) factoren beïnvloeden ordeverstoring?
4. Wat zegt wet- en regelgeving over ordeverstoring?

### 2.1 WAT IS ORDEVERSTORING?

In de wetenschappelijke literatuur worden ordeverstoring op luchthavens en in vliegtuigen in verschillende terminologie aangeduid. De meest voorkomende aanduiding is ‘*disruptive airline passenger behaviour (DAPB)*’ maar ook ‘*unruly passenger behaviour (UPB)*’, en ‘*air rage*’ worden in de wetenschappelijke literatuur gebruikt om ordeverstoring aan te duiden.

Om tot een effectieve veranderstrategie te komen is het belangrijk dat het gedrag zo concreet mogelijk is beschreven en dat alle betrokken partijen hier dezelfde interpretatie van hebben. In de wetenschappelijke literatuur omvat ‘*disruptive airline passenger behaviour (DAPB)*’ een breed scala aan gedragingen. Terwijl verbaal geweld de meest voorkomende vorm van ordeverstoring op luchthavens en in vliegtuigen is, is er ook sprake van fysiek geweld (McLinton et al., 2020; Coyle et al., 2021).

#### WELKE GEDRAGINGEN VALLEN ONDER ORDEVERSTORING?

- Personeel of andere passagiers worden fysiek aangevallen (McLinton et al., 2020) (Coyle et al., 2021) (Smart & Mann, 2003) (Moira et al., 2020);
- Verbale mishandeling personeel en andere passagiers (McLinton et al., 2020; Smart & Mann, 2003);
- Seksuele intimidatie (Moira et al., 2020) (Coyle et al., 2021);
- Schade toebrengen aan het vliegtuig (McLinton et al., 2020);
- Schade toebrengen aan de eigendommen van het personeel (McLinton et al., 2020);
- Diefstal tussen passagiers of diefstal van de vliegtuigmaatschappij (Moira et al., 2020);
- Weigeren te luisteren naar veiligheidsinstructies (McLinton et al., 2020);
- Pogingen om de nooddeur te openen (Coyle et al., 2021);
- Pogingen om de cockpit in te komen (Coyle et al., 2021);



- Personeel bedreigen (Smart & Mann, 2003);
- Ruzie maken met het personeel (McLinton et al., 2020);
- Achterhouden van belangrijke informatie (McLinton et al., 2020);
- Conflicten over persoonlijke ruimte, armleuning en stoelen die achterover kunnen (Coyle et al., 2021);
- Discriminerende taal gericht op homoseksuelen (Coyle et al., 2021);
- Beweren dat je iets explosiefs aan boord hebt meegenomen (Coyle et al., 2021);
- Roken in bijvoorbeeld de toiletten (McLinton et al., 2020).

## WELKE NIVEAUS VAN ORDEVERSTOREND GEDRAG KUN JE ONDERSCHIEDEN?

De 'International Air Transport Association (IATA)' houdt een 4-punt-schaal aan om de ernst van de situatie te duiden. Ook in de studie van Coyle en collega's (2021) werd deze schaal ingezet. Daar werd het overgrote deel van de incidenten aangemerkt als level 2, terwijl 11,4% van de incidenten als level 3 of 4 werd aangemerkt.

| Ernst   | Kenmerken                                                                                                                   |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level 1 | Ordeverstorend gedrag (verbaal), zoals het gebruiken van onacceptabele taal jegens een crew member                          |
| Level 2 | Fysiek gewelddadig gedrag, zoals agressieve acties of het toebrengen van schade aan het vliegtuig                           |
| Level 3 | Levensbedreigend gedrag of het tonen van wapens, zoals fysiek of seksueel gewelddadig gedrag bedoeld om iemand te verwonden |
| Level 4 | Pogingen of een daadwerkelijke toegang tot de ruimte van het personeel, zoals een ongeautoriseerde toegang tot de cockpit   |

Tabel 1. International air transport association (IATA) four-point severity scale.

## 2.2 WIE VERTONEN ORDEVERSTOREND GEDRAG?

Ordeverstorende passagiers op luchthavens en in vliegtuigen vormen een aanzienlijke bedreiging voor de veiligheid van zowel personeel als andere reizigers. Het is belangrijk om de ordeverstorende passagier goed in kaart te brengen om effectieve en preventieve maatregelen te treffen. In de wetenschappelijke literatuur zijn we op zoek gegaan naar demografische kenmerken van ordeverstorende passagiers.

### DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

- **Geslacht:** Uit de meeste studies blijkt dat de overgrote meerderheid van de ordeverstoorders mannen zijn. Dit wordt ondersteund door een Canadees onderzoek, waaruit blijkt dat in slechts twee van de 29 incidenten een vrouw de dader was (Smart & Mann, 2003). Een grote reviewstudie van incidenten tussen 1985 en 2020 rapporteert



vergelijkbare bevindingen: in 90,2% van de gevallen was de dader mannelijk (McLinton et al., 2020). Het reviewartikel wijst echter op een mogelijke genderbias. Zo meldt vrouwelijk cabinepersoneel zowel mannelijke als vrouwelijke passagiers als ordeverstoorers, terwijl mannelijk cabinepersoneel voornamelijk mannelijke passagiers rapporteert. Deze bias in de rapportage rechtvaardigt verder onderzoek (McLinton et al., 2020).

- **Leeftijd:** In wetenschappelijke artikelen wordt duidelijk dat ordeverstoring gedrag vooral voorkomt bij jongeren en volwassenen, wat een brede groep omvat. Bor (2003) ontdekte in een analyse van de database van de Britse Civil Aviation Authority (1999-2003) dat ordeverstoring gedrag vaker voorkomt bij mannelijke passagiers tussen de 30 en 49 jaar. Een Canadese studie rapporteerde dat de leeftijd van ordeverstoorers varieerde van 20 tot 51 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 35,6 jaar (Smart & Mann, 2003). Barron (2002) merkte op dat jonge mannen (20-35 jaar), vaak in grotere groepen, meer problemen veroorzaakten dan andere passagiers. Toch benadrukt zij dat ook andere leeftijdsgroepen ordeverstoring gedrag vertonen.
- **Opleidingsniveau:** Over de relatie tussen opleidingsniveau en ordeverstoring gedrag is in de wetenschappelijke literatuur weinig te vinden. De beschikbare studies suggereren echter dat hoogopgeleide passagiers een lager tolerantieniveau hebben.
  - In een studie van een Turkse luchtvaartmaatschappij bleek ordeverstoring gedrag vaker voor te komen bij passagiers met een middelbare schoolopleiding of hoger.
  - Een ander onderzoek rapporteerde dat hoogopgeleide passagiers minder tolerant zijn voor 'indringing in hun persoonlijke ruimte'. Dit kan bijdragen aan het ontstaan van conflicten en de escalatie ervan tot ordeverstoring gedrag. Dit suggereert dat personen met een hogere opleiding mogelijk gevoeliger zijn voor bepaalde triggers van storend gedrag (McLinton et al., 2020).

## 2.3 WELKE (PSYCHOLOGISCHE) FACTOREN BEÏNVLOEDEN ORDEVERSTOREND GEDRAG?

Om een beeld te krijgen van psychologische factoren die mogelijk invloed hebben op het doelgedrag kijken we vanuit verschillende invalshoeken naar ordeverstoring gedrag op de luchthaven en in het vliegtuig. We kijken naar omgevingsfactoren die een versterkende of verzwakkende invloed hebben op het gedrag. Dit kan de daadwerkelijke omgeving zijn maar ook de ervaren omgeving, zoals bij drukte of als gevolg van een associatie die de doelgroep met de omgeving heeft. Daarnaast hebben we gekeken welke (psychologische) factoren de wetenschappelijke literatuur aanhaalt rondom ordeverstoring gedrag.

### (PSYCHOLOGISCHE) FACTOREN

- **Alcoholgebruik:** Wetenschappelijke artikelen tonen een sterk verband aan tussen alcoholconsumptie en ordeverstoring gedrag. Verschillende bronnen wijzen alcohol aan als de belangrijkste factor bij incidenten met ordeverstoring passagiers. In een review van nieuwsartikelen over incidenten in de Canadese luchtvaart bleek dat bij 51,7% van de incidenten alcohol een rol speelde (Smart & Mann, 2003). Een analyse van incidenten in het Verenigd Koninkrijk tussen 1999 en 2003 toonde aan dat in 45% van de gevallen sprake was van excessief alcoholgebruik. Zowel in een vragenlijst onder personeelsvertegenwoordigers



van 197 luchtvaartmaatschappijen (McLinton et al., 2020) als in een onderzoek onder cabinepersoneel (Vredenburg, 2015) wordt alcohol genoemd als de grootste veroorzaker van ordeverstoring gedrag. De ontremmende effecten van alcohol, in combinatie met de hypoxie door de lagere luchtdruk in vliegtuigcabines, kunnen mogelijk verklaren waarom alcoholconsumptie bijdraagt aan dit gedrag (McLinton et al., 2020).

- **Persoonlijkheidskenmerken:** Passagiers die vatbaar zijn voor angst en woede ervaren meer stress tijdens het vliegen. Dit kan ertoe leiden dat zij eerder alcohol of sigaretten gebruiken als copingmechanisme, wat hun controle over hun gedrag vermindert en antisociaal gedrag in de hand werkt. Hierdoor hebben zij een grotere kans om betrokken te raken bij ordeverstoring gedrag (McLinton et al., 2020).
- **Medicijngebruik:** De wetenschappelijke literatuur geeft een onduidelijk beeld van de rol van medicijngebruik bij ordeverstoring gedrag. Hoewel medicijngebruik wordt genoemd als een mogelijke factor (McLinton et al., 2020), is er weinig data beschikbaar over de daadwerkelijke impact. Een Britse reisverzekeraar voerde een enquête uit onder 100 stewards en stewardessen, waaruit bleek dat 38% van de respondenten fysiek werd aangevallen, 48% te maken had met verbale agressie en 7% met seksuele intimidatie door passagiers die onder invloed waren van medicatie. Dit onderzoek maakte echter geen onderscheid tussen voorgeschreven medicijnen en illegale drugs. Een ander onderzoek stelde vast dat de Britse luchtvaart bij 1 op de 11.000 passagiers te maken krijgt met een drugsgerelateerde overdosering, wat in 2% van de gevallen leidt tot ordeverstoring gedrag. Meer onderzoek is nodig om de invloed van medicijngebruik op ordeverstoring gedrag beter te begrijpen (McLinton et al., 2020).
- **Psychische aandoening:** De relatie tussen psychische aandoeningen en ordeverstoring gedrag is nog niet volledig duidelijk. Hoewel het wordt genoemd als een factor (McLinton et al., 2020), is er weinig data beschikbaar over de daadwerkelijke impact. In een analyse van mediareportages werden 24 passagiers (8,9% van het totaal) geïdentificeerd als personen met (mogelijk) een psychische aandoening, zoals bipolaire stoornissen, depressies, angststoornissen en paniekstoornissen. Deze diagnoses waren echter niet geverifieerd. Meer onderzoek is nodig om de invloed van psychische aandoeningen op ordeverstoring gedrag beter te begrijpen (McLinton et al., 2020).

## OMGEVINGSFACTOREN

- **Handbagagebeleid:** Discussies over het meenemen van bagage in de cabine van een vliegtuig (McLinton et al., 2020);
- **Vluchtvertragingen:** Vluchtvertragingen zijn een veelvoorkomende bron van ontevredenheid bij passagiers. Vertragingen die te wijten zijn aan de luchtvaartmaatschappij zoals annuleringen van vluchten veroorzaken over het algemeen meer ontevredenheid dan vertragingen die te wijten zijn aan externe factoren zoals het weer (McLinton et al., 2020);
- **Stressfactoren op de luchthaven:** De reiservaring voorafgaand aan het instappen, inclusief lange rijen bij de veiligheidscontrole, drukke vertrekgates en vertragingen kunnen de emotionele en cognitieve reserves van passagiers uitputten, wat mogelijk kan leiden tot minder zelfbeheersing en meer agressie (McLinton et al., 2020);



- **Aanwezigheid van een eersteklascabine:** Onderzoek wijst uit dat de aanwezigheid van een eersteklascabine verband houdt met een hogere frequentie van woede-incidenten in de economy class, wat suggereert dat de fysieke ongelijkheid die door dit cabinedesign wordt benadrukt, asociaal gedrag kan veroorzaken (DeCelles, 2019);
- **Instaprocedures eerste klas:** Instaprocedures waarbij economy passagiers door de eersteklascabine moeten lopen (front boarding) zijn in verband gebracht met een grotere kans op woede-incidenten in zowel de economy als de eerste klas. Dit suggereert dat de situationele ongelijkheid die door deze procedure wordt gecreëerd, waarbij passagiers worden blootgesteld aan de ongelijkheid in voorzieningen, kan bijdragen aan ordeverstoring gedrag. (DeCelles, 2019);
- **Kleiner wordende persoonlijke ruimte:** De grootte van de stoel en de beenruimte worden steeds beperkter. Men kan dit ervaren als een afname van de persoonlijke ruimte, wat agressie kan oproepen (Vredenburg, 2015; DeCelles, 2019);
- **Opsluiting en ongemak:** De beperkte en vaak ongemakkelijke omgeving van een vliegtuigcabine kan bijdragen aan stress en frustratie bij passagiers, wat de kans op woede en agressief gedrag kan vergroten (Vredenburg, 2015);
- **Vluchtduur:** Aannemelijk is dat de duur van een vlucht invloed heeft op de emotionele en cognitieve reserves van passagiers en zo de kans op ordeverstoring gedrag verhoogt (McLinton et al., 2020);
- **Eerste klasse vliegen:** Wanneer een passagier vliegt in de eerste klasse en meer betaalt voor het vliegticket kunnen er meer verwachtingen en vermeende rechten zijn waar mogelijk geen gehoor aan kan worden gegeven. Dit kan frustratie oproepen (McLinton et al., 2020).
- **Veelvliegers:** Passagiers die regelmatig vliegen hebben mogelijk meer vaststaande verwachtingen of vermeende rechten. Wanneer hier geen gehoor aan kan worden gegeven kan dit aanleiding zijn voor DAPB (McLinton et al., 2020).

## 2.4 WAT ZEGT WET- EN REGELGEVING OVER ORDEVERSTOREND GEDRAG?

Naast de wetenschappelijke literatuur hebben we ook gekeken naar wat er binnen wetten en regels is bepaald en of er in de internationale bepalingen adviezen of protocollen zijn opgenomen over ordeverstoringende passagiers.

Binnen orderverstoringend gedrag wordt onderscheid gemaakt tussen overtredingen en misdrijven. Hier liggen verschillende wetsartikelen aan ten grondslag. Hiervoor relevant zijn **Art 385b lid 1 uit het Wetboek van Strafrecht** (zie bijlage I) en **Art 96 Regeling Toezicht Luchtvaart (RTL)** (Zie bijlage II).

### PROTOCOL ANNEX 9

Dit document gaat specifiek in op ordeverstoringende passagiers. Het document richt zich voornamelijk op het faciliteren van een soepele gang van zaken in het internationaal luchtverkeer door procedures en afspraken helder op te schrijven. Hier kun je denken aan procedures voor



documentatie, douane en de afhandeling van 'ontoelaatbare personen' of gedeporteerden. Er zijn een aantal hoofdstukken relevant voor dit onderzoek:

- **Hoofdstuk 3 en 5** gaan in op procedures voor gedeporteerde personen of een 'inadmissible person' wat in het document de volgende definitie heeft: *'Inadmissible person. A person who is or will be refused admission to a State by its authorities'*. Het lijkt of ordeverstoringende passagiers niet onder deze terminologie vallen.
- **Hoofdstuk 6** gaat verder in op de infrastructuur op de luchthaven en de geleverde diensten welke bijdragen aan een soepele ervaring van de passagiers. Dit kan indirect effect hebben op het gedrag van de passagiers. Ook gaat hoofdstuk 6 heel kort in op *'unruly passengers'*. Men stelt dat een land dat akkoord is gegaan met de Convention on International Civil Aviation de plicht heeft om de regels en consequenties van ordeverstoringend gedrag duidelijk te maken aan de passagiers en dat het personeel relevante training moet hebben ontvangen. Het artikel gaat niet verder in op wat die training zou moeten inhouden of hoe de regels en consequenties overgebracht moeten worden.



# 3. DATA-ANALYSE

In dit hoofdstuk beschrijven we de data-analyses die door de luchtvaartmaatschappijen, luchthavens en de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) zijn uitgevoerd. De ILT voerde aanvullende analyses uit op de data die geregistreerd en geanalyseerd wordt door Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL). Voorafgaand aan deze analyses hebben wij een lijst met specifieke vragen opgesteld over ordeverstoring gedrag, gericht op het verkrijgen van inzicht in trends, oorzaken en kenmerken van dit gedrag.

Deze vragen zijn gedeeld met de betrokken partijen, die op basis hiervan analyses hebben uitgevoerd op hun eigen datasets. Sommige van deze analyses zijn uitgevoerd met behulp van tekstmining, een techniek waarmee grote hoeveelheden tekstuele data worden geanalyseerd om patronen en trends te identificeren. Hoewel tekstmining waardevolle inzichten biedt in de situatie, levert het geen exacte aantallen op.

De betrokken partijen hebben de resultaten van hun analyses samengevat en deze antwoorden aan ons teruggekoppeld. Waar toestemming is verleend door de luchtvaartmaatschappijen, zijn deze gegevens verwerkt en opgenomen in deze rapportage.

## 3.1 MELDINGEN VAN ORDEVERSTORING

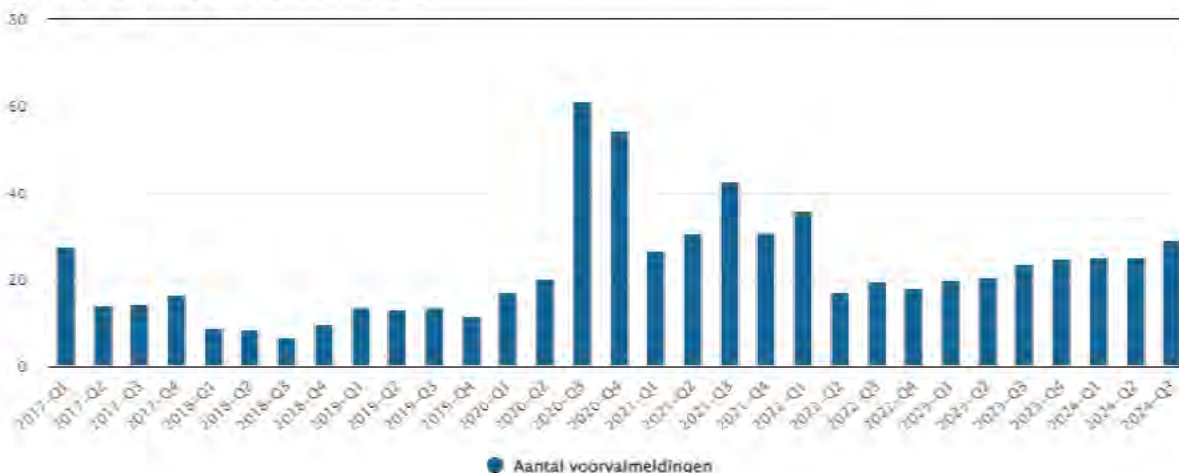
Wanneer we de analyses bekijken van alle partijen vallen een aantal zaken op. Zo is er een stijgende trend te zien in het aantal meldingen van ordeverstoring. Dit blijkt zowel uit cijfers van het ABL als van de luchtvaartmaatschappijen en luchthavens. Ongeveer 10% van de meldingen leidt tot een aangifte (blijkt uit cijfers van de KLM). Er zijn meer meldingen van ordeverstoringen in de lucht dan op de grond (blijkt uit cijfers van de KLM).

### AANTAL MELDINGEN NEEMT TOE

Opvallend is dat er tijdens de coronaperiode een piek te zien is in het aantal meldingen van ordeverstoringende passagiers. Na de coronaperiode daalt het aantal meldingen, maar het blijft op een hoger niveau dan voor de coronaperiode.

Meldingen over ordeverstoringende passagiers per 10.000 vliegbewegingen en per kwartaal

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



Figuur 1. Cijfers van ABL en CBS, bewerkt door ILT. Verkregen in januari 2025.



## **ONGEVEER 10% VAN DE MELDINGEN LEIDT TOT AANGIFTE**

Uit de cijfers van KLM blijkt dat zo'n 10% van de meldingen die gemaakt worden van ordeverstoring leidt tot een aangifte. Van oktober 2023 tot oktober 2024 werden er 391 meldingen gedaan en 39 aangiftes. In dezelfde periode het jaar daarvoor werden er 338 meldingen gedaan en 30 aangiftes.

Uit de cijfers van Transavia blijkt een soortgelijk beeld. Van oktober 2023 tot oktober 2024 werden er 809 meldingen gemaakt en 87 aangiftes gedaan. In dezelfde periode het jaar daarvoor werden 543 meldingen gemaakt en 15 aangiftes gedaan.

## **GROOT DEEL VAN DE MELDINGEN DOOR LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN WORDEN TIJDENS DE VLUCHT GEMAAKT**

In totaal werden er bij KLM van oktober 2023 tot oktober 2024, 171 meldingen gemaakt van ordeverstoring op de grond en 255 in de lucht.

In de periode 2023-2024 werden bij Transavia 366 meldingen gemaakt tijdens de vlucht, 256 meldingen nog voor de vlucht. In totaal werden de meldingen bij Transavia in 21% van de gevallen in de cockpit (door piloten) gemaakt, 72% in de cabine (door cabinepersoneel) en 7% op de grond (door grondpersoneel).

Uit de cijfers van Eindhoven airport blijkt dat de meldingen meestal gedaan worden bij de terminal (76%), daarna aan boord (20%) of op de vliegtuigopstelplaats (5%).

## **OF DE MEESTE MELDINGEN OP EUROPESE OF INTERCONTINENTALE VLUCHTEN WORDEN GEMAAKT IS ERG AFHANKELIJK VAN DE MAATSCHAPPIJ**

In totaal werden er bij KLM van oktober 2023 tot oktober 2024, 105 meldingen gemaakt van ordeverstoring op Europese vluchten en 150 meldingen op intercontinentale vluchten. De kanttekening die gemaakt dient te worden bij de interpretatie van deze cijfers is dat het gaat om het absolute aantal, het is niet afgezet tegen het aantal vluchten in totaal. Dus we weten niet of er in verhouding meer ordeverstoring plaatsvindt op intercontinentale vluchten dan op Europese vluchten.

Bij Corendon zien we een hele andere verdeling, 95% van de meldingen van ordeverstoring is daar op Europese vluchten. Hier dient dezelfde kanttekening gemaakt te worden, dat dit niet afgezet is tegen het totale aantal vluchten. Corendon heeft hoofdzakelijk Europese vluchten, dus vandaar is het percentage veel hoger.

## **ONGEVEER 80% IS EEN LEVEL 1 VAN ORDEVERSTORING**

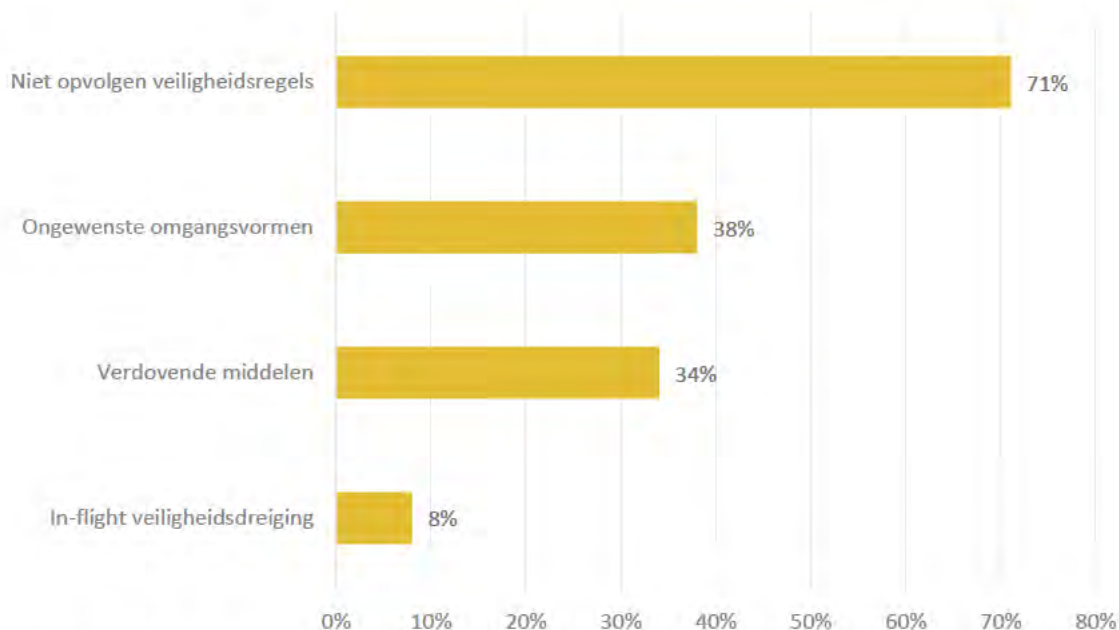
Bij Corendon gaat het om 80% van de gevallen om een level 1 ordeverstoring, in 20% van de gevallen gaat het om een level 2 ordeverstoring. Level 3 en 4 verstoringen kwamen in de periode oktober 2023 tot oktober 2024 niet voor.

Voor Eindhoven airport geldt eenzelfde soort verdeling: 85% is level 1 ordeverstoring en 15% level 2.



## 3.2 TYPE ORDEVERSTOREND GEDRAG AAN BOORD

Uit de cijfers van de afgelopen 8 jaar van ABL blijkt dat de verhouding van het type ordeverstoringen aan boord al jaren ongeveer gelijk blijft. In onderstaande tabel is te zien dat de meest voorkomende ordeverstoring het niet opvolgen van veiligheidsinstructies is. Daarna volgen ongewenste omgangsvormen, misbruik van alcohol of andere verdovende middelen, en als laatste inflight veiligheidsdreigingen. De percentages tellen niet op tot 100%, omdat sommige incidenten meerdere categorieën omvatten. Wat er wordt verstaan onder deze vier categorieën leggen we hieronder verder uit.



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

### NIET OPVOLGEN VEILIGHEIDSREGELS

Ordeverstoringen aan boord zijn in 70% van de gevallen veroorzaakt door het niet opvolgen van de veiligheidsregels.

- Niet opvolgen van vlieg instructies, zoals de stoelriem vastmaken
- Roken aan boord, vaperen of sigaretten roken in de cabine of in het toilet
- Bagagebeleid
- Regels rondom kinderen
- Regels rondom huisdieren
- Filmen of fotograferen

### ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Ordeverstoringen aan boord zijn in 38% van de gevallen veroorzaakt door ongewenste omgangsvormen.



- Agressie van passagiers
- Discriminatie
- Seksuele intimidatie

## VERDOVENDE MIDDELEN

Bij 34% van de meldingen gaat het over misbruik van verdovende middelen aan boord.

- Drank
- Drugs

## IN-FLIGHT VEILIGHEIDSDREIGING

8% van de meldingen gaat over in-flight veiligheidsdreiging. Inflight veiligheidsdreigingen omvatten bijvoorbeeld situaties waarin passagiers proberen de cockpit binnen te dringen of andere handelingen verrichten die de veiligheid van de vlucht in gevaar kunnen brengen.

- Wapendreigingen
- Verwarde personen
- Aanval op personeel
- Schade aan de cabine

## 3.3 GEVOLGEN VAN ORDEVERSTORING AAN BOORD

In veel gevallen heeft de ordeverstoring geen verdere gevolgen, maar in sommige gevallen is het nodig om strengere maatregelen te nemen. De meest voorkomende maatregelen zijn:

1. In 31% van de gevallen werd een Notice of Violation (NOV) uitgedeeld aan de passagier. Een Notice of Violation (NOV) is een formele melding van een overtreding van wet- of regelgeving door een toezichthoudende instantie. Het document bevat details over de specifieke overtreding, de relevante regelgeving en de mogelijke gevolgen, zoals boetes of sancties. Een NOV fungeert als een waarschuwing of formele kennisgeving voordat verdere handhavingsmaatregelen worden genomen.
2. In 19% van de gevallen werd een passagier geweigerd aan boord.
3. In 14% van de gevallen werd de Koninklijke Marechaussee of lokale politie ingeschakeld om de ordeverstoring uit het vliegtuig te verwijderen.
4. In 2% van de gevallen moest het vliegtuig terugkeren.
5. In 2% van de gevallen werd een passagier vastgebonden.



# 4. INZICHTEN UIT DE INTERVIEWS

Voor dit onderdeel van het onderzoek hebben we gedurende drie weken semi-gestructureerde interviews afgenomen. We interviewden 20 medewerkers met kennis over en/of ervaring met ordeverstoringen. Zij hadden verschillende functies, waaronder:

- Cabin crew, piloten en pursers
- Quality and safety officers, security managers, airport operations managers
- Data beheerders
- Bedrijfsrechercheurs
- Werknemers bij legal
- Ground en gate personeel
- Medewerkers van het OM: een adjunct-officier en een officier van justitie
- Medewerkers van de Koninklijke Nederlandsche Marechaussee: een teamleider van de politiedienst en een taakveldcoördinator politiedienst
- Medewerkers van development and safety
- Safety engineers

In dit hoofdstuk bespreken we wie de ordeverstoring is volgens deze medewerkers en welke reis de passagier maakt met daarin alle inzichten die wij hebben opgedaan tijdens de interviews. Daarnaast bespreken we welke andere inzichten wij opdeden tijdens zowel de interviews als de observatie dag van de training voor vliegpersoneel.

## 4.1 WIE IS DE ORDEVERSTOORDER?

In de afgenomen interviews gaf het overgrote deel van de geïnterviewden aan dat het lastig is om 'de ordeverstoring' te definiëren. Op basis van de interviews kunnen we concluderen dat er geen eenduidig profiel van 'de ordeverstoring' te maken is. Het is **geen** specifieke groep mensen die consequent ordeverstoring gedrag vertoont.

*"Ik kan niet benoemen wie de ordeverstoring is, hier is geen duidelijke lijn in te trekken. Ordeverstoorders komen uit alle lagen van de bevolking."*

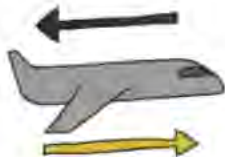
Toch kwamen er verschillende patronen en triggers naar voren die kunnen helpen bij het identificeren van situaties waarin ordeverstoring vaker voorkomt. In dit hoofdstuk noemen we de meest voorkomende triggers, die volgens de geïnterviewden bijdragen aan ordeverstoring gedrag:

- Passagiers en alcohol
- Passagiers met een gevoel van inspraak, bijvoorbeeld door hun status als frequent flyer of businessclassreizigers
- Groepen reizigers, bijvoorbeeld voetbalsupporters, teamuitjes, golfclub
- Passagiers die onvrede ervaren over de regels, bijvoorbeeld rondom handbagage, bagage- en securitycheck

Verdere veelvoorkomende persoonsgebonden oorzaken van ordeverstoring worden hierna besproken.



Passagiers en alcohol



Passagiers met een gevoel van inspraak



Groepen reizigers



Passagiers die onvrede ervaren over de regels

## PASSAGIERS EN ALCOHOL

Uit de eerdergenoemde cijfers blijkt dat bij ongeveer een derde van de gevallen van ordeverstoring middelenmisbruik wordt opgegeven. Daarom was het opvallend dat vrijwel alle geïnterviewden alcohol benoemden als een trigger voor ordeverstoring. De geïnterviewden gaven aan dat passagiers onder invloed van alcohol heftiger reageren op instructies of conflicten waardoor situaties sneller escaleren. De geïnterviewden erkennen dat overmatig alcohol ervoor kan zorgen dat passagiers zich slecht kunnen aanpassen aan de gegeven situatie en dat passagiers zich ongepast kunnen gedragen tegenover medepassagiers of crew. Ook hoorden we dat alcohol op zichzelf voor ordeverstoring kan zorgen, het kan bijvoorbeeld gebeuren dat passagiers hierdoor luidruchtig worden.

Wanneer een passagier te veel heeft gedronken kan de crew hen alcohol weigeren, wat voor escalatie kan zorgen. Hetzelfde geldt voor zelf meegebrachte alcohol; als men aangesproken wordt op de regels kan dit resulteren in ordeverstoring.

Er wordt zowel op de luchthavens als in het vliegtuig gelet op overmatig drankgebruik door de passagiers. Zo let het grondpersoneel op signalen van overmatig drankgebruik, let de crew bij binnenkomst op of iemand te veel heeft gedronken en serveert de crew in de lucht één alcoholisch drankje per keer om te voorkomen dat de passagier veel alcohol kan nuttigen. Toch hoorden we in de interviews dat er nog te vaak problemen zijn met dronken passagiers.

## PASSAGIERS MET EEN GEVOEL VAN INSPRAAK

In de interviews zijn we vaker tegengekomen dat er conflicten ontstaan met passagiers die vaak reizen (frequent flyers). Men geeft aan dat deze passagiers al goed denken te weten hoe de reis hoort te verlopen. Wanneer de reis anders verloopt dan men had verwacht (bijvoorbeeld door vertragingen of andere bijzonderheden) kunnen hier problemen ontstaan. De frequent flyer komt vaker in opstand waardoor hier ordeverstoring kan ontstaan. Daarnaast denkt de frequent flyer dat zij de regels al goed kennen waardoor ze de regels niet meer nalezen en er discussie kan ontstaan wanneer er veranderingen zijn in het protocol. Ook deze situaties kunnen escaleren in discussies en in ordeverstoring.



*“Mensen die vaak reizen zijn ook een probleem. Die lezen de regels niet meer, ze reizen heel vaak en willen niet horen hoe het moet.”*

Naast de passagier die vaak reist kwamen we in de interviews nog een groep tegen die voor ordeverstoring gedrag kan zorgen: de passagier die businessclass vliegt of kiest voor priority boarding. Ook deze groep denkt in sommige gevallen dat ze een andere behandeling verdienen. Deze groep kan snel geïrriteerd raken en start vaker een discussie.

*“Ze zeggen: ik heb hier grof geld voor betaald.”*

Men heeft het idee dat de regels voor hen soepeler zijn of dat ze een speciale behandeling verdienen. Het zou kunnen dat men het beeld heeft dat het vliegpersoneel er voornamelijk is om een fijne reis te faciliteren terwijl het vliegpersoneel naast een gastvrije houding ook voornamelijk de veiligheid van de passagiers moet waarborgen. De verwachtingen botsen waardoor er discussies ontstaan en het kan escaleren in ordeverstoring gedrag.

Alle twee de groepen hebben het idee dat ze een andere behandeling verdienen waardoor ze minder open staan voor veranderingen, instructies of bagage en securitycontroles.

## GROEPEN REIZIGERS

De geïnterviewden gaven aan dat ze vaker ordeverstoring gedrag ervaren bij grote groepen. Hier zijn voorbeelden gegeven als jongeren reizen, golfmaatjes, wintersportgroepen of teamuitjes. De geïnterviewden hebben het idee dat er met groepen reizigers meer kans is dat ze de grenzen opzoeken als men dat vergelijkt met andere reizigers.

*“Als er groepen aan boord zijn, kan dat een bepaalde dynamiek meebrengen waardoor de balans weg is. Het risico dat er grenzen opgezocht worden, is groter dan wanneer mensen alleen of met z'n tweeën reizen.”*

Er wordt aangegeven dat men extra oplet als het een groep betreft en de groep soms ook extra aandacht krijgt om zo escalatie te voorkomen.

## PASSAGIERS DIE ONVREDE ERVAREN OVER DE (VERNIEUWDE) REGELS

In de interviews kwam naar voren dat passagiers die onvrede ervaren over de regels vaker voor orde verstoring gedrag zorgen. Er zijn een aantal punten in de passagiersreis waar verwarring over de regels voor veel commotie kan zorgen: het (wel of niet) inchecken van de bagage, de bagagecheck en securitycheck en het checken van de bagage bij de gate. Het gaat hier vaak om dezelfde frustraties (bagagebeleid en controles) als de passagier met een gevoel van inspraak heeft. Maar deze passagier is niet per se een frequent flyer of businessclasspassagier, er zijn dus andere beweegredenen waarom deze passagier onvrede ervaart.

Wanneer de passagiers de regels niet goed kennen, zorgt dit voor discussies. Men wist niet dat de bagage ingecheckt moest worden of lopen er tegenaan dat de regels omtrent de afmetingen van de bagage anders zijn dan ze hadden verwacht. De passagier kan hier (zwaar) geïrriteerd op reageren, zeker wanneer de bagage te groot blijkt te zijn en er op betaling overgegaan moet worden.

*“De passagier zegt dan: vorige keer mocht ik deze koffer wel meenemen.”*



Bij de securitycheck is men geïrriteerd wanneer er (extra) controle plaats vindt of trekken ze de reden voor controle in twijfel.

*“De passagier zegt dan: ze moeten altijd mij hebben.”*

We zien in de interviews terugkomen dat onduidelijkheid over de regels voor veel discussie en in sommige gevallen tot (ernstig) ordeverstoring gedrag leidt.

Hierbij kan het zijn dat men de regels niet goed weet, men moeite heeft met veranderingen in deze regels (schoenen uit bij de security of aangepaste afmetingen handbagage) of dat men de motivatie voor de uitvoering van de regels wantrouwt.

## **ANDERE VEELGEHOORDE PERSOONS-GEBONDEN KENMERKEN**

Zoals al eerder benoemd zijn alcohol, het gevoel van inspraak, groepen reizigers en onzekerheid over de regels de meest genoemde oorzaken van ordeverstoring. Naast deze kenmerken hebben we nog andere kenmerken gehoord. Die zijn hieronder beschreven.

### **Culturele verschillen**

Een aantal geïnterviewden gaf aan dat culturele verschillen in sommige gevallen tot ordeverstoring gedrag kan leiden.

*“Bij het uitdelen van de maaltijden, wilden ze deze niet aannemen van een vrouw.”*

### **Passagiers met vliegstress**

*“We zeggen altijd ‘Iedereen laat zijn brein thuis’, er is veel stress.”*

De geïnterviewden geven aan dat vliegstress een trigger kan zijn voor ordeverstoring gedrag. De situatie loopt sneller uit de hand wanneer het gestreste passagiers betreft. Dit kan gaan om vliegangst of stress door vertragingen of gecancelde vluchten. We hebben ook voorbij horen komen dat men gestrest is door haast of de angst om niet op tijd te komen. Naast deze specifiekere situaties die voor stress kunnen zorgen, gaven de geïnterviewden aan dat in hun ervaring vliegen sowieso vaker als stressvol ervaren wordt.

*“Emotie en stress zijn van invloed. Het hoort erbij, maar sommige mensen slaan daarin door.”*

Cabine en grondpersoneel geven aan rekening te houden met het feit dat passagiers gestrest kunnen zijn door het vliegen. Ze lijken begrip te willen opbrengen voor de situatie van de passagier, al is dit na een lange dag lastiger. Stressvolle passagiers lijken dus een alledaagse zaak, daarentegen gaven de geïnterviewden aan dat de gestreste passagiers ook voor ernstige situaties kunnen zorgen en ze deze situaties als (zwaar) ordeverstoring beleven.

### **Passagiers met veel bagage (familieherenigingen)**

Tijdens het afnemen van de interviews zagen we dat passagiers die hun familie gaan bezoeken soms ook voor problemen kunnen zorgen. Men gaf aan dat het dan vaak gaat om grotere families en veel bagage. Er ontstaat in zo'n situatie vaak verwarring over hoeveel stukken bagage men mag meenemen of verwarring over de regels over de inhoud van de bagage. In sommige gevallen kan zo'n situatie escaleren en leiden tot (ernstige) ordeverstoring.

### **Passagiers die roken**

Voor sommige rokers kan langdurig niet kunnen roken leiden tot frustratie en stress, wat in bepaalde gevallen kan escaleren tot ordeverstoring gedrag. Op geen enkele luchthaven in



Nederland mag je roken in een gebouw of in een afgesloten ruimte. Dit beleid houdt in dat reizigers niet meer mogen roken zodra zij een luchthaven betreden, inclusief de binnenruimtes.

*“Er ontstaan problemen wanneer er vertragingen zijn en mensen niet mogen roken.”*

Dit geldt ook voor overstappende passagiers, die tijdens hun transfer geen mogelijkheid meer hebben om te roken. De geïnterviewden gaven aan dat passagiers hier geïrriteerd op kunnen reageren en het in sommige gevallen leidt tot ordeverstorend gedrag.

### **Passagiers aan het einde van lange reis (depleted)**

Volgens de geïnterviewden speelt vermoeidheid van passagiers een belangrijke rol in het ontstaan van escalaties op luchthavens. Wanneer passagiers een lange reis achter de rug hebben of een hele dag onderweg zijn, kan dit hun geduld en stressbestendigheid aantasten. De geïnterviewden gaven aan dat passagiers zich ‘depleted’ voelen, wat betekent dat zij al hun energie hebben verbruikt, meer vatbaar zijn voor irritaties en sneller reageren op stressvolle situaties. Dit kan de kans op ordeverstorend gedrag vergroten. De impact van vermoeidheid kan verder versterkt worden door de drukte op de luchthavens, vertragingen of het gevoel van onbehagen door lange wachttijden. Het gebrek aan energie, in combinatie met andere stressfactoren, kan ervoor zorgen dat passagiers sneller gefrustreerd raken en minder tolerant zullen reageren. Soms leiden deze situaties tot ordeverstorend gedrag.

### **Passagiers met de verantwoordelijkheid voor kind en dier**

*“Bijvoorbeeld ook mensen met een huisdier, daar zitten allemaal regels aan vast. Niet iedereen heeft de regels allemaal even goed gelezen.”*

Situaties waarbij passagiers reizen met kinderen en/of huisdieren kunnen complicaties veroorzaken op luchthavens en tijdens vluchten, wat in sommige gevallen kan leiden tot ordeverstorend gedrag. Zowel bij het reizen met een kind als met een huisdier zijn er specifieke regels en protocollen waaraan passagiers zich moeten houden. Deze regels kunnen voor verwarring zorgen, wat leidt tot frustratie en soms zelfs confrontaties met personeel of andere passagiers.

Bij huisdieren is er vaak een strikt beleid rondom transport, zoals de beperkingen over waar en wanneer ze in de cabine mogen verblijven. Veel ouders en huisdierbezitters voelen zich sterk verantwoordelijk voor hun kinderen en huisdieren, wat kan leiden tot fel verweer als zij denken dat de regels hen benadelen. Het idee dat hun kind of huisdier in een stressvolle situatie verkeert, kan sterk emotioneel geladen zijn, waardoor ze soms onredelijk reageren. In deze situaties, waar het gevoel van bescherming een grote rol speelt, kan er snel sprake zijn van escalatie. In sommige gevallen kan dit leiden tot luidruchtige discussies of zelfs agressief gedrag, wat de ordeverstoring versterkt.

### **Europese reizigers voor een weekend in Amsterdam**

De geïnterviewden gaven aan dat zij ervaren dat er op vrijdag meer ordeverstorende situaties ontstaan op de luchthaven van Schiphol. Men gaf aan dat zij vermoeden dat dit te maken heeft met de zogenaamde weekendreizigers. Passagiers komen uit andere Europese bestemmingen om een weekend in Amsterdam te verblijven. Amsterdam is een populaire feestbestemming. Dit type reiziger veroorzaakt volgens de geïnterviewden vaker ordeverstorende situaties.

### **Passagiers met goedkopere vluchten**

Een geïnterviewde gaf aan dat passagiers die vliegen met goedkopere vluchten wellicht vaker betrokken zijn bij ordeverstorend gedrag, hoewel andere geïnterviewden dit niet altijd herkenden.



Wanneer men kijkt naar de situatie lijkt dit niet geheel onwaarschijnlijk, omdat de passagiers met de goedkopere luchtvaartmaatschappijen meer drukte ervaren en een (relatief) beperkt comfort. Ook zijn er bij deze luchtvaartmaatschappijen vaker beperkingen voor bagage en zitplaatsen wat voor frustratie kan zorgen, vooral wanneer passagiers hun verwachtingen niet vervuld zien worden.

## 4.2 DE PASSAGIERSREIS

We vroegen geïnterviewden wat er volgens hen beter kan om in de toekomst het aantal ordeverstoringen te verlagen. De bevindingen rapporteren we aan de hand van de stappen die passagiers doorlopen tijdens de gedragsreis. Deze start bij aankoop van het vliegticket en eindigt bij het verlaten van het vliegtuig bij aankomst op bestemming.



Figuur 2: overzicht van alle stappen uit de passagiersreis.

### THUIS: TICKET BESTELLEN EN VOORBEREIDEN OP DE REIS

De eerste interactie van een passagier met de luchtvaartmaatschappij vindt plaats tijdens het boeken van een ticket. Dit moment biedt een belangrijke kans volgens de geïnterviewden om passagiers te informeren over gedragsregels en consequenties.

*“Als ik ga vliegen, zie ik vooral wat ik niet mee mag nemen aan boord, maar niets over dat ik me moet gedragen. Ik denk dat met meer vertellen vooraf je nog wel mensen kunt bereiken.”*

Door gedragsregels expliciet te communiceren tijdens het boekingsproces kunnen passagiers beter voorbereid aan hun reis beginnen. Het ticketboekingsproces is echter vaak zo ingericht dat de kans op afhaken tijdens de aankoop zo klein mogelijk is. Dit betekent dat luchtvaartmaatschappijen de hoeveelheid informatie tijdens het boekingsproces beperken. Een mogelijk gevolg hiervan is dat de



communicatie over beleid en regels op de luchthaven en aan boord minimaal blijft, waardoor er een mismatch kan ontstaan tussen de verwachtingen van passagiers en de daadwerkelijke situatie.

Tot slot is het zo dat de informatie en regels die wel gecommuniceerd worden vaak alleen bij de boeker van het ticket terecht komen. Reizigers die hun ticket niet zelf boeken (denk aan groepen en zakelijke reizigers) worden zo niet bereikt.

## LUCHTHAVEN: BAGAGE INCHECKEN

Het zou ideaal zijn als alle passagiers langs de incheckbalie komen, omdat dit de kans biedt om al vroeg te wijzen op mogelijke problemen met de handbagage, zoals te grote of te zware tassen. Dit voorkomt dat deze problemen pas op de gate worden opgemerkt, waar vaak tijdsdruk en stress spelen.

Wanneer dit pas opgemerkt wordt bij de gate is dit vaak een bron van spanning, vooral wanneer passagiers zich niet bewust zijn van aangescherpte regels.

*“In april werden de regels aangescherpt, maar de communicatie hierover was niet duidelijk. Veel passagiers waren hier boos over.”*

Daarnaast kan het grondpersoneel bij de incheckbalie vroegtijdig risicogedrag, zoals dronkenschap of verwardheid, herkennen.

## LUCHTHAVEN: SECURITY

Bij de veiligheidscontroles bij security ontstaat regelmatig spanning. Geïnterviewden benoemen dat er veel emotie kan ontstaan wanneer mensen eruit worden gehaald voor een steekproef omdat zij het gevoel kunnen hebben geprofileerd te worden.

*“Voor sommige passagiers voelt de controle als wantrouwen in plaats van een standaardprocedure.”*

De procedures bij security zijn vaak strikt. Maar er is ook een wisselende interpretatie van regels, door verschillende maatschappijen of luchthavens, wat ook kan bijdragen aan frustraties. Deze inconsistenties kunnen de spanning verder verhogen en ordeverstoringen in latere fases van de reis in de hand werken.

*“Bij sommige luchthavens worden regels strenger toegepast dan bij andere, wat verwarring en irritatie veroorzaakt bij passagiers.”*

Specifiek worden frequent flyers hier bij de security check genoemd. Zij ervaren hier vaak frustratie, vooral wanneer regels veranderen.

*“Frequent flyers reageren snel geïrriteerd. Dan zeggen ze: ik mag dit normaal altijd meenemen.”*

Daarnaast kan het fouilleren aanleiding geven tot boosheid bij sommige passagiers, zij worden bijvoorbeeld boos over hoe ze worden aangeraakt tijdens het fouilleren.

Hier kan het helpen wanneer het personeel begrip toont voor de situatie, door bijvoorbeeld aan te geven dat het vervelend is voor die passagier dat hij gefouilleerd moet worden of eruit gehaald wordt, gevolgd door duidelijke communicatie naar de passagier wat er gaat gebeuren.



## LUCHTHAVEN: WINKELS, CAFÉS EN LOUNGES

Alcoholconsumptie en verkoop op de luchthaven is voor veel geïnterviewden een doorn in het oog. Ze vinden de huidige regulering van alcoholverkoop niet voldoende.

*“Schiphol heeft een commercieel belang bij alcoholverkoop, maar vliegveiligheid zou altijd voorop moeten staan.”*

Een strengere controle op alcoholconsumptie en samenwerking tussen ketenpartners worden door de geïnterviewden genoemd als noodzakelijk om ordeverstoring tegen te gaan. Skylounges vormen hier een opvallend aandachtspunt. In deze exclusieve ruimtes kunnen passagiers vaak onbeperkt alcohol consumeren, zonder toezicht of interventie.

Daarnaast moeten ook winkel- en horecamedewerkers alert zijn op signalen van risicogedrag, zoals dronkenschap, verward gedrag of luidruchtige groepen.

*“Het is belangrijk dat horecapersoneel afwijkend gedrag signaleert, zoals iemand die zijn derde bier bestelt om zes uur 's ochtends.”*

Dit biedt een kans om escalaties in latere fases van de reis te voorkomen.

## TERMINAL: WACHTEN BIJ DE GATE

Tijdens het wachten bij de gate kunnen spanningen verder oplopen, vooral bij vertragingen of onverwachte wijzigingen.

*“Onzekerheid over vertrek en lange wachttijden maken passagiers ongeduldig.”*

Betere communicatie over de status van vluchten en wat passagiers kunnen verwachten, kan deze frustraties verminderen.

Ook hier is het belangrijk dat het personeel signalen van risicogedrag, zoals alcoholgebruik of luidruchtige groepen, herkent en meldt volgens de geïnterviewden.

## TERMINAL: BOARDEN

Het boarden is een kritiek moment, aangezien er in korte tijd veel mensen het vliegtuig in moeten. Gezien de tijdsdruk is het extra vervelend dat problemen met handbagage, zoals een te groot formaat of te zwaar gewicht, hier vaak pas worden ontdekt, wat kan leiden tot extra betalingen en de daarmee gepaarde frustratie.

*“Ze hadden het kunnen weten: in kranten heeft het gestaan en in meerdere mailtjes stonden de nieuwe regels rondom het handbagagebeleid. Maar niet iedereen leest dat. Het beleid was ook wel heel erg streng, als er een wielkje uitstak of een slotje moesten mensen al bijbetalen.”*

*“We proberen een situatie zo rustig mogelijk te houden, we proberen niet te escaleren, duidelijk uitleggen wat er aan de hand is. Vaak als ze horen dat ze moeten bijbetalen dan gaan vaak de lichten uit en de stressknoppen open. Dat gaat vaak van kwaad tot erger.”*

Tijdens het boarden staat efficiëntie centraal: passagiers moeten snel en soepel aan boord. Hierdoor is er minder tijd voor het personeel om signalen van mogelijke ordeverstoring, zoals dronkenschap of verward gedrag, op te pikken.



*“Soms worden er mensen doorgelaten die problemen opleveren, waarvan je dan later van passagiers hoort dat dit bij de gate al speelde.”*

Vaak is het zo dat het grondpersoneel niet meegaat met de vlucht, daarom is het wenselijk een goede communicatie te hebben tussen het grond- en cabinepersoneel. Sommige geïnterviewden opperen dat betere communicatie tussen grond- en cabinepersoneel nodig is, terwijl anderen aangeven dat dit al heel goed gaat. Als er signalen zijn van ordeverstoring gedrag die het grondpersoneel opmerkt, is het wenselijk dat zij dit tijdig doorgeven aan het cabinepersoneel én dat het cabinepersoneel daar adequaat op handelt.

*“Als ik bijvoorbeeld aangeef dat een passagier moet bijbetalen wegens een te grote koffer. En vervolgens de piloot komt en zegt tegen die passagier, dat hij wel door mag lopen met zijn koffer. Dat kan niet, we horen één team te zijn. Als de bemanning je gaat overrulen, dat hakt er in, ik ben daar bezig om te zorgen dat hun vlucht veilig is. De bemanning zou beter moeten weten wat we doen. Zij zien ons niet als collega's.”*

De communicatie met buitenlandse luchtvaartmaatschappijen en luchthavens is er nauwelijks, waardoor er soms problemen aan boord zijn die voorkomen hadden kunnen worden door een vroegtijdigere melding.

Bij het aan boord gaan, vindt het eerste contact tussen passagiers en cabinepersoneel plaats. Geïnterviewden benadrukken hier het belang van vroeg signaleren. Dit kan door tijdens het instapmoment oogcontact te maken en passagiers persoonlijk te begroeten.

*“We screenen tijdens het binnenkomen al op signalen, zoals een alcohollicht of hoe iemand zich gedraagt.”*

Vanaf het moment dat mensen plaatsnemen, volgen de eerste instructies van het cabinepersoneel en daarmee ook het risico dat deze instructies niet worden opgevolgd. Zo komt het met name bij reizigers in groepen voor dat ze van stoelen wisselen. Hierdoor wordt het moeilijker om individuele passagiers te identificeren. Dit kan een probleem zijn, vooral als er sprake is van een incident.

*“Er is geen unruly gedrag gedefinieerd voor groepen, dat gaat per passagier. Maar als ze van plek wisselen, dan weet je niet meer wie het was.”*

## IN HET VLEGTUIG: TIJDENS DE VLUCHT

Ordeverstoring gedrag komen het vaakst voor tijdens de vlucht volgens de geïnterviewden. De data van de luchtvaartmaatschappijen ondersteunt dit. Deze situaties variëren van kleine verstoringen, zoals discussies over stoelen of handbagage, tot ernstige incidenten zoals fysiek geweld of het weigeren van veiligheidsinstructies.

*“In de lucht zijn we zowel brandweer, ambulance als politie. Onze middelen zijn beperkt, dus voorkomen is cruciaal.”*

Een veelvoorkomend probleem is het consumeren van eigen alcohol aan boord. Ondanks dat dit expliciet verboden is, nemen passagiers vaak (kleine) flesjes mee die ze op de luchthaven hebben gekocht. Dit maakt het voor het cabinepersoneel moeilijk om consumptie te reguleren. Daarnaast is het gebruik van sigaretten en e-sigaretten in de toiletten een terugkerend probleem. Hoewel



passagiers weten dat roken verboden is, wordt het vaak bewust genegeerd. Over e-sigaretten zeggen sommige geïnterviewden dat dit mogelijk niet duidelijk genoeg wordt gecommuniceerd. Problemen met huisdieren ontstaan wanneer passagiers de regels voor vervoer van huisdieren negeren.

*“Als een kennel niet wordt geplaatst zoals vereist, mag je officieel niet landen. Dit heeft al eens geleid tot een afgebroken landing.”*

Het niet naleven van deze regels vereist extra toezicht van het cabinepersoneel, wat hun aandacht afleidt van andere belangrijke taken. Bovendien kunnen deze losse objecten, zoals een kennel, een groot gevaar zijn bij turbulentie.

Een groot deel van de incidenten komt voort uit een gebrek aan naleving van de regels. Het cabinepersoneel speelt hierbij een belangrijke rol om scherp te zijn op de regels en indien nodig in te grijpen, maar heeft beperkte middelen tot zijn beschikking.

*“We hebben een Notice of Violation (zie pag. x) en handboeien, maar daar houdt het mee op. Het is aan ons om gedrag te de-escaleren met communicatie.”*

Er is echter niet altijd een standaard aanpak. Soms kan het uitdelen van de waarschuwing juist olie op het vuur gooien. Personeel beoordeelt vaak zelf wat de beste aanpak is. Hierbij gaan ze af op hun intuïtie en ervaring.

Passagiers beter informeren over regels en consequenties kan bijdragen aan het voorkomen van ordeverstoringen volgens de geïnterviewden.

*“Een duidelijke boodschap tijdens de veiligheidsinstructies, bijvoorbeeld over alcohol of roken, kan gedrag sturen en escalaties voorkomen.”*

Daarnaast is het van belang dat personeel voldoende getraind is in het omgaan met complexe situaties.

*“Meer frequente training in de-escalatie zou ons helpen om nog beter voorbereid te zijn op deze situaties.”*

## 4.3 OVERIGE INZICHTEN

Tijdens het uitvoeren van de interviews kwamen er ook andere inzichten naar voren over de toename van ordeverstoringend gedrag. Deze inzichten hebben we ingedeeld naar de niveaus: macro, meso en micro.

### MACRO

#### **De samenleving wordt steeds mondiger.**

*“Het lijkt wel of iedereen maar gewend is om hun zin te krijgen. Mensen staan letterlijk te schreeuwen en te stampen. Dan ga ik juist met mijn hakken in het zand.”*

En dit vertaalt zich ook naar het personeel binnen de luchtvaartsector. Werknemers zijn assertiever geworden en durven hun mening te uiten, ook richting passagiers. Jonger personeel lijkt hierin opvallend assertief, terwijl oudere medewerkers soms makkelijker situaties naast zich neerleggen.



Een situatie escaleert dus soms doordat zowel passagier als personeel mondig zijn.

*“Ik merk dat in een prikkelende situatie, die niet hoeft uit te monden in een vervelende situatie, het soms door het eigen gedrag (van cabine of grondpersoneel) komt dat het leidt tot een vervelende situatie. Vaak is het voldoende om gewoon even te luisteren en tijd te investeren dan is de druk van de ketel en dan gaat het over.”*

### **Oog voor menselijkheid en belang van empathie**

Tijdens trainingen wordt er aandacht besteed aan begrip en empathie, maar vaak is dit onoprecht. Er wordt te veel gefocust op het volgen van protocollen, waardoor de menselijke maat verloren gaat. Het is belangrijk dat empathie op een authentieke manier wordt ingebed in het trainingsprogramma, zodat crewleden niet alleen leren hoe ze begrip tonen, maar ook daadwerkelijk menselijk willen reageren in stressvolle situaties.

*“Ik vind het moeilijk om te luisteren naar iemand die zijn koffer in moet checken. Het staat toch in de voorwaarden!”*

### **Selectieprocedure – personeelstekort**

Het huidige personeelstekort in de luchtvaart dwingt organisaties om minder kritisch te zijn in hun selectieprocedures. Hoewel het essentieel is om kwalitatief goed personeel te werven, zorgt de krapte op de arbeidsmarkt ervoor dat minder strenge eisen worden gesteld. Dit kan leiden tot personeel dat minder goed voorbereid is op het omgaan met ordeverstoringen of andere complexe situaties. Zeker bij ordeverstoringen is het zo dat ervaring helpt om een situatie te de-escaleren.

*“De belasting is intens, emotioneel en fysiek. Een fout kan grote consequenties hebben. Ik kan me voorstellen dat je wanneer je als jonge meid al 20 keer uitgescholden bent, dat je de teugels laat varen. Dat is voor het werk ontoelaatbaar.”*

*“Het zijn altijd dezelfde die ruzie hebben met passagiers.”*

## **MESO**

### **Doorgeven level 2/3/4 ordeverstoring aan andere airlines**

Het delen van incidenten op hoog niveau (zoals ordeverstoringen van level 2, 3 of 4) met andere luchtvaartmaatschappijen is volgens geïnterviewden nodig om risico's te minimaliseren. Omdat dit ernstige ordeverstoringen zijn en je er alles aan wilt doen herhaling te voorkomen. Dit vraagt om duidelijke afspraken en een centraal registratiesysteem, waarbij alle betrokken partijen toegang hebben tot relevante informatie.

*“De wet- en regelgeving rondom samenwerking tussen airlines en overheid zou wel beter mogen, je bent heel erg beperkt door privacywetgeving. Wat mij betreft mogen hoge classificaties, op niveau 3 en 4, wel aan alle vliegmaatschappijen doorgegeven worden.”*

### **Trainingen en protocollen niet altijd toereikend**

De focus in trainingen ligt vaak op protocollen, wat leidt tot een rigide manier van werken. Dit beperkt de ruimte voor maatwerk en flexibiliteit in situaties die daarom vragen.

Hoewel herhalingstrainingen voor cabinepersoneel eens in de drie jaar plaatsvinden, blijkt dit voor sommigen onvoldoende te zijn. Zij voelen niet het vertrouwen in eigen kunnen als het gaat om bepaalde handelingen zoals bijvoorbeeld iemand moeten handboeien in het vliegtuig.



Grondpersoneel krijgt deze trainingen vaak niet of nauwelijks, wat een gat in kennis en aanpak veroorzaakt.

*“Het eerste wat je hoort is, oja, hoe zat het ook alweer? Dat is een teken aan de wand dat de herhalingsfrequentie te weinig is om het echt te laten beklijven.”*

### **Schuring dienstbaarheid en veiligheid: alcohol schenken**

In de praktijk kunnen de luchthaven, airlines en andere partijen stuiten op schuring van enerzijds veiligheid en anderzijds dienstbaarheid. Geïnterviewden gaven als voorbeeld het schenken van alcohol. Aan de ene kant willen partijen voldoen aan de vraag naar alcoholconsumptie en aan de andere kant willen partijen een veilige luchthaven en vlucht garanderen. Alcoholgebruik betekent niet per definitie dat er ordeverstoring plaatsvindt, slechts bij een enkeling leidt alcohol tot ordeverstoring.

*“Schiphol verhuurt hun vierkante meters aan de horeca, maar aan de andere kant hebben ze ook belang bij het garanderen van de vliegveiligheid.”*

### **Feedbackcultuur ontbreekt**

Een goede feedbackcultuur ontbreekt vaak, vooral bij cabinepersoneel dat niet als vast team samenwerkt. Dit belemmert leren en verbeteren binnen de teams. Hoewel er op organisatieniveau aandacht is voor feedback, ontbreekt deze aandacht voor feedback bij individuen, tenzij er sprake is van een uitzonderlijke situatie.

*“We hebben binnen de crew best wel hiërarchie, in de basis is de purser de leidinggevende van de cabine en de captain van de cockpit. Ik weet niet of ze feedback geven aan elkaar, misschien dat crewsupport nog wel na-belt wanneer er een incident is geweest. Dan wordt er wel feedback opgehaald. Maar op situaties aan boord denk ik niet dat er veel directe feedback gegeven wordt.”*

### **Afspraken tussen samenwerkingspartners over verantwoordelijkheid**

De samenwerking tussen grondaanbieders, airlines en andere partners kent uitdagingen. Regelmatig wijzen partijen naar elkaar bij problemen, wat de efficiëntie en de effectiviteit belemmert.

### **Eerder meldingen maken**

Preventie speelt een sleutelrol bij ordeverstoringen. Grondpersoneel moet signalen eerder en consequenter melden aan de crew, en hetzelfde geldt voor crewleden onderling bij overstapvluchten. Tijdsdruk, vooral bij de gate, vormt hierbij een obstakel. Het is belangrijk dat passagiers zo snel mogelijk in het vliegtuig stappen, waardoor ordeverstoringen of signalen in de hectiek niet altijd doorgegeven.

### **Aangifte doen**

Het doen van aangifte is, vooral in het buitenland, vaak een uitdaging. Dit dient namelijk fysiek te gebeuren op een bureau in het land van bestemming. Ook in eigen land is dit een tijdrovend proces. De komst van het digitale aangifte- en getuigen formulier helpen om het proces te versnellen.

Voor sommigen geïnterviewden voelt het wel eens zo dat aangiftes worden ontmoedigd, op basis van de kans op strafvervolging. Denk hierbij aan onvoldoende bewijsmateriaal.

De KMar gaf hier als reactie dat volgens artikel 163 lid 9 opsporingsambtenaren verplicht zijn tot het opnemen van aangiften van strafbare feiten. Dit betekent dat in de basis,



opsporingsambtenaren van de Koninklijke Marechaussee altijd aangiften zullen opnemen. Wel is het zo dat deze opsporingsambtenaren uitleg zullen geven over het proces en kunnen adviseren over de haalbaarheid en de kans op strafvervolging. Het is van belang dat bij het plaatsvinden van een strafbaar feit, zo snel mogelijk aangifte wordt gedaan om zo de kans op succesvolle strafvervolging te verhogen. Dat het doen en opnemen van aangiften een uitgebreid en tijdrovend proces is, is logisch want strafvervolging dient erg zorgvuldig te gebeuren.

## **MICRO**

Op microniveau zijn de dagelijkse interacties en situaties bepalend voor de kwaliteit en veiligheid binnen de luchtvaart. Cabine- en grondpersoneel moeten duidelijke richtlijnen en voldoende training krijgen om effectief te handelen. Tegelijkertijd moet er ruimte blijven voor maatwerk en empathie, zodat ordeverstoringen niet escaleren.



# 5. GEDRAGSSTRATEGIE

In dit hoofdstuk beschrijven we op basis van de inzichten die we hebben opgedaan uit het belevingsonderzoek welke adviezen we hebben. De adviezen zijn ingedeeld op verschillende niveaus, zo zijn er beleidsadviezen voor de luchthaven en de luchtvaartmaatschappijen, adviezen voor (training) van personeel en adviezen voor communicatie naar passagiers.

## BELEID

### LUCHTHAVEN ÉN AIRLINES - ALCOHOLBELEID

#### GEEN ALCOHOL MEER SCHENKEN AAN DRONKEN PASSAGIERS

Hoewel dit al een regel is op veel luchthavens en bij luchtvaartmaatschappijen, wordt deze regel niet altijd strikt nageleefd. Het is belangrijk om een eenduidig beleid te hanteren en ervoor te zorgen dat de uitvoering consistent is. Dronken passagiers kunnen niet alleen hinderlijk zijn, maar ook de veiligheid van de vlucht in gevaar brengen. Het is daarom essentieel om duidelijke richtlijnen te hebben voor het herkennen en handelen bij overmatig alcoholgebruik.

#### GEEN KLEINE ALCOHOLVERPAKKINGEN VERKOPEN

Er wordt gemeld dat op sommige luchthavens kleine alcoholverpakkingen worden verkocht die passagiers uitnodigen om de drank direct op te drinken. Dit staat haaks op het beleid dat eigen alcoholconsumptie aan boord verbiedt. Het zou een beter signaal zijn om deze kleine verpakkingen niet meer te verkopen op de luchthaven.

Een alternatief zou kunnen zijn om bij de verkoop van alcohol een bierviltje mee te geven met daarop de consequenties van dronkenschap aan boord, zoals het risico dat de passagier niet meer mee mag vliegen.

#### PASSAGIERS VROEGTIJDIG WIJZEN OP DE CONSEQUENTIES (IN DE HORECA OF EERDER)

Het is belangrijk om passagiers al in een vroeg stadium bewust te maken van de gevolgen van overmatig alcoholgebruik. Dit kan al gebeuren in de horeca op de luchthaven of zelfs eerder tijdens het inchecken. Door passagiers tijdig te informeren over de regels en consequenties van dronkenschap aan boord, kan escalatie worden voorkomen. Het verstrekken van duidelijke informatie over wat wel en niet is toegestaan, kan helpen om problemen te vermijden voordat de passagier aan boord gaat.

### LUCHTHAVEN – BAGAGE BELEID

#### CONTROLE OP AFMETINGEN VAN KOFFERS VERVROEGEN

Uit de interviews bleek dat het personeel de meeste druk en stress ervaart tijdens het boarden. Op dat moment moeten alle passagiers snel het vliegtuig betreden, en is er de grootste tijdsdruk omdat het vliegtuig binnen een tijds kader moet vertrekken. Op dat moment wordt het grondpersoneel ook gevraagd de bagageafmetingen te controleren. Door deze tijdsdruk is dit volgens de geïnterviewden niet het ideale moment, omdat het personeel minder geduld heeft en minder tijd om uitleg te geven. Dit kan leiden tot escalaties en meer ordeverstoring gedrag.



We adviseren daarom de controle van bagageafmetingen eerder in de reis in te plannen, bijvoorbeeld tijdens het inchecken of voor de veiligheidscontrole. Dit biedt niet alleen meer ruimte voor uitleg, maar het is ook voor de passagier fijner om eerder te weten of hij/zij moet bijbetalen, zodat er geen tijdsdruk is en de situatie rustiger verloopt.

## **AIRLINES BAGAGE BELEID**

### **EENDUIDIGHEID BAGAGE BELEID LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN**

Passagiers ervaren vaak onzekerheid wanneer hun verwachtingen niet overeenkomen met de werkelijkheid, wat soms leidt tot ordeverstoring gedrag. Uit de interviews blijkt dat het bagagebeleid hier een belangrijke trigger voor is. Veel passagiers vinden het beleid onduidelijk, mede door de verschillen tussen luchtvaartmaatschappijen en de regelmatige veranderingen hierin.

Vanuit gedragsperspectief adviseren wij deze onzekerheid te minimaliseren, omdat duidelijkheid een menselijke basisbehoefte is. Gebrek aan duidelijkheid kan problemen veroorzaken, waaronder ordeverstoring gedrag. Daarom adviseren wij een uniform bagagebeleid voor alle (Nederlandse) luchtvaartmaatschappijen, waarbij de kaders voor formaat en gewicht gelijk zijn.

### **BELEID VOOR EEN AANTAL JAAR VAST ZETTEN**

Wanneer een uniform bagage beleid niet mogelijk is, adviseren wij het beleid in ieder geval voor een aantal jaar vast te zetten om onzekerheid en ordeverstoring situaties zo veel mogelijk te voorkomen. Vanuit de basisbehoefte zekerheid wil de passagier weten waar men aan toe is wanneer hij of zij op reis gaat. De meeste mensen willen voldoen aan de regels maar wanneer er onzekerheid is over deze regels ontstaat er verwarring en dan kan de situatie ordeverstoring worden.

### **NIEUW BELEID IN RUSTIGE PERIODE TESTEN**

Uit interviews blijkt dat de timing van nieuw beleid grote invloed kan hebben. Een luchtvaartmaatschappij wijzigde afgelopen zomer het handbagagebeleid, tijdens de drukste periode. Respondenten gaven aan dat een test in een rustigere periode beter was geweest. Zo hebben passagiers meer tijd om de regels te leren kennen, en kan personeel deze beter toelichten.

Vanuit gedragsperspectief weten we dat verandering voor mensen lastig kan zijn en kan daarmee voor weerstand zorgen. Het kan verstandig zijn om vooraf rekening te houden met mogelijke weerstand. Wij adviseren daarom om veranderingen stapsgewijs door te voeren, bij voorkeur in een rustige winterperiode waarin voldoende ruimte is voor duidelijke communicatie en uitleg.

### **EENDUIDIGE LIJN TREKKEN IN WEL/NIET NAVOLGEN VAN DE BAGAGEREGELS**

Vanuit hetzelfde zekerheidsperspectief adviseren we om binnen de luchtvaart één lijn te trekken als het om de bagageregels gaat. Als voorbeeld: de regel is dat wanneer een slot van een koffer buiten de afmetingen valt, deze wordt afgekeurd. Een aantal grondafhandelaren geeft aan veel inzet getoond te hebben om de regels netjes op te volgen, maar soms ondermijnd te worden door de crew of de piloten. Dit kan demotiverend werken voor het grondpersoneel.

We adviseren daarom duidelijke richtlijnen af te spreken en consistent toe te passen binnen de luchtvaart. Het is belangrijk dat zowel grond- als vliegpersoneel van de regels op de hoogte zijn, zodat zij het beleid uniform en met dezelfde strengheid toepassen.



## VEILIGHEID VOOR GASTVRIJHEID

Uit de interviews blijkt dat er soms verwarring is over de prioriteiten van luchtvaartmaatschappijen en het personeel. Vliegen was ooit een luxe voor de rijken met een hoge mate van gastvrijheid, maar is nu toegankelijker voor een breder publiek. Luchtvaartmaatschappijen richten zich tegenwoordig vooral op snelle, goedkope en veilige vluchten, terwijl de verwachtingen van passagiers over de service vaak hoog blijven. Door de luchtvaartmaatschappijen wordt er ook nog steeds veel nadruk gelegd op gastvrijheid en service terwijl de veiligheid minder benadrukt wordt. Dit leidt soms tot een conflict van prioriteiten, waarbij zowel veiligheid als gastvrijheid belangrijk zijn, maar niet altijd gemakkelijk samengaan. Het vliegpersoneel heeft echter als primaire taak de veiligheid en efficiëntie van de vlucht te waarborgen, wat kan leiden tot een discrepantie tussen de verwachte service en de daadwerkelijke dienstverlening. Deze spanning kan frustratie veroorzaken bij passagiers, wat soms resulteert in ordeverstorend gedrag.

We adviseren om meer aandacht te hebben voor vliegveiligheid, zodat passagiers begrijpen dat dit belangrijk is én zij daar een belangrijke rol in spelen. De communicatie over vliegveiligheid beperkt zich nu vaak tot de instructies wat er gedaan moet worden bij een ramp. Maar er wordt bijvoorbeeld niet gecommuniceerd over normen rondom gedrag of alcoholgebruik. We adviseren om duidelijker te communiceren over de veiligheid, zodat passagiers begrijpen dat zowel gastvrijheid én veiligheid belangrijk zijn, en deze soms in conflict kunnen komen en dat de vliegveiligheid dan voorrang heeft.

## PERSONEEL

### SAMENWERKING

#### COLLEGA-GEVOEL VERSTERKEN

Het komt voor dat grond- en vliegpersoneel zich geen collega's voelen, ondanks dat zij bij dezelfde airline werken en hetzelfde doel hebben: een veilige, prettige vlucht. Dit geldt vooral voor het cabinepersoneel, waarvan de samenstelling vaak wisselt, wat het lastig maakt om een hecht teamgevoel te creëren. Wanneer dit gevoel van collegialiteit sterker is, zullen medewerkers meer geneigd zijn om elkaar feedback te geven. Wat weer kan bijdragen aan een betere samenwerking en communicatie naar passagiers. Dit kan de veiligheid en efficiëntie op de luchthaven verbeteren, doordat medewerkers elkaar ondersteunen en samen problemen sneller kunnen oplossen.

#### ALTIJD ACHTER JE 'COLLEGA-LUCHTVAART' GAAN STAAN

Zoals eerder genoemd, komt het voor dat het gatepersoneel soms wordt overruled door de gezagvoerder, bijvoorbeeld in discussies over handbagage. Dit is niet alleen demotiverend voor het grondpersoneel, maar het stuurt ook een verwarrend signaal naar de passagiers. Het zou helpen als alle medewerkers van de luchthaven en luchtvaartmaatschappij als één team optreden, zodat er een eenduidig beleid wordt gevoerd. Wanneer iedereen achter elkaar staat, wordt er meer vertrouwen gecreëerd en kan er effectiever samengewerkt worden, wat uiteindelijk ten goede komt aan de passagierservaring en de veiligheid.

Indien het in uitzonderlijke gevallen toch noodzakelijk is dat de crew van het vliegtuig grondpersoneel overruled, is het belangrijk dat hierover goed gecommuniceerd wordt naar zowel het grondpersoneel als de passagier. Dat het een uitzonderlijk geval is en dat wegens ander belang: het voorkomen van vertraging de passagier de koffer toch mag meenemen.



## **MEER BEGRIP VOOR ELKAARS WERK (BIJV. DOOR MEELOPEN)**

Omdat - zoals hierboven beschreven - niet iedereen goed weet wat het werk van anderen inhoudt, zeker tussen verschillende ketenpartners, zoals bijvoorbeeld tussen grond- en vliegpersoneel, zou het nuttig zijn om eens mee te lopen met elkaars werkzaamheden. Dit zou niet alleen zorgen voor een beter begrip van de dagelijkse taken, maar ook voor meer empathie tussen de verschillende teams en organisaties. Wanneer medewerkers zich meer bewust zijn van elkaars verantwoordelijkheden, kunnen ze elkaar beter ondersteunen en is het gemakkelijker om gezamenlijke doelen te bereiken, zoals het versterken van het collega-gevoel en het verbeteren van de samenwerking.

## **EMPATHIE BIJ AANGIFTES**

In de interviews werd aangegeven dat het voorkomt dat medewerkers van de marechaussee adviseren over de haalbaarheid van een aangifte, waarbij dit soms ervaren wordt als een aanbeveling om geen aangifte te doen, omdat vervolging onwaarschijnlijk is. In de interviews viel ons op dat dit een demotiverende werking kan hebben voor het vliegpersoneel dat aangifte wil doen van incidenten.

Het is belangrijk dat medewerkers zich gesteund voelen en weten dat hun veiligheid en welzijn prioriteit hebben. Dit draagt bij aan een cultuur van respect en veiligheid op de werkvloer, wat belangrijk is voor de algehele werksfeer.

## **MELDINGEN EN SIGNALLEN IN VROEG STADIUM AAN ELKAAR DOORGEVEN (GROND > Vlieg EN ANDERSOM)**

Sommige signalen, zoals dronkenschap of luidruchtige groepen, zijn al vroeg te herkennen. Het zou enorm helpen als personeel elkaar vroegtijdig op de hoogte stelt van dergelijke signalen -nog voordat er sprake is van escalatie. Door bijvoorbeeld te zeggen: "Let op die persoon of die groep", kan het andere personeel zich beter voorbereiden en snel handelen indien nodig. Dit bevordert een proactieve benadering van veiligheid en voorkomt dat kleine problemen uitgroeien tot grotere incidenten.

# **TRAINING**

## **TRAINING VAKER HERHALEN EN HERHALING BIJ GRONDPERSONEEL**

Uit onze observaties blijkt dat niet iedereen in de keten de benodigde opleiding krijgt. Bij grondpersoneel is er geen herhaling van trainingen. Bij het vliegpersoneel gebeurt dit slechts eens in de drie jaar, wat sommigen als te weinig beschouwen. Wij adviseren om de frequentie van de trainingen te verhogen, met name voor het grondpersoneel, en de tijd tussen de herhaling voor het vliegpersoneel te verkorten. Regelmatige training zorgt ervoor dat medewerkers beter voorbereid zijn en de geleerde vaardigheden beter behouden en toepassen.

## **GEBRUIK MAKEN VAN WETENSCHAPPELIJK ONDERBOUWDE THEORIEËN EN METHODIEKEN ZOALS NON VIOLENT COMMUNICATION**

De huidige trainingen bevatten al waardevolle elementen, zoals de nadruk op luisteren naar mensen, het simuleren van spanning, en het geven van feedback op verbale en non-verbale communicatie. Deze elementen kunnen echter nog verder worden versterkt door andere wetenschappelijk onderbouwde theorieën en methodieken te integreren in de training. Dit biedt medewerkers meer handvatten om effectief met verschillende situaties om te gaan en verhoogt de effectiviteit van de training.



- **Meer focus op emoties en weerstand: gebruik van Non violent Communication voor de-escalatie**

De training legt nu de nadruk op de-escaleren door te luisteren en passagiers "leeg te laten lopen". Dit wordt echter soms als een trucje ervaren door medewerkers. Echte empathie tonen vinden medewerkers lastig hoorden wij terug in sommige interviews, vooral voor cabinepersoneel dat met veel passagiers en herhaalde klachten te maken heeft. Wij adviseren om meer elementen toe te voegen in de training over het begrijpen van emoties en weerstand, en hoe deze voortkomen uit on vervulde behoeften. Dit vergroot de empathie van het personeel en biedt meer mogelijkheden om door te vragen en echt contact te maken met passagiers.

Een effectieve methodiek die kan worden geïntegreerd in de training is Non violent Communication (NVC). Deze methode biedt handvatten voor het de-escaleren van conflicten door middel van empathie en het herkennen van onderliggende behoeften. Het toepassen van NVC kan het personeel helpen om meer begrip en rust te creëren in gespannen situaties.

- **Meer aandacht voor melden**

Het toevoegen van een meer focus op signalering en het tijdig delen van informatie in de training kan helpen om ordeverstoringen vroegtijdig te voorkomen. Door bijvoorbeeld scenario's te bespreken die op het randje van acceptabel gedrag liggen, kunnen medewerkers beter inschatten welke signalen ze moeten doorgeven aan collega's of ketenpartners. Dit biedt een waardevolle basis voor discussie en versterkt de samenwerking binnen het team.

Daarnaast is het belangrijk om in de training te benadrukken welke concrete acties medewerkers kunnen ondernemen in verschillende situaties. Denk hierbij aan het geven van waarschuwingen, het omgaan met groepen, en het inzetten van preventieve maatregelen. Door praktische handvatten te bieden, kunnen medewerkers zich beter voorbereiden op uiteenlopende situaties en effectiever handelen om escalaties te voorkomen.

## **LEERVERMOGEN CREËREN DOOR MEER CONSTRUCTIEVE FEEDBACK**

Er is kans om meer feedback aan elkaar gegeven. Dit hoorden we in de interviews terug, dat er vaak geen feedback wordt gegeven omdat er sterke wisseling is in teams (vooral bij cabinepersoneel). Maar ook tijdens de observatie van de training zagen we dat feedback die tijdens de training wordt gegeven, voornamelijk positief is, terwijl negatieve feedback wordt ingeslikt.

Wij raden aan om een cultuur te stimuleren waarin zowel positieve als kritische feedback op een constructieve manier wordt gegeven en ontvangen, met de nadruk op groei en verbetering. Het opnemen van dit thema in trainingen kan een waardevolle eerste stap zijn om deze cultuur te ontwikkelen. Het is daarbij belangrijk om medewerkers te ondersteunen in het begrijpen van *hoe* en *wanneer* zij feedback kunnen geven en ontvangen.

Een open feedbackcultuur vergroot het leervermogen binnen het team en draagt bij aan zowel de persoonlijke als professionele groei van medewerkers. Dit bevordert niet alleen de samenwerking, maar ook de algehele effectiviteit van het personeel.



## BEJEGENING

### MEER EMPATHIE VOOR SITUATIE VAN DE PASSAGIER (EN ANDERSOM)

Passagiers voelen zich vaak onbegrepen, vooral in stressvolle situaties zoals vertragingen, extra kosten of onduidelijkheid over regels. Tegelijkertijd hebben medewerkers soms moeite om empathie te tonen door tijdsdruk of herhaaldelijke klachten. Wij adviseren om meer aandacht te besteden aan het creëren van wederzijds begrip. Trainingen kunnen hierbij helpen door personeel bewust te maken van de emoties en behoeften van passagiers, maar ook door passagiers beter te informeren over de uitdagingen waar het personeel mee te maken heeft. Transparantie en heldere communicatie kunnen bijdragen aan een wederzijds begripvolle sfeer.

Een voorbeeld hiervan is hoe een controleur bij de poortjes op het vliegveld omgaat met weerstand. Wanneer een passagier gefrustreerd reageert, bijvoorbeeld omdat hij langer moet wachten door een extra controle, kan het personeel de situatie de-escaleren door de frustratie te erkennen. Door begripvol te reageren, zoals: *"Ik begrijp dat het vervelend is om te moeten wachten, zeker in deze drukte. We voeren deze controles uit om de veiligheid van alle passagiers te waarborgen,"* kan de controleur zowel empathie tonen als de reden achter de controle duidelijk maken. Dit soort communicatie draagt bij aan meer wederzijds begrip en een minder gespannen interactie.

### BIJ GROEPEN: IN VROEG STADIUM OP ZOEK NAAR DE 'LEIDER' VAN DE GROEP ALS AANSPREEKPUNT

Groepen passagiers kunnen soms voor uitdagingen zorgen, vooral wanneer zij luidruchtig of ongeorganiseerd zijn. Het identificeren van een groepsleider in een vroeg stadium kan helpen om de communicatie te stroomlijnen en orde te bewaren. De groepsleider kan dienen als aanspreekpunt, waardoor instructies en informatie effectiever worden overgebracht. Dit voorkomt misverstanden en maakt het gemakkelijker om escalaties te vermijden. Het personeel kan hierop getraind worden, zodat zij snel en effectief een leider binnen een groep kunnen herkennen en benaderen.

## PASSAGIER

## COMMUNICATIE

### MEER, MAAR VOORAL BETERE COMMUNICATIE OVER:

- **De regels**

Veel passagiers ervaren onduidelijkheid over de belangrijkste geldende regels, zoals bagagevoorschriften, alcoholgebruik en veiligheidsprocedures. Dit kan leiden tot frustratie en conflicten. Wij adviseren om de regels duidelijker en consistent te communiceren, zowel tijdens het boekingsproces als op de luchthaven (zodat het niet alleen bij de hoofdboekter terecht komt). Denk aan visueel aantrekkelijke informatieborden, duidelijke meldingen in de app van de luchtvaartmaatschappij, en herhaalde communicatie via e-mails of sms-berichten voorafgaand aan de reis.

- **De consequenties**

Passagiers zijn zich niet altijd bewust van de gevolgen van hun gedrag, zoals het overtreden van bagageregels of dronkenschap aan boord. Het is belangrijk om consequenties duidelijk



en vroegtijdig te communiceren. Door passagiers op tijd te informeren over mogelijke sancties, zoals extra kosten of weigering van toegang tot de vlucht, kunnen escalaties worden voorkomen.

## BEGRIP

Passagiers begrijpen niet altijd waarom bepaalde maatregelen worden genomen, zoals steekproeven bij de securitycontrole of strikte handhaving van het bagagebeleid. Dit kan leiden tot frustratie en een gevoel van onrechtvaardigheid. Wij adviseren om passagiers beter te informeren over de achterliggende redenen van deze procedures.

Bijvoorbeeld:

- **Steekproeven bij securitycontrole:** Leg uit dat steekproeven een essentieel onderdeel zijn van veiligheidsprocedures, bedoeld om de veiligheid van alle passagiers te waarborgen. Dit kan worden gecommuniceerd via borden bij de controle of door het personeel zelf.
- **Strikte handhaving van het bagagebeleid:** Geef aan dat het bagagebeleid niet alleen gaat om ruimte en gewicht, maar ook om de veiligheid en efficiëntie van de vlucht. Bijvoorbeeld door te benadrukken dat een uniforme aanpak zorgt voor een soepelere boarding.
- **Waarom er soms nog geen communicatie is over vertragingen of annuleringen:** Passagiers raken vaak gefrustreerd wanneer er geen updates zijn over een vertraagde of geannuleerde vlucht. Leg uit dat luchtvaartmaatschappijen vaak wachten op bevestigde informatie om verkeerde of tegenstrijdige berichten te voorkomen. Onzekerheden zoals weersomstandigheden, technische controles of toestemming van luchtverkeersleiding kunnen hierbij een rol spelen. Proactieve meldingen, zoals "we begrijpen dat wachten frustrerend is, maar we willen u graag correcte informatie geven zodra deze beschikbaar is", kunnen het begrip vergroten en escalaties verminderen.

Door deze context te bieden, begrijpen passagiers beter waarom bepaalde regels bestaan en waarom ze worden gehandhaafd. Dit kan escalaties verminderen. Empathische communicatie, bijvoorbeeld via korte, informatieve video's of posters, kan hierbij een effectief middel zijn.

## AANBEVELINGEN VOOR VERVOLGONDERZOEK

Op basis van de bevindingen in deze rapportage doen wij de volgende aanbevelingen voor toekomstig onderzoek:

- **Verdieping op de primaire doelgroep: ordeverstoorers**  
De groep ordeverstoorers vormt een centrale doelgroep binnen dit onderzoek. Door privacybeperkingen en de looptijd van het onderzoek is het helaas niet gelukt om hen direct te spreken. In vervolgonderzoek zou het waardevol zijn om deze groep actief te betrekken. Een mogelijke werkwijze is om via betrokken maatschappijen – die al contact met deze personen onderhouden – toestemming te vragen om hen te benaderen voor een interview.
- **Vergelijkend gedragsonderzoek in andere sectoren**  
Hoewel dit onderzoek zich heeft gericht op een specifieke context, kan het verhelderend zijn om gedragsonderzoek naar soortgelijk ordeverstoring gedrag in andere sectoren (zoals openbaar vervoer, evenementen of zorg) te bestuderen. Dit kan inspiratie en



aanknopingspunten opleveren voor het verfijnen en toepassen van de aanbevelingen uit deze rapportage.

- **Pilotstudies en effectmetingen van interventies**

De voorgestelde aanbevelingen lenen zich goed voor toepassing in de praktijk. Het is aan te bevelen om deze eerst kleinschalig te toetsen in de vorm van pilotstudies. Daarbij is het van belang om systematisch te meten wat het effect is op het aantal ordeverstoringen, zodat de effectiviteit van interventies kan worden vastgesteld voordat ze breder worden uitgerold.



# LITERATUURLIJST

- Barron, P. E. (2002). Air rage: an emerging challenge for the airline industry. *Asia Pacific Journal of Transport*, 4(Summer), 39-44.
- Bor, R. (2003). Trends in disruptive passenger behaviour on board UK registered aircraft: 1999–2003. *Travel medicine and infectious disease*, 1(3), 153-157.
- Coyle, D. J., Smith, M. M., & Flaherty, G. T. (2021). Descriptive analysis of air rage incidents aboard international commercial flights, 2000–2020. *Transportation research interdisciplinary perspectives*, 11, 100418.
- DeCelles, K. A., DeVoe, S. E., Rafaeli, A., & Agasi, S. (2019). Helping to reduce fights before flights: How environmental stressors in organizations shape customer emotions and customer–employee interactions. *Personnel Psychology*, 72(1), 49-80.
- International Civil Aviation Organization. (2017). Annex 9 - Facilitation: International Standards and Recommended Practices (15th ed.). Convention on International Civil Aviation. Montreal, Quebec, Canada: Author.
- Maxius. (z.d.). Wetboek van Strafrecht: Artikel 385b lid 1, onderdeel 3. Geraadpleegd op 7 november 2024, van <https://maxius.nl/wetboek-van-strafrecht/artikel385b/lid1/onderdeel3>
- McLinton, S. S., Drury, D., Masocha, S., Savelsberg, H., Martin, L., & Lushington, K. (2020). “Air rage”: A systematic review of research on disruptive airline passenger behaviour 1985-2020. *Journal of Airline and Airport Management*, 10(1), 31-49.
- Moira, P., Mylonopoulos, D., & Terzoglou, E. (2020). A Typology of Delinquent Behavior on the Aircraft. *Journal of Tourism and Leisure Studies*, 5(1), 29.
- Staatscourant. (2023, 7 februari). Bekendmaking van wijzigingen in de Subsidieregeling Verduurzaming Scholen. Staatscourant, 5607. Geraadpleegd op 7 november 2024, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2023-5607.html>
- Smart, R. G., & Mann, R. E. (2003). Causes and consequences of air rage in Canada: cases in newspapers. *Canadian journal of public health*, 94, 251-253.
- Vredenburg, A. N., Zackowitz, I. B., & Vredenburg, A. G. (2015, September). Air rage: what factors influence airline passenger anger?. In *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting* (Vol. 59, No. 1, pp. 400-404). Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications.