

# Actualiteitsanalyse Beroepscompetentieprofiel Passagemedewerker

Opdrachtgever: VTL

ECORYS

Etienne van Nuland  
Karel Kans

Rotterdam, 3 juni 2010

ECORYS Nederland BV

Postbus 4175

3006 AD Rotterdam

Watermanweg 44

3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00

F 010 453 07 68

E [asb@ecorys.com](mailto:asb@ecorys.com)

W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Arbeid & Sociaal Beleid

T 010 453 88 05

F 010 453 88 34

# 1 Actualisatie BCP's

## 1.1 Inleiding

In opdracht van VTL heeft ECORYS een actualiteitsanalyse uitgevoerd voor het beroepscompetentieprofiel (BCP) Passagemedewerker. Voor 5 thema's is nagegaan of zich ontwikkelingen hebben voorgedaan die een aanpassing van het BCP noodzakelijk maken. De thema's zijn:

- Wet- en regelgeving.
- Arbeidsmarkt.
- Technologie.
- Bedrijfsorganisatorische of bedrijfseconomische ontwikkelingen.
- Internationale ontwikkelingen.

## 1.2 Onderzoeksaanpak

De actualiteitsanalyse is in twee stappen uitgevoerd:

- Desk research waarin openbare bronnen zijn geraadpleegd, zoals informatie van nationale en internationale sectororganisaties (werkgevers- en werknemersverenigingen), wet- en regelgeving en branchespecifiek arbeidsmarktonderzoek.
- Rondetafelbijeenkomsten waarin de uitkomsten van het desk research is voorgelegd aan experts en eventueel aangevuld. Alle geïnventariseerde ontwikkelingen zijn getoetst op relevantie en op representativiteit.

**Relevantie:** bij relevantie gaat het erom te bepalen of er op basis van de geconstateerde trend of innovatie een inhoudelijk noodzaak is om de kerntaak, kernopgave of beroepscompetentie te wijzigen.

**Representativiteit:** bij representativiteit gaat het erom te bepalen in welke mate de geconstateerde trend of innovatie zich in de sector of het beroep voordoet en in hoeverre een verandering van het BCP gerechtvaardigd is. Immers, een (technologische) innovatie kan ingrijpende gevolgen hebben voor een beroep, maar wanneer de innovatie zich beperkt tot een klein aantal bedrijven, dan is voorzichtigheid met aanpassing van het BCP op zijn plaats.

De rondetafelbijeenkomst is begeleid door Karel Kans en Etienne van Nuland. Zij hebben ook de desk research uitgevoerd. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de voor deze sector benaderde partijen en de deelnemers.

Tabel 1.1 Overzicht rondetafelbijeenkomsten

| Sector     | BCP's             | Benaderde partijen   | Deelnemers  |
|------------|-------------------|--|---|
| Luchtvaart | Passagemedewerker | Penauille Servisair<br>Avia Partners<br>KLM Passengerservices<br>KLM Cityhopper<br>Transavia | Yvon de Winter (Penauille Servisair)<br>Paul Opdam (Avia Partners)<br>Kiki Wijngaarden (Avia Partners)<br>Marije van der Heiden (KLM Passengerservices)<br>Astrid Zoeten (KLM Cityhopper)<br><br>Sandra Helmes (VTL)<br>Ad Woudenberg (VTL)<br>Karel Kans (ECORYS)<br>Etienne van Nuland (ECORYS) |

## 1.3 Geïnterpreteerde ontwikkelingen en gevolgen voor het BCP

Tabel 1.2 Overzicht van geïnterpreteerde ontwikkelingen en eventuele gevolgen voor het BCP per toetsingscriterium

| Toetsingscriteria   | Ontwikkelingen / trends / innovaties  | Relevant | Representativiteit | Gevolg voor BCP<br>Ja / nee |
|---------------------|---|----------|--------------------|-----------------------------|
| Wet- en regelgeving | 1. De passagemedewerker wordt geconfronteerd met een steeds groter aantal controles. Dit wordt ondermeer veroorzaakt door journalisten die de veiligheid van luchthavens testen.  | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                     | 2. De identiteitscontrole van passagiers is strenger geworden. Kleine fouten aan de kant van de passagemedewerker kunnen leiden tot groter oponthoud en meer stress. Hierdoor is meer stressbestendigheid vereist.  | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                     | 3. Passagiers moeten op correcte wijze worden ingecheckt. Er is geen ruimte voor bijvoorbeeld spelfouten in de naam van de passagier of bij het overnemen van visa gegevens. Door bestemmingslanden worden boetes opgelegd bij incorrect ingecheckte passagiers. Dit kost naast de boete ook stoel, want de luchtvaartmaatschappij is verplicht de passagier mee terug te nemen. Verantwoordelijkheid voor incorrect ingecheckte passagiers wordt door de luchtvaartmaatschappij bij de afhandelaar gelegd. | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                     | 4. Formulieren voor de VS (ESTA, het <i>Electronic System for Travel Authorization</i> ) moeten zeer secuur worden ingevuld. Bij fouten moet het formulier opnieuw aangevraagd worden. Het correct invullen is in feite de verantwoordelijkheid van de passagier. De luchtvaartmaatschappij biedt hierbij wel ondersteuning. Problemen leiden tot weerstand aan de kant van passagiers en oponthoud, zodat de ontwikkeling het werk van de passagemedewerker kan beïnvloeden.                               | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                     | 5. Als gevolg van strengere regelgeving en veiligheid en extra controles neemt de capaciteit van de luchthaven ten aanzien van het in- en uitstapproces af. Bepaalde doorgangen zijn nu bijvoorbeeld afgesloten. Dit bemoeilijkt het werk van de passagemedewerker bij het snel door de luchthaven leiden van vertraagde business class reizigers.  | Nee      | Laag               | Nee                         |

| Toetsingscriteria | Ontwikkelingen / trends / innovaties   | Relevant | Representativiteit | Gevolg voor BCP<br>Ja / nee |
|-------------------|--|----------|--------------------|-----------------------------|
|                   | 6. Complexiteit visa. Het is de verantwoordelijkheid van de persoon aan de incheckbalie om te bepalen of de passagier mag gaan reizen. Tegenwoordig ontvangen luchtvaartmaatschappijen boetes voor het vervoeren van personen zonder de juiste papieren. De luchtvaartmaatschappij probeert deze boetes te verhalen op de afhandelaar. Dit vereist van de passagemedewerker een grotere accuratesse. | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                   | 7. Er wordt gecontroleerd door de overheid of passagiers goed op hun rechten gewezen worden via de juiste folders. Wat passagiers vaak niet weten is dat vergoedingen bij vertraging alleen gelden voor de EU.   | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                   | 8. Mondigheid: passagiers worden mondiger en grover en stellen eisen bij bijvoorbeeld vertraging. De juiste communicatieve vaardigheden zijn vereist om hier goed mee om te kunnen gaan.   | Nee      | Hoog               | Nee                         |
| Arbeidsmarkt      | 9. Ten gevolge van de toegenomen concurrentie worden meer stagiaires ingezet. Na afronding van hun opleiding worden zij in de flexpool ingezet, via een uitzendbureau. Ex-stagiaires genieten de voorkeur boven andere externen die zich aanmelden. Men komt alleen nog binnen via flexcontracten.   | Nee      | Laag               | Nee                         |
|                   | 10. Problemen die ontstaan bij het inchecken zijn vaak een gevolg van de inzet van stagiaires. Stagiaires of jonge/nieuwe medewerkers maken sneller een fout die de afhandelaar een fikse boete kan kosten.  | Nee      | Laag               | Nee                         |
|                   | 11. De personeelsmobiliteit tussen afhandelaars is gering. Afhandelaars geven nieuw personeel niet direct een vast contract. Als een werknemer eenmaal een vast contract heeft, wordt dit vaste contract niet zomaar opgegeven door over te stappen naar een andere afhandelaar.   | Nee      | Laag               | Nee                         |

| Toetsingscriteria | Ontwikkelingen / trends / innovaties   | Relevant | Representativiteit | Gevolg voor BCP<br>Ja / nee |
|-------------------|--|----------|--------------------|-----------------------------|
|                   | <p>12. Passagemedewerkers zijn specialist voor een maatschappij, aangezien iedere maatschappij werkt met een eigen systeem. Een afhandelaar moet derhalve overweg kunnen met het systeem van een luchtvaartmaatschappij om voor een maatschappij te kunnen werken. Dit vormt eveneens een probleem voor de afhandelaar doordat het personeel hierdoor minder flexibel inzetbaar is. Fusies en samenwerkingsverbanden tussen luchtvaartmaatschappijen leiden niet tot gebruik van eenzelfde systeem. Hierdoor ontstaan voor een deel van het personeel hele kleine arbeidscontracten, doordat sommige werknemers zijn gespecialiseerd in een luchtvaartmaatschappij die slechts een of twee keer per week aankomt of vertrekt van de luchthaven. Nieuwe passagemedewerkers werken gedurende hun 1<sup>e</sup> half jaar op één systeem waarna per persoon wordt bekeken of ze op een tweede systeem ingewerkt worden. Door de vele systemen ontwikkelt het breder ingezette personeel weer weinig automatismen.</p> | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                   | <p>13. Afhandelaars hebben weinig fulltime personeel in dienst. Er wordt gewerkt met een spitsensysteem: personeel wordt ingezet op basis van 6 à 7 piekmomenten geënt op de binnenkomst van intercontinentale vluchten. Drukke komt in golven doordat Schiphol een hub is. Om te voorkomen dat personeel uren lang niets doet, wordt veel van parttime personeel gebruik gemaakt. Er zijn onvoldoende andere kleine taken te vergeven. Andere taken, zoals loungewerkzaamheden, zijn ook afhankelijk van de piekmomenten. Vaak werken alleen stagiaires 8 uur. Er zijn shifts van drie uur om de gaten op te vullen. Veel medewerkers zijn hiermee tevreden. Degenen met een vaste aanstelling en fulltime contract zijn de teamleiders.</p>  | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                   | <p>14. Geconstateerd wordt dat er een trend is naar nieuwe medewerkers met een gemiddeld lager niveau Engels, die minder accuraat en minder subtiel is in de communicatie en juist een tijdelijk boven een vast contract verkiest omwille van flexibiliteit. Jongeren kiezen ogenschijnlijk vaker voor het beroep vanwege de glamour die ze verwachten en realiseren zich niet dat het werk zwaar is.</p>  | Nee      | Laag               | Nee                         |

| Toetsingscriteria | Ontwikkelingen / trends / innovaties   | Relevant | Representativiteit | Gevolg voor BCP<br>Ja / nee |
|-------------------|--|----------|--------------------|-----------------------------|
|                   | 15. Het aantal instellingen dat een opleiding tot passagemedewerker aanbiedt, is toegenomen. Niet alle scholen bieden dezelfde kwaliteit opleiding. Alle scholen hebben een eigen manier van examineren, wat voor bedrijven onduidelijk is. Veel bedrijven kiezen er dan ook voor om met één school zaken te doen.   | Nee      | Laag               | Nee                         |
| Technologie       | 16. Door barcode readers hoeft er niet meer gezocht te worden in het systeem. Op een aantal aspecten maakt dat het werk eenvoudiger en voorkomt het fouten. Bij te grote bagage is er wellicht bij de incheckbalie minder werk, maar aan de gate meer werk. Door deze ontwikkeling is sprake van een verschuiving naar een meer administratieve en controlerende functie. Door selfservice check in en bagage check in verschuift een deel van de verantwoordelijkheid naar de passagier. Ook ontstaan hierdoor nieuwe werkzaamheden, zoals het laten betalen voor overbagage aan de balie. Hiervoor moeten passagemedewerkers met andere apparatuur om kunnen gaan. | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                   | 17. Het personeel moet met de systemen van iedere individuele luchtvaartmaatschappij leren omgaan. In principe zou een basissysteem gebruikt kunnen worden, zodat het personeel flexibeler inzetbaar is. Tot nu toe lijkt deze ontwikkeling nog ver weg. De luchtvaartmaatschappij heeft er moeite mee dat meer mensen in hun systeem kunnen kijken. Een voorbeeld van deze systemen is ALTEA, een systeem t.b.v. reservering en customer management. Eén systeem zou een kostenbesparing kunnen zijn, het maakt mensen beter inzetbaar en kundiger.   | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|                   | 18. Door nieuwe technologie als via internet inchecken komt de druk op andere plaatsen in de organisatie te liggen: van landside (voor douane) naar airside (achter douane). Vaak komen internetpassagiers niet opdagen: het van boord halen van de bagage kost ook tijd. Uiteindelijk levert internet daardoor geen tijdswinst.   | Nee      | Hoog               | Nee                         |

| Toetsingscriteria  | Ontwikkelingen / trends / innovaties  | Relevant | Representativiteit | Gevolg voor BCP<br>Ja / nee |
|--|---|----------|--------------------|-----------------------------|
| Bedrijfsorganisatorisch en bedrijfseconomisch                  | 19. Tegenwoordig kan de passagemedewerker minder service verlenen aan de passagier dan voorheen: werkzaamheden als de gegevens van het ticket voor de passagier invoeren in de computer of een suggestie doen voor een plek aan de gang of het raam zijn er niet meer bij. Passagier heeft tegenwoordig meer kennis. Die kennis hoeft de afhandelaar nu niet meer te geven. Er is geen tijd meer voor echte service. Gastvrouwschap wordt overgelaten aan anderen: jongeren, uitzendkrachten etc. Dat leidt tot irritatie bij de passagier: die merkt het verschil. Nu kan je het niet meer leuk maken voor de passagier. | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|  | 20. Behalve de spitsmomenten op een dag, moet ook rekening gehouden worden met piekmomenten in het seizoen. Dit bepaalt mede de inzet van het personeel met kleine aanstellingen.   | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|  | 21. Het belang van sales is tot nog toe beperkt. Het is van belang bij het verkopen van beenruimte, maar het is gewoon een van de taken. Het is nog niet verwerkt in de beloningssystematiek.   | Nee      | Hoog               | Nee                         |
| Internationale ontwikkelingen                                  | 22. Door de zakelijke markt wordt steeds minder business class gevlogen en in toenemende mate economy class.  | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|  | 23. Winstmarges herstellen zich niet meer nadat ze door een externe factor zijn geslonken.  | Nee      | Hoog               | Nee                         |
|  | 24. Afhankelijk van wie de concurrenten in de lucht zijn, is de trein een concurrent voor luchtvaartmaatschappijen en daarmee ook voor afhandelaars. Op het traject Amsterdam – Parijs vliegen bijvoorbeeld geen low cost carriers, zodat de hogesnelheidstrein daar voor concurrentie zorgt.   | Nee      | Hoog               | Nee                         |
| <b>Go / no go beslissing over verdere verdiepende analyse:</b> |   |          |                    | <b>Go / no go</b>           |

Advies go/no go: ECORYS adviseert om geen vervolgonderzoek te doen naar aanleiding van de geïnventariseerde trends en ontwikkelingen in de desk research en de rondetafelbijeenkomst. De geconstateerde ontwikkelingen verhogen het belang van een aantal eigenschappen van de passagemedewerker die reeds in het profiel vermeld worden, zoals accuratesse. De ontwikkelingen zijn niet van dusdanige invloed op het BCP dat vervolgonderzoek noodzakelijk is.

