

11.171.23

December 2011

Meldingsbereidheid voorvallen burgerluchtvaart

Enquête onder het Nederlandse luchtvaartpersoneel

BURG

EL

RID

TTGART HBT.

ON

LSINKI

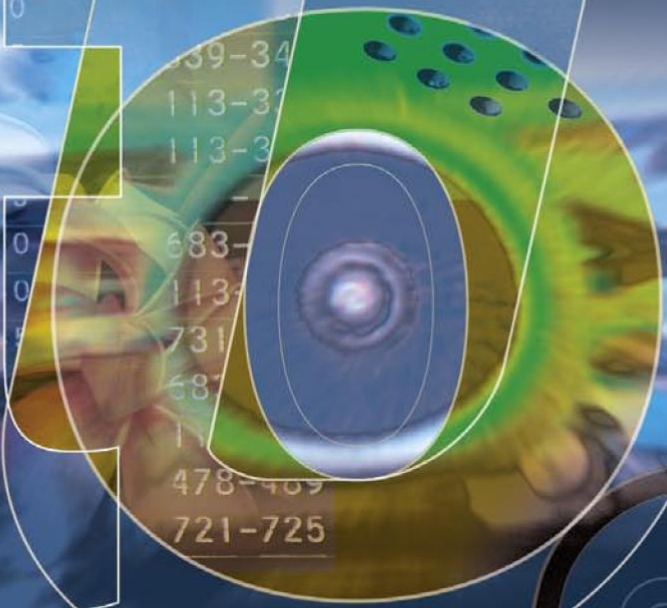
FRANCISCO-DALL

ARIS

VENEDIG

DALLAS

AMSTERDAM



Meldingsbereidheid voorvallen burgerluchtvaart

Enquête onder het Nederlandse luchtvaartpersoneel

Rapport

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
Directoraat-Generaal Luchtvaart en Maritieme Zaken
Directie Luchtvaart, afdeling Luchtvaartveiligheid
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

To70
Postbus 85818
2508 CM Den Haag
tel. +31 (0)70 3922 322
fax +31 (0)70 3658 867
E-mail: info@to70.nl

Door:

Marc Verschoor
Adrian Young
m.m.v. George Ongkiehong (cimon Communicatie BV)

Den Haag, december 2011

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Achtergrond	5
3	Opzet enquête	8
4	Analyse van de resultaten	11
5	Conclusies en aanbevelingen	27
Bijlage 1	Enquête	29
Bijlage 2	Antwoorden respondenten per vraag	45
Bijlage 3	Aantallen gerapporteerde voorvallen	68

1 Inleiding

In opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft To70 een enquête gehouden onder het Nederlandse luchtvaartpersoneel¹ naar de meldingsbereidheid van voorvallen² in de burgerluchtvaart.

Algemeen wordt aangenomen dat deze meldingsbereidheid onder luchtvaartpersoneel reeds in substantiële mate aanwezig is. Dit is voor een belangrijk deel gebleken uit gesprekken tussen de rijksoverheid en de sector zelf, en uit rapporten van respectievelijk de Evaluatiecommissie Meldingplicht Voorvallen Burgerluchtvaart (commissie Van Delden)³ en de Dutch Expert Group Aviation Safety (DEGAS)⁴. In deze rapporten zijn, gebaseerd op onder andere interviews met het management van de betrokken organisaties, verschillende algemene aanbevelingen gedaan om (de bereidheid tot) het melden van voorvallen verder te verbeteren.

In de Beleidsagenda Luchtvaartveiligheid 2011-2015⁵ heeft de rijksoverheid zich voorgenomen om condities te scheppen voor een volwassen veiligheidscultuur. Onder andere is als doel gesteld dat "bevindingen in openheid worden gedeeld op basis van vertrouwen. In deze "just culture" kan een stroom van meldingen op gang komen, die als onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem bijdragen aan de verbetering van de luchtvaartveiligheid".

Het ministerie heeft in dit kader te kennen gegeven met een tweejaarlijkse enquête meer specifiek inzicht te willen verkrijgen in de actuele meldingsbereidheid van het Nederlandse luchtvaartpersoneel. Met de resultaten uit deze enquête wil men zicht krijgen op wat het luchtvaartpersoneel beweegt of belemmert om zaken te melden. Daarbij staan niet de wettelijke eisen, maar de beleving van de respondenten centraal.

To70 heeft daarop in september en oktober 2011 een online vragenlijst aangeboden aan een groot aantal medewerkers van bedrijven uit de Nederlandse luchtvaartsector. Het doel hiervan was tweeledig:

1. Het uitvoeren van een nulmeting van de meldingsbereidheid onder het luchtvaartpersoneel;
2. Het verkrijgen van inzicht in de factoren die (positief dan wel negatief) invloed hebben op het meldingsgedrag, alsmede inzicht in hoe het luchtvaartpersoneel de bestaande meldingsprocedures beoordeelt, welk beeld men heeft van de veiligheidscultuur binnen het bedrijf, en welke verbeterpunten er zijn.

¹ Zie voor de precieze afbakening van deze groep paragraaf 3.1 van dit rapport.

² Een voorval is gedefinieerd als: een operationele onderbreking, defect, fout of andere onregelmatigheid, waardoor de vliegveiligheid wordt of kan worden beïnvloed, zonder dat sprake is van een ongeval of ernstig incident als bedoeld in artikel 3, onderdelen a en k, van richtlijn nr. 94/56/EG van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 21 november 1994, houdende vaststelling van de grondbeginselen voor het onderzoek van ongevallen en incidenten in de burgerluchtvaart (PbEG L 319).

³ Van Delden, B., e.a. (2009). *Van registreren naar regisseren. Evaluatie van de Wet Melding Voorvallen Burgerluchtvaart*.

⁴ Baksteen, B., e.a. (2009). *Liever verantwoordelijk dan vogelvrij. De rol van het strafrecht bij luchtvaartvoorvallen*. DEGAS Advies 2009-022.

⁵ Ministerie van Infrastructuur en Milieu (2011). *Beleidsagenda Luchtvaartveiligheid 2011-2015*.

Dit rapport presenteert achtereenvolgens enige achtergrondinformatie, de opzet van de enquête, de antwoorden van de respondenten, en de voornaamste conclusies die daaruit kunnen worden getrokken. Daarbij wordt tevens ingegaan op enkele (door de opdrachtgever voorgestelde) beleidsmaatregelen voor de periode 2012-2013, die de meldingsbereidheid zouden kunnen verhogen door het bevorderen van de grootste positieve c.q. het wegnemen van de grootste negatieve invloedsfactoren. Ook worden aanbevelingen gedaan om het veiligheidsmanagementsysteem te verbeteren.

De enquête is uitgevoerd ten behoeve van beleidsontwikkeling. De nadruk van het onderzoek lag op het voor de overheid inzichtelijk maken van wat respondenten beweegt of remt om zaken te melden, en waar mogelijkheden liggen om de meldingsbereidheid nog verder te verhogen. Dit rapport pretendeert dan ook nadrukkelijk niet om de beleving van het Nederlandse luchtvaartpersoneel op kwantitatief-wetenschappelijke wijze te duiden.

2 Achtergrond

In Nederland zijn bepaalde groepen luchtvaartpersoneel sinds 2007 verplicht om voorvallen in de burgerluchtvaart te melden bij het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL). Dit bureau is ondergebracht bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW).

Aan het doen van een melding zitten zowel voordelen als nadelen. Voorbeelden zijn de mogelijke (onder andere juridische) consequenties van het al dan niet melden, de tijd en moeite die de melding kost, de mogelijkheid voor anderen binnen de organisatie om te leren van voorvallen, de verplichting om te melden, etc. Bewust of onbewust weegt de melder deze voor- en nadelen af en besluit vervolgens of hij bereid is om een voorval daadwerkelijk te melden. Dit is de meldingsbereidheid. De voor- en nadelen van het melden zijn factoren die de meldingsbereidheid beïnvloeden. In het vervolg van dit rapport worden deze aangeduid als 'invloedsfactoren'.

De meldingsplicht vloeit voort uit Europese richtlijnen. Juridisch bestaan er twee verschillende verplichtingen:

- Verplichtingen die worden opgelegd aan personen die werkzaam zijn in de luchtvaart;
- Verplichtingen die worden opgelegd aan luchtvaartbedrijven.

2.1 Verplichtingen opgelegd aan personen

De belangrijkste wetgeving die van toepassing is op individuele personen betreft EU Richtlijn 2003/42⁶, in Nederland vertaald naar de Wet Luchtvaart en de Wet Melding Voorvallen Burgerluchtvaart. Deze richtlijn komt voort uit eerdere richtlijnen van de Europese Joint Aviation Authorities (JAA) uit de jaren 90, en geldt voor specifiek gedefinieerde groepen personeel in de Europese luchtvaartsector (Artikel 4.1):

- a. De exploitant of de gezagvoerder van een luchtvaartuig met straalaandrijving of een vliegtuig voor openbaar vervoer dat gebruikt wordt door exploitanten bij wie een lidstaat toezicht op de veiligheid van de activiteiten uitoefent;
- b. Een persoon die zich, onder toezicht van een lidstaat, bezighoudt met het ontwerp, de fabricage, het onderhoud of de modificatie van een luchtvaartuig met straalaandrijving of een vliegtuig voor openbaar vervoer dan wel de uitrusting of onderdelen daarvan;
- c. Een persoon die, onder toezicht van een lidstaat, een bewijs van onderhoudsinspectie (certificate of maintenance review) of van vrijgave voor de dienst (certificate of release to service) ondertekent met betrekking tot een luchtvaartuig met straalaandrijving of een vliegtuig voor openbaar vervoer dan wel een onderdeel of uitrusting daarvan;
- d. Een persoon die een functie vervult waarvoor een machtiging van een lidstaat als luchtverkeersleider of als vluchtinformatiefunctionaris vereist is;
- e. een bedrijfsleider van een luchthaven als bedoeld in Verordening (EEG) nr. 2408/92 van de Raad van 23 juli 1992 betreffende de toegang van communautaire luchtvaartmaatschappijen tot intracommunautaire luchtroutes;

⁶ Europese Unie (2003). *Richtlijn 2003/42/EG van het Europees parlement en de Raad, inzake de melding van voorvallen in de burgerluchtvaart*. Publicatieblad van de Europese Unie, L 167/23.

- f. Een persoon die een functie vervult die verband houdt met installatie, modificatie, onderhoud, reparatie, revisie, vluchtverificatie of inspectie van luchtverkeersleidingsfaciliteiten waarvoor een lidstaat de verantwoordelijkheid draagt;
- g. Een persoon die een functie vervult in verband met de afhandeling van het luchtvaartuig aan de grond, omfattende tanken, onderhoud, opstelling van de vrachtbrieven, laden, ijsvrij maken en slepen op een luchthaven als bedoeld in Verordening (EEG) nr. 2408/92.

Toegepast op de Nederlandse situatie betekent dit dat (onder andere) de volgende personen meldingsplichtig zijn:

- Gezagvoerders van luchtvaartuigen van een Nederlandse AOC-houder;
- Ingenieurs werkzaam voor houders van typecertificaten die door de Inspectie Verkeer en Waterstaat verstrekt zijn;
- Gecertificeerde onderhoudstechnici die werken aan luchtvaartuigen in gebruik bij Nederlandse AOC-houders;
- Luchtverkeersleiders, vluchtinformatie-functionarissen en onderhoudspersoneel werkzaam voor Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL);
- De havendienst van de luchthaven Schiphol;
- Grondafhandelingspersoneel op de luchthaven Schiphol.

Richtlijn 2003/42 bevat een lange en uitgebreide lijst met voorbeelden van voorvallen die verplicht aan de overheid gemeld dienen te worden. Daarnaast staat het lidstaten vrij om vrijwillige meldingen te stimuleren.

2.2 Verplichtingen opgelegd aan bedrijven

Naast de uitgebreide richtlijn met verplichtingen opgelegd aan personen kennen vele luchtvaartbedrijven interne bedrijfsregels met betrekking tot het melden van voorvallen. Deze zijn het gevolg van normen die door bijvoorbeeld ICAO, EASA of EUROCONTROL zijn gesteld aan luchtvaartmaatschappijen, onderhoudsbedrijven en luchtverkeersleidingsorganisaties.

Grote bedrijven in de luchtvaartsector moeten beschikken over een Veiligheidsmanagementsysteem (VMS, ook wel SMS - Safety Management System). ICAO definieert een VMS als "een systematische aanpak voor het managen van veiligheid, inclusief de noodzakelijke organisatorische structuren, aansprakelijkheden, beleid en procedures". Eén van de onderdelen die in het VMS moeten zijn geregeld is de melding van voorvallen en het onderzoek daarvan. De overheid heeft een middel ontwikkeld om ook de kleinere bedrijven (betrekkelijk kleine AOC-houders, vliegscholen, enz.) te assisteren met de implementatie van hun VMS. Dit middel heet VMS-light.

Bedrijfsregels voor luchthavens zijn normaliter nationaal vastgelegd op basis van ICAO-regelgeving. Echter, op Schiphol is Richtlijn EC 2003/42 rechtstreeks van toepassing omdat de luchthaven onder de Europese Verordening 2408/92 valt.

Meldingen kunnen zowel door individuele betrokkenen (direct) naar het ABL worden gestuurd, als via de functionaris aangewezen in het bedrijfs-VMS. De IVW publiceert informatie hierover op haar website, inclusief een meldingsformulier. In de praktijk accepteert het ABL een melding zowel op papier als digitaal in meerdere layouts (en niet alleen op het gepubliceerde formulier).

2.3 Bescherming van de melder

Naast de verplichting van het melden van voorvallen bevat Richtlijn 2003/42 bepalingen die de meldende medewerker c.q. het meldende bedrijf een zekere mate van bescherming bieden tegen sancties door de overheid. De reikwijdte van deze bescherming is gedefinieerd in Artikel 8.3:

“Onverminderd de toepasselijke strafrechtelijke bepalingen, onthouden de lidstaten zich ervan procedures in te stellen met betrekking tot overtredingen die onopzettelijk of uit onachtzaamheid zijn begaan, en waarvan zij op de hoogte zijn alleen maar omdat er hun krachtens het nationale systeem verplicht melding van is gedaan; dit geldt evenwel niet in het geval van grove nalatigheid”.

Het toepassen van dit artikel wordt binnen de luchtvaartsector “just culture” genoemd. Simpel gezegd creëert deze bepaling de ruimte om een in alle oprechtheid gemaakte vergissing te melden met als doel het verbeteren van de veiligheid, zonder dat de melder hoeft te vrezen voor bedrijfs- en/of overheidssancties. De perceptie van het personeel over de mate waarin het bedrijf en/of de overheid een dergelijke open veiligheidscultuur hanteert is een essentieel onderdeel van meldingsbereidheid.

2.4 Internationaal perspectief

Als deel van dit onderzoek is gekeken naar vergelijkbare onderzoeken en data over meldingsbereidheid in andere landen, vooral binnen Europa.

De Europese Commissie heeft in de jaren 90 het netwerk ECCAIRS (European Co-ordination centre for Accident and Incident Reporting Systems) opgericht, met als doel om een centraal voorvals-meldingssysteem te creëren. De werkzaamheden van de Commissie zijn inmiddels deels door EASA overgenomen in de vorm van het European Central Registry (ECR). Helaas heeft EASA nog geen uitgebreid onderzoek gepubliceerd met betrekking tot de motieven van melders. In het laatste jaarverslag van EASA wordt het ECR beschreven als een systeem dat nog in de kinderschoenen staat. (Ter illustratie: van ca. 50% van alle meldingen in het ECR blijft zelfs het type operatie (commercieel vervoer, general aviation, enz.) onvermeld/onbekend.)

Buiten Europa zijn wel enkele studies naar bedrijfscultuur uitgevoerd (bijvoorbeeld door Transport Canada), maar deze zijn in opzet niet vergelijkbaar met de huidige enquête en de resultaten worden hier dan ook niet meegenomen.

3 Opzet enquête

Dit hoofdstuk beschrijft achtereenvolgens de gekozen aanpak en een samenvatting op hoofdlijnen van de vraagcategorieën in de enquête. Voor de exacte inhoud van de vragenlijst wordt verwezen naar Bijlage 1 bij dit rapport.

3.1 Werkwijze

In deze paragraaf wordt allereerst de gekozen werkwijze toegelicht. Hierbij is onderscheid gemaakt naar het bereiken van de doelgroep, maatregelen om het aantal respondenten te maximaliseren, en technische infrastructuur.

Bereiken van de doelgroep

Als basis voor het definiëren en het bereiken van de doelgroep van de enquête is door het ministerie gekozen voor het veiligheidsmanagementsysteem (VMS, ook wel SMS - Safety Management System) in luchtvaartbedrijven. Al het luchtvaartpersoneel van de organisaties die momenteel onder een VMS vallen is als doelgroep aangemerkt. Deze bestaat zodoende uit verschillende beroepsgroepen binnen het personeel in de lucht (cockpit- en cabinepersoneel) en op de grond (verkeersleiders, onderhoudstechnici, afhandelaren, luchthavenmanagement). De personen in deze doelgroep kunnen daarmee meldingsplichtig zijn op basis van Richtlijn 2003/42 en/of op basis van regels en afspraken binnen het bedrijf die voortvloeien uit het VMS van hun bedrijf.

De vragen uit de enquête zijn opgesteld door To70 in nauwe samenwerking met beleidsmedewerkers van de afdeling Luchtvaartveiligheid van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Concepten van de vragenlijst zijn tevens ter beoordeling voorgelegd aan het sectorenoverleg (een vertegenwoordiging van de grotere werkgevers uit de luchtvaartsector) en een klankbordgroep, waarin naast het ABL vooral de werknemersorganisaties (de beroepsverenigingen voor cockpit-, cabinepersoneel, luchtvaarttechnici, en luchtverkeersleiders) zitting hadden.

De doelgroep is via de contactpersonen uit sectorenoverleg en klankbordgroep uitgenodigd om de enquête in te vullen. Deze contactpersonen ontvingen een uitnodiging voor deelname aan de enquête in de vorm van een brief en een e-mail, met het verzoek om deze door te sturen naar hun achterban. Via dezelfde kanalen is na twee weken tevens een herinnering verspreid.

Er is met deze werkwijze onvermijdelijk gekozen voor het meermalen benaderen van een aantal personen, zoals vliegers van de KLM die tevens lid zijn van de beroepsvereniging voor verkeersvliegers. Dit werd echter eerder als een voordeel dan als een nadeel gezien. Tegelijk is er ook luchtvaartpersoneel dat wel meldingsplichtig is, maar niet langs deze manier kon worden bereikt. Een aantal kleinere luchtvaartbedrijven, waaronder enkele vliegscholen en bedrijven die niet gebonden zijn aan de organisaties in de Klankbordgroep (zoals grondafhandelaren, onderhoudsbedrijven met een EASA Part 145-, en productiebedrijven met een EASA Part 21-erkenning), is daarom direct door de onderzoekers benaderd met het verzoek om de uitnodiging binnen het bedrijf te publiceren.

Maximaliseren van de respons

De medewerking van de doelgroep geldt als een belangrijke randvoorwaarde voor het uitvoeren van de enquête. Veiligheid in de luchtvaart, en zeker de meldingsbereidheid van voorvallen, is voor sommigen een gevoelig onderwerp. Vooraf diende dan ook het risico van een (te) laag aantal respondenten zoveel mogelijk te worden beperkt. Hiertoe zijn onder andere de volgende maatregelen genomen:

- Anonimiteit: het verstrekken van persoonlijke gegevens zoals naam of werkgever was niet noodzakelijk. Wel werd aan respondenten gevraagd om zichzelf in een gegeven functiegroep te plaatsen (gezagvoerder, onderhoudspersoneel, etc.). Diegenen die hier behoefte aan hadden konden aan het eind van de enquête hun e-mailadres achterlaten, zodat zij eventueel door de onderzoekers benaderd konden worden voor een toelichting op hun antwoorden.
- Korte invultijd: Er diende een afweging te worden gemaakt tussen de hoeveelheid gewenste informatie en de tijd die het respondenten kostte om de vragen te beantwoorden. Het streven was een invultijd van 10 tot 12 minuten, om de drempel om deel te nemen zo laag mogelijk te houden.
- "Just culture": Bij een enquête over de veiligheidscultuur is het van belang om aan te sluiten bij de gewenste "just culture". Een vragenlijst over dit onderwerp kan tot veel argwaan leiden, als niet heel helder is waarom deze wordt aangeboden. Met de respondenten en hun organisaties is duidelijk over het doel van de enquête gecommuniceerd: het meten van de meldingsbereidheid, met als doel om deze in de toekomst te vergroten. Om dezelfde reden adviseren wij om dit rapport in alle openheid te delen met alle belangstellenden in de organisaties die onder het VMS vallen.

Uitvoering en technische infrastructuur

De enquête was gedurende ruim vier weken via een (tijdelijke) website in te vullen. Er is een afweging gemaakt tussen het creëren van een goed beveiligde omgeving, waarop alleen door 'genodigden' kan worden ingelogd, en een publieke website. Uiteindelijk is voor het laatste gekozen, vooral vanwege de logistieke complexiteit om elke potentiële deelnemer te voorzien van een eigen inlogcode. Wel is voortdurend gecontroleerd op 'verdacht' invulgedrag, zoals een groot aantal antwoorden vanaf hetzelfde IP-adres. Dergelijke onregelmatigheden zijn echter niet geconstateerd.

3.2 De vragenlijst

De vragenlijst bestond uit 56 vragen, in een combinatie van multiple-choice vragen, ja/nee vragen, en stellingen. Op enkele punten in de enquête werd de respondenten de mogelijkheid geboden om een toelichtende tekst toe te voegen.

De items waren ondergebracht in vijf hoofdstukken/onderwerpen:

- Algemeen: hier werd onder andere gevraagd naar functie, meldingsplichtigheid, en de algemene kennis van het melden van voorvallen;
- Meldingsgedrag: hier werd gevraagd of en waarom men voorvallen meldt of zou melden. Op meerdere manieren werd hier gevraagd naar de mening van de respondent over diverse invloedsfactoren;

- Verwerking van meldingen: vragen naar onder andere de kennis van het ABL en de feedback die men ontvangt over een gedane melding;
- Bedrijfscultuur: de rol van het VMS en het al dan niet bestaan van een just culture binnen het bedrijf;
- Aandachtspunten: wat kan er beter?

Voor de lijst met alle vragen wordt verwezen naar Bijlage 1 bij dit rapport.

Bij het opstellen van de vragen is er rekening mee gehouden dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven, zeker in gevallen waarin hun opinie wordt gevraagd over een onderwerp waarvoor zij (mede) verantwoordelijkheid dragen. Bovendien kan een natuurlijke geneigdheid bestaan om vooral "ja" te antwoorden op ja/nee-vragen. Tot slot laten mensen zich beïnvloeden door de (presentatie van de) context en de volgorde van de vragen. Simpelweg als eerste item de vraag stellen: "Bent u bereid alle voorvallen te melden?" zou zodoende tot positief vertekende antwoorden kunnen leiden.

Het volledig uitsluiten van sociaal wenselijke antwoorden is onmogelijk. Om ze toch enigszins te voorkomen zijn zowel diverse controlevragen als stellingen in de enquête opgenomen. Deze stellingen waren geformuleerd vanuit verschillende perspectieven, waarop de respondent kon reageren op een zespuntsschaal van "helemaal oneens" tot "helemaal eens".

4 Analyse van de resultaten

Dit hoofdstuk behandelt, geclusterd in een aantal thema's, de meest opvallende resultaten van de enquête. Mede om redenen van leesbaarheid is ervoor gekozen om hier niet alle antwoorden op alle vragen te vermelden (zie voor een overzicht daarvan Bijlage 2), maar om beknopt en in verhalende vorm specifieke bevindingen te presenteren die in het oog springen. Bij sommige items worden daarom slechts de meest relevante antwoordcategorieën vermeld of wordt één specifieke functiegroep belicht. Bij enkele onderwerpen is getracht om de bevindingen te duiden met behulp van de door de respondenten ingevulde commentaarvelden. Waar dat inzichtelijk is geacht worden tevens verbanden gelegd tussen de antwoorden op de diverse vragen uit de enquête.

De hier gepresenteerde resultaten lenen zich in principe voor vergelijking met resultaten uit toekomstige onderzoeken onder het Nederlandse luchtvaartpersoneel, of met gelijksoortig onderzoek uitgevoerd in andere landen. Specifiek op het gebied van meldingsbereidheid zijn internationaal (zoals al opgemerkt in paragraaf 2.4) echter maar zeer beperkt onderzoeksgegevens beschikbaar, en dan nog enkel voor specifieke functiegroepen, zodat dergelijke vergelijkingen op dit moment nog niet mogelijk zijn.

4.1 De respondenten

Op grond van een ruwe schatting van het ministerie is vooraf uitgegaan van een doelgroep van ca. 18.000 potentiële respondenten (indicatief). Dit aantal is gebaseerd op het aantal door het Kiwa Register uitgegeven bewijzen van bevoegdheid, en informatie van de sectorpartijen c.q. de leden van de klankbordgroep. Tevens was bepaald dat (onder de aanname van een normale verdeling van de respondenten over de functiegroepen) een minimale respons van 450 personen (ofwel 2,5%) nodig zou zijn om een betrouwbaar beeld te krijgen van de totale populatie van Nederlands luchtvaartpersoneel.

Na controle van de invoer en het verwijderen van enkele ongeldige resultaten bleven 836 ingevulde vragenlijsten over, ofwel een respons van ruim 4,6%. Ten opzichte van het hierboven genoemde minimum voor de totale populatie is deze redelijk goed te noemen. Ter relativering dient echter opgemerkt te worden dat de respons wel veel lager is dan die in recente (interne) studies naar de veiligheidscultuur binnen twee luchtvaartbedrijven. Deze hebben laten zien dat een respons van 65-75% van de medewerkers haalbaar is. De enquête is kwalitatief goed ingevuld, in de zin dat zeer weinig items per vragenlijst onbeantwoord zijn gebleven. Een andere indicatie voor de kwaliteit van de antwoorden is het feit dat 20% van de respondenten een e-mailadres heeft achtergelaten voor aanvullende vragen.

De tabel hieronder toont het aantal ingezonden vragenlijsten uitgesplitst naar de diverse groepen genoemd in Artikel 4.1 van EU Richtlijn 2003/42. Hieruit blijkt dat de respons onder het vliegend personeel zowel in absolute als in relatieve termen het hoogst is. Cabine- en cockpitpersoneel samen vertegenwoordigen ruim tweederde van alle data.

Functiegroep	Aantal respondenten	% van het totaal
Cockpitpersoneel - gezagvoerder	307	36,7
Cockpitpersoneel - anders	188	22,5
Gecertificeerd vliegtuigonderhoudspersoneel	112	13,4
Luchtverkeersleider	86	10,3
Cabinepersoneel	85	10,2
Overig luchtverkeersleidingspersoneel	11	1,3
Luchthavenmanagement	6	0,7
Afhandeling	5	0,6
Instructeur bij een vlieschool	2	0,2
Overig	34	4,1
Totaal	836	100,0

Deze gegevens laten zien dat 97% van de respondenten bestaat uit mensen 'op de werkvloer', de overige 3% wordt gevormd door managers van luchtvaartbedrijven. Aangenomen is dat de managers die deze enquête hebben ingevuld daarop attent gemaakt zijn omdat zij zelf in de operatie werken.

Het aandeel respondenten werkzaam bij AOC-houders bedraagt bijna 70%. Bijna 15% van de respondenten valt in de categorie 'gecertificeerd onderhoudspersoneel', en iets meer dan 10% is werkzaam op het gebied van luchtverkeersleiding. Vier respondenten hebben hun functie niet ingevuld. Vanwege het geringe aantal (< 0,5%) en de, voor het overige, correcte invulling van de items is besloten ook deze in de dataset te laten.

Het aantal respondenten per functiegroep moet gezien worden in relatie tot het aantal potentiële respondenten in die functiegroep om uitspraken te kunnen doen over de representativiteit. Op basis van opgave van de beroepsverenigingen uit de klankbordgroep kan voor de vier grootste beroepsgroepen de volgende tabel worden opgesteld. Opgemerkt wordt dat de genoemde groeps grootte een schatting is, aangezien objectieve cijfers niet beschikbaar waren.

Functiegroep	Geschatte grootte (personen)	Aantal respondenten	% respons binnen de functiegroep
Luchtverkeersleiding	300	97	32,3
Cockpitpersoneel	4000	495	12,4
Gecertificeerd onderhoudspersoneel ⁷	1750	112	6,4
Cabinepersoneel	10.500	85	0,8
Overig/onbekend	(Onbekend)	47	
Totaal		836	

Deze tabel laat zien dat de mate van respons scheef verdeeld is over de verschillende beroepsgroepen. Vooral de respons van luchtverkeersleidings- en cockpitpersoneel is, met respectievelijk één op de drie en één op de acht personen, relatief goed. Het aantal respondenten uit de categorie 'Overig' (dit is personeel dat bijvoorbeeld werkt in de vliegtuigafhandeling, als havenmeester op Schiphol of voor een Part 21-productiebedrijf) is echter met 47 personen zowel absoluut als relatief laag. Zodoende zijn deze

⁷ Eén onderhoudsbedrijf heeft expliciet aangegeven geen medewerking te willen verlenen aan dit onderzoek.

respondenten bij de analyses niet als specifieke functiegroep onderscheiden. Wel zijn hun antwoorden opgenomen in de in dit rapport genoemde totalen.

Daarbij moet worden opgemerkt dat er geen garantie is dat deze steekproef aselekt is. Het is niet uitgesloten dat medewerkers die een uitgesproken mening hebben relatief vaker hebben gereageerd dan anderen. In de individuele functiegroepen is het aantal respondenten te laag om statistisch betrouwbare vergelijkingen te maken tussen de functiegroepen onderling. Vanwege de focus van dit onderzoek (zie hoofdstuk 1) worden desondanks in dit rapport op onderdelen ook de gevonden verschillen tussen functiegroepen vermeld.

De respondenten geven aan dat zij attent gemaakt zijn op de enquête door het bedrijf (25,0%), de vakbond / beroepsvereniging (75,7%), en/of de overheid (0,8%; vraag 6.1)⁸. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het ministerie niet actief bekendheid heeft gegeven aan de enquête. De groep die dit antwoord gaf betreft vermoedelijk deelnemers aan het sectorenoverleg en/of de klankbordgroep.

4.2 De meldingsplicht

Van alle respondenten geeft 91,4% aan meldingsplichtig te zijn (vraag 1.2). Slechts 2,1% geeft aan dat dit niet het geval is, en 6,5% weet het niet. Deze meldingsplicht komt naar eigen zeggen voort uit (vraag 1.3⁹): Regelgeving van de Europese Unie (70,7%), het VMS in het bedrijf (46,3%), en de CAO voor het bedrijf (26,0%).

Het feit dat ruim 90% zichzelf meldingsplichtig noemt is hoog, zeker wanneer dit wordt afgezet tegen de categorieën (functiegroepen) die een meldingsplicht hebben op basis van Europese Richtlijn 2003/42. Van alle respondenten wordt slechts ca. 60% daadwerkelijk in de richtlijn genoemd, te weten gezagvoerders, gecertificeerd onderhoudspersoneel, luchtverkeersleidingpersoneel, en medewerkers van de havendienst op Schiphol.

Dit suggereert dat de interne meldingssystemen van bedrijven, zoals vereist door EU-OPS, Part 145, Part 21 enzovoort, ertoe leiden dat veel respondenten zichzelf zien als meldingsplichtig, waar zij dat als persoon in strikt juridische zin niet zijn. De antwoorden op vraag 1.3 ondersteunen deze veronderstelling gedeeltelijk. Slechts de helft van de respondenten die zichzelf meldingsplichtig vonden gaf aan dat dit voortkwam uit het bedrijfs-VMS. Anderzijds gaat ruim een kwart van deze respondenten er blijkbaar vanuit dat zij meldingsplichtig zijn op grond van de CAO die voor het bedrijf is afgesloten.

Een factor waar in dit verband rekening mee moet worden gehouden is het feit dat de Vereniging voor Nederland Cabinepersoneel (VNC) haar leden bij de uitnodiging om aan de enquête deel te nemen expliciet de instructie heeft gegeven om vraag 1.2 (*"Bent u meldingsplichtig?"*) met "Ja", en vraag 1.3 (*"Op basis van welke regels, instrumenten of afspraken bent u meldingsplichtig?"*) met "De CAO voor het bedrijf" te beantwoorden. Aangezien 10% van de respondenten uit cabinepersoneel bestond, is de mogelijkheid

⁸ Meerdere antwoorden waren mogelijk, zodat het totaal kan optellen tot meer dan 100%.

⁹ Meerdere antwoorden waren mogelijk, zodat het totaal kan optellen tot meer dan 100%.

reëel dat deze instructie een significant effect heeft gehad. Hoe de betreffende respondenten zonder deze instructie zouden hebben geantwoord is niet meer te achterhalen.

De meerderheid van de respondenten weet waar een melding kan worden gedaan. Op de vraag *“Is het u duidelijk waar u een melding kunt doen?”* (vraag 1.4) antwoordt 54% met “volledig duidelijk” en 37% met “grotendeels duidelijk”. Het antwoord “volledig onduidelijk” wordt door slechts 1,3% gegeven. Een en ander lijkt het gevolg van goede voorlichting, getuige de antwoorden op de vraag *“Bent u voorgelicht over de volgende aspecten van het melden van voorvallen?”* (vraag 1.5). Een groep van ca. 90% geeft aan te zijn voorgelicht over de meldingsplicht, de methode van melden, en het nut van melden. Daarnaast zegt ruim 72% voorlichting te hebben ontvangen over de gevolgen van melden. Deze voorlichting wordt voornamelijk door de werkgever (91,4%), en in mindere mate door de beroepsvereniging (48,6%) gegeven. De overheid speelt hierbij met 6,4% een beperkte rol.

4.3 Meldingsgedrag en invloedsfactoren

Ruim 85% van de respondenten heeft wel eens een meldenswaardig voorval meegemaakt (vraag 2.1). Op de vraag of men wel eens een voorval heeft gemeld (vraag 2.2) antwoordt ruim 83% bevestigend. Dit is vrijwel dezelfde groep als bij de eerste vraag, en tot deze groep behoren (gelet op vraag 1.4) per definitie ook respondenten wie niet “volledig duidelijk” is hoe zij moeten melden. Voorts is er een groep van personen die tegen hun zin in de laatste twee jaar een voorval gemeld hebben (8%, vraag 2.7), of juist niet gemeld hebben (12,9%, vraag 2.9). De meest voorkomende toelichtingen van deze respondenten hebben te maken met het gevoel dat het OM een bedreiging vormt voor de melder en dat het VMS (SMS) in hun bedrijf (nog) niet optimaal functioneert. Op mogelijke beweegredenen van deze groep wordt verderop in deze paragraaf nader ingegaan.

Een meerderheid van 91% zegt zich binnen de eigen organisatie voldoende vrij te voelen om voorvallen te melden (vraag 2.3). Een vergelijkbaar aantal (94%) van de respondenten geeft aan dat zij voldoende mogelijkheden hebben tot het doen van een melding (vraag 2.4). Hoewel dit hoge percentages lijken, is de vraag gerechtvaardigd wat het betekent dat 9% van alle respondenten zich niet voldoende vrij voelt om via de werkgever meldingen te doen, en 6% aangeeft daartoe niet genoeg mogelijkheden te hebben. In deze groep van 6% die meer meldingsmogelijkheden wenst, is overigens ongeveer een kwart van alle respondenten uit de categorie ‘cabinepersoneel’ vertegenwoordigd.

Wanneer de respondenten betrokken zouden raken bij een voorval zou 73% dit melden. ‘Misschien’ wordt als antwoord gegeven door 26%, en 1% zou niet melden (vraag 2.5). Dit kan enerzijds worden gezien als een zeer positief resultaat: 99% van hen zou immers bij een voorval een melding ten minste overwegen. Het valt echter niet uit te sluiten dat hier sprake is van enig sociaal-wenselijk antwoorden. Bovendien blijkt (zie verderop) dat een groep van 10 tot 30% van de respondenten consequent neutraal of zelfs negatief staat tegenover (de diverse stellingen over) de cultuur in het bedrijf. Het is daarom voorstelbaar dat ervaringen uit de dagelijkse praktijk soms een negatief effect hebben op het doen van meldingen, iets waartoe men in principe best bereid is. Er heerst dan een goede veiligheidscultuur binnen luchtvaartbedrijven, maar nog niet alle deelnemers (management zowel als uitvoerend personeel) lijken er geheel van overtuigd dat alle elementen aanwezig zijn of naar behoren functioneren.

Het feit dat ruim een kwart van de respondenten aangeeft ‘misschien’ een melding te zullen doen als dat zou moeten, toont eens te meer dat bij het meldingsgedrag voor iedere melder en ieder voorval verschillende overwegingen en invloedsfactoren een rol spelen. Het aantal invloedsfactoren is in theorie onbeperkt. De enquête bevatte een aantal concrete voorbeelden. De respondenten is gevraagd deze factoren te vergelijken met hun eigen perceptie en te beoordelen in hoeverre de genoemde factoren hun eigen meldingsgedrag beïnvloeden (vraag 2.10).

De top 5 van factoren met een positieve invloed op de meldingsbereidheid is (met tussen haakjes het percentage respondenten dat op deze factor met ‘zeer positieve invloed’ antwoordde):

- | | |
|--|-------|
| 1. Het gevoel dat men bijdraagt aan de verhoging van de veiligheid | (51%) |
| 2. Het feit dat men een vrijwillige melding anoniem kan doen | (41%) |
| 3. Het veiligheidsbewustzijn in het bedrijf | (21%) |
| 4. De open bedrijfscultuur | (17%) |
| 5. Het veiligheidsmanagementsysteem (VMS/ SMS) in de organisatie | (10%) |

Bij deze top-5 is ervoor gekozen om enkel de percentages behorend bij het meest extreme antwoord te vermelden. Het feit dat ‘slechts’ 51% van de respondenten een bijdrage aan verhoging van de veiligheid een ‘zeer positieve invloed’ noemt, maskeert dat nog eens 45% dit als een ‘positieve invloed’ beoordeelt. Dit beeld komt overeen met de antwoorden op een vergelijkbare vraag (vraag 2.6), waaruit blijkt dat 97% van de respondenten plichtsbesef/professioneel handelen (zeer) van toepassing acht. Het feit dat een melding tot acties kan leiden die de veiligheid verbeteren scoorde ook hier hoog, met 96% zelfs iets hoger dan dat voor de factor “de regels vereisen dat voorvallen gemeld worden” (89%). Deze bevindingen bevestigen dat er binnen de luchtvaart een solide veiligheidsbewustzijn heerst.

De top 5 van factoren met een negatieve invloed op de meldingsbereidheid (antwoord: ‘zeer negatieve invloed’) luidt als volgt:

- | | |
|---|-------|
| 1. Mogelijke strafrechtelijke gevolgen | (49%) |
| 2. Wettelijke aansprakelijkheid en financiële claims | (30%) |
| 3. Aandacht in de media | (16%) |
| 4. De mogelijkheid dat de identiteit als melder te herleiden is | (15%) |
| 5. Het beleid van de overheid | (14%) |

Vanwege het belang dat in deze enquête werd gehecht aan het identificeren van negatieve invloedsfactoren is, ter controle, bij een ander item (vraag 2.8) in essentie dezelfde vraag voorgelegd. Het verschil was dat deze vraag ook informeerde naar interne redenen om een voorval niet te melden terwijl dit wel zou moeten. Hieruit volgt een top 5 van redenen waarom men voorvallen niet wil/zal melden (met tussen haakjes het percentage respondenten dat antwoordde met “van toepassing” of “zeer van toepassing”):

- | | |
|---|-------|
| 1. Zorgen over mogelijke sancties door het Openbaar Ministerie | (58%) |
| 2. Ik zou in de problemen kunnen komen. | (36%) |
| 3. Iemand anders zou in de problemen kunnen komen | (34%) |
| 4. Zorgen over mogelijke sancties door de Inspectie Verkeer en Waterstaat | (31%) |
| 5. Niet weten dat voorvallen gemeld moeten worden | (24%) |

De factoren uit bovenstaande lijsten bevestigen de bovengenoemde observaties met betrekking tot de mogelijkheden en bereidwilligheid om te melden. Zo geeft minder dan 10% van de respondenten aan dat het niet weten hoe zij meldingen moeten doen voor hen een factor is. Ook geeft minder dan 10% aan dat de factor "het meldproces binnen het bedrijf is omslachtig / onduidelijk" op hen (zeer) van toepassing is. Andere negatieve invloedsfactoren zijn: het niet worden gemotiveerd door het bedrijf, de tijd die melden kost, en onzekerheid of er door het bedrijf überhaupt iets met de melding wordt gedaan.

Het voornaamste beeld dat uit de vragen met betrekking tot negatieve invloedsfactoren naar voren komt is een sterke angst voor sancties. Daarom is nader gekeken naar factoren als de mate waarin de melder zelf, zijn/haar collega's of het bedrijf in de problemen zou kunnen komen. Een groot aantal respondenten blijkt negatieve consequenties voor zichzelf of anderen te betrekken bij de overweging om al dan niet een melding te doen.

Kijkend naar de antwoorden op vraag 2.8 zijn nadelige gevolgen voor de melder zelf als negatieve factor in enige mate van toepassing op 35% van de respondenten. Het in de problemen komen van het bedrijf wordt minder vaak benoemd (19%). Groepsdruk of 'peer pressure' lijkt, althans in deze vraag (vraag 2.8), geen factor van betekenis te zijn. Minder dan 3% van de respondenten geeft aan de reactie van een collega als reden te beschouwen om af te zien van het doen van een melding. Echter, sociaal wenselijk antwoorden kan ook hier een rol spelen, en uit de antwoorden op vraag 4.16 ("Bent u bereid een voorval te melden waarbij een directe collega betrokken is?") volgt een ander beeld. Door ca. 2% van de respondenten is daarop "Nooit" ingevuld, maar 22% antwoordt met "Soms". Hieruit kan worden opgemaakt dat enige groepsdruk wel degelijk bestaat, maar dikwijls wordt onderdrukt door andere factoren zoals plichtsbesef en professionalisme.

De belangrijkste negatieve factoren hebben betrekking op de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW) en het Openbaar Ministerie (OM). Angst voor mogelijke (juridische) actie door deze instanties werd als negatieve factor benoemd door respectievelijk 31% en 58% van de respondenten. Dit is niet alleen een relatief hoog percentage, maar suggereert ook dat de perceptie van de respondenten niet geheel op feiten is gebaseerd. Het aantal vervolgingen door het OM in Nederland is feitelijk zeer laag. Opvallend is tevens dat de respondenten IVW als minder bedreigend beschouwen, hoewel dit een instantie is die veel eenvoudiger daadwerkelijk actie kan ondernemen. De administratieve sancties die IVW kan opleggen zijn gemakkelijker te realiseren dan rechtsvervolging. Het is desondanks het OM dat de respondenten angst inboezemt.

Andere factoren met een negatief effect op de bereidheid tot melden hebben betrekking op de dreiging van financiële en juridische claims. Zowel bij vraag 2.8 als bij vraag 2.10 gaf ongeveer een derde van de

respondenten aan te overwegen problemen te kunnen krijgen met het bedrijf als hij/zij een voorval zou melden. Respondenten die deze factor benoemden kwamen vooral uit de functiegroepen “gezagvoerders” en “cockpitpersoneel overig”.

In dit verband viel op dat, gevraagd (vraag 4.12) of de respondent ooit had meegemaakt dat een meldende collega daadwerkelijk problemen met zijn werkgever had gekregen door een melding, door ca. 1% werd geantwoord met “Vaak”, door 3% met “Regelmatig”, en door 18% met “Soms”. De verhouding tussen de percentages respondenten per antwoordcategorie was in de verschillende functiegroepen vrijwel gelijk. Van de respondenten signaleert 1 op de 5 dus een potentiële barrière in het gedrag van de werkgever. Dit kan om een relatief beperkt aantal voorvallen gaan met een grote bekendheid, maar het zou goed zijn om dit nader te onderzoeken en te bezien of acties nodig zijn.

Tot slot is vermeldenswaardig dat door iets meer dan de helft van de respondenten de media werd geïdentificeerd als negatieve invloedsfactor (vraag 2.11).

4.4 Wat gebeurt er met meldingen?

In vraag 3.1 is de respondenten gevraagd of zij bekend zijn met het ABL. Tweederde van hen geeft aan het ABL niet te kennen. Dit resultaat wordt bevestigd door stelling 3.3 (*“Meldingen die naar het ABL gaan, worden door het ABL zorgvuldig behandeld.”*) waarop door 15% van alle respondenten bevestigend wordt geantwoord. Aangezien ongeveer een derde van hen bekend is met het ABL, komt dit naar verwachting neer op ca. 45% van degenen die het ABL kennen. Aangezien het ABL binnen Nederland het belangrijkste verzamel- en verwerkingspunt is van meldingen, moet dit als een zorgelijke uitkomst worden beschouwd.

De onbekendheid met het ABL speelt vermoedelijk een rol bij de grote groep respondenten (58%) die aangeeft niet te weten of het bedrijf binnengekomen meldingen indien nodig doorstuurt naar het ABL (vraag 4.5). Slechts 4% zegt ooit een voorval direct bij het ABL te hebben gemeld. Van deze groep meldde 90% het voorval ook bij de werkgever. Dit houdt in dat meer dan 99% van alle meldingen aan het ABL verlopen via, of met medeweten van, de werkgever. Gevraagd naar het meldingsproces bij de werkgever, geeft de meerderheid (82%) van de respondenten aan dat de werkgever meldingen “zorgvuldig” of “enigszins zorgvuldig” behandelt. Dit impliceert dat volgens de resterende 18% deze zorgvuldigheid voor verbetering vatbaar is.

Het hoe en waarom van het melden van voorvallen is de meerderheid van de respondenten duidelijk. Ongeveer 90% is voorgelicht over de meldingsplicht en weet waar hij/zij een melding kan doen (zie ook paragraaf 4.2). Wat verder opvalt, is dat 11% (vraag 5.6) aangeeft behoefte te hebben aan meer meldingsmogelijkheden. Bovendien doet een derde van de respondenten (bij de open vraag 5.7) als verbeteringssuggestie een verbetering van het meldingssysteem. Afgezien een aantal zeer uiteenlopende inhoudelijke commentaren over de specifieke situatie van de betreffende respondenten, zijn de antwoorden op deze vraag (*“Zijn er verder nog zaken die beter kunnen?”*) ruwweg in drie thema's in te delen. Deze komen vrijwel evenveel voor onder de verschillende functiegroepen.

Kort samengevat betreft dit de volgende punten:

- Het optreden van de overheid, vooral het OM, is een reden om niet te melden;
- Het VMS (SMS) in het bedrijf werkt (nog) niet effectief en daardoor gebeurt er te weinig met de meldingen;
- De respondenten hebben behoefte aan digitale meldingsmogelijkheden.

Of, gelet op het laatste punt, het meldingsformulier van IVW (zie www.ivw.nl) voor respondenten een meldingsbelemmerende factor is, is moeilijk vast te stellen aangezien de stelling hierover ("*Het meldingsformulier van IVW is moeilijk in te vullen*") niet differentieerde tussen 'niet weten dat het formulier bestaat' en 'het moeilijk vinden om het in te vullen'. Uit gesprekken van de onderzoekers met diverse werknemers uit de luchtvaart, vooral cabinepersoneel, valt echter wel op te maken dat het door IVW gepubliceerde formulier niet optimaal is voor gebruik door deze functiegroep. Het vereist te veel invoer van cockpit- en technische parameters, en laat te weinig ruimte voor een verhalende beschrijving van de situatie. Door diverse bedrijven worden vergelijkbare complexe formulieren gebruikt, dus dit fenomeen doet zich vermoedelijk over een bredere linie van luchtvaartmaatschappijen voor.

Wat er precies met meldingen gebeurt in termen van vervolgcacties is de respondenten minder bekend, maar hun antwoorden op diverse vragen in de enquête suggereren dat men niet altijd behoefte heeft aan specifieke feedback hierover. Door de respondenten wordt aangegeven (vraag 3.5) dat zij resultaten van hun meldingen het vaakst terugzien in veiligheidspublicaties, gevolgd door trainingsmateriaal en verbeterde bedrijfsprocedures en -documentatie, maar vrijwel niet in aangepaste wet- en regelgeving.

4.5 De 'just culture' in het bedrijf

De respondenten is gevraagd naar de mate waarin het bedrijf de medewerker aanmoedigt om veiligheidsvoorvallen te melden. Het antwoord hierop is overwegend positief: ruim 80% is het in meerdere of mindere mate eens met de stelling (vraag 3.6) dat het positieve gebruik van (hun) meldingen hen aanmoedigt om in de toekomst te melden.

Tevens is onderzocht in hoeverre men zich beschermd voelt tegen sancties van binnen en buiten het bedrijf. Opvallend daarbij zijn de antwoorden van het onderhoudspersoneel op vraag 3.7: bijna 16% van hen is het oneens met de stelling dat de werkgever hen zal steunen als externe partijen proberen om juridische stappen te ondernemen op basis van hun melding. Mogelijk speelt ook een gebrek aan kennis op dit gebied een rol. Bijna de helft van alle respondenten stelt (vraag 4.3) niet te weten of hun bescherming door het bedrijf formeel geregeld is, slechts 6% geeft aan niet formeel beschermd te zijn. Dit lijkt een situatie die, feitelijk of qua voorlichting, voor verbetering vatbaar is.

Uit gesprekken met de sector blijkt dat een aantal luchtvaartbedrijven een bepaalde vorm van bescherming van hun medewerkers schriftelijk heeft vastgelegd. De grote luchtvaartmaatschappijen hebben het bedrijfsbeleid met betrekking tot meldingen vastgelegd in de operationele handboeken. Ook zijn er clausules over bedrijfsvertrouwelijkheid opgenomen in de CAO van het cockpitpersoneel. Luchtverkeersleidingpersoneel is op vergelijkbare wijze beschermd. Voor cabinepersoneel (dat relatief

vaak op tijdelijke contracten in plaats van CAO's werkt) lijkt een en ander minder structureel te zijn geregeld, en voor grondafhandelaars op Schiphol ten slotte bestaat een bestraffend 'puntensysteem'. Hierbij geldt dat de luchthavenautoriteiten tijdelijk airside-passen kunnen intrekken bij herhaalde of ernstige overtredingen van de voorschriften.

Op grond van deze observaties is nagegaan of er in de antwoorden op de enquête verschillen zichtbaar waren tussen de soorten bedrijven. Hiertoe zijn specifieke antwoorden op vragen met betrekking tot de "just culture" in het bedrijf op basis van de functiegroep van de respondent uitgesplitst naar het type bedrijf. Vanwege het lage aantal respondenten onder de grondafhandelaars is enkel onderscheid gemaakt naar operationele bedrijven (cockpit en cabinepersoneel samen), onderhoudsbedrijven, en luchtverkeersleiding.

Vraagnr.	Antwoord	% Operationeel	% Onderhoud	% Luchtverkeersleiding
2.2	<i>Hebt u, sinds u in de luchtvaartsector werkzaam bent, wel eens een voorval gemeld? - Ja</i>	82	78	92
2.5	<i>Wanneer u betrokken zou raken bij een voorval, zou u dit dan melden? - Nee</i>	1	2	0
2.8	<i>Ik zou in de problemen kunnen komen - Zeer van toepassing</i>	14	6	10
2.8	<i>ik zou in de problemen kunnen komen - Van toepassing</i>	28	13	12
2.8	<i>Iemand anders zou in de problemen kunnen komen - Zeer van toepassing</i>	10	5	6
2.8	<i>Iemand anders zou in de problemen kunnen komen - Van toepassing</i>	28	21	13
2.9	<i>Hebt u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval niet gemeld, terwijl u dit wel wilde? - Ja</i>	13	13	10
2.10	<i>Wettelijke aansprakelijkheid en financiële claims - Negatieve invloed</i>	34	25	47
2.10	<i>Wettelijke aansprakelijkheid en financiële claims - Zeer negatieve invloed</i>	1	4	1
2.10	<i>De mogelijke reactie van mijn werkgever - Negatieve invloed</i>	27	24	27
2.10	<i>De mogelijke reactie van mijn werkgever - Zeer negatieve invloed</i>	5	4	1
3.7	<i>Mijn werkgever zal mij steunen als externe partijen proberen om juridische stappen te ondernemen op basis van mijn melding - Zeer negatieve invloed</i>	15	25	9
3.7	<i>Mijn werkgever zal mij steunen als externe partijen proberen om juridische stappen te ondernemen op basis van mijn melding - Onbekend</i>	15	35	5
4.3	<i>Heeft uw bedrijf bescherming van de melder formeel geregeld? - Onbekend</i>	46	46	56

4.4	<i>Heeft uw bedrijf de vertrouwelijkheid van de meldingen geborgd? - Onbekend</i>	36	33	45
4.5	<i>Stuurt uw bedrijf binnengekomen meldingen waar nodig door naar het ABL - Onbekend</i>	57	57	53
4.12	<i>Hebt u wel eens meegemaakt dat een meldende collega, op basis van zijn/haar eigen melding, unfair behandeld is? - Regelmatig</i>	3	3	3
4.13	<i>Hebt u wel eens meegemaakt dat meldingen onterecht negatieve gevolgen hadden voor collega's van de melder? - Regelmatig</i>	3	1	2
5.1	<i>Ervaart u het veiligheidsniveau in uw werkomgeving als voldoende? - Nee</i>	7	14	10
5.6	<i>Hebt u behoefte aan meer meldingsmogelijkheden? - Ja</i>	11	14	4

De tabel toont over het algemeen geen grote verschillen tussen de verschillende typen bedrijven. Twee uitzonderingen worden hier nader uitgewerkt.

Het percentage respondenten dat zich niet juridisch gesteund voelt door de werkgever (vraag 3.7) is onder gecertificeerde onderhoudstechnici beduidend hoger dan onder het operationele en luchtverkeersleidingpersoneel. Desondanks hebben de onderhoudstechnici niet vaker dan de anderen meegemaakt dat meldingen negatieve gevolgen hadden voor collega's.

Een groep van 14% van de gecertificeerde onderhoudstechnici is voorts van mening dat het veiligheidsniveau in hun werkomgeving niet voldoende te noemen is (vraag 5.1). Uit de individuele commentaren van de betreffende respondenten is niet af te leiden waarop zij hun mening baseren. Tegelijk geeft dezelfde groep aan behoefte te hebben aan meer mogelijkheden om meldingen te doen (vraag 5.6). In de twee andere groepen liggen de percentages lager, maar gemiddeld heeft 10% van alle respondenten vraag 5.1 ontkennend beantwoord.

Hoewel dit op zichzelf een opmerkelijke constatering is, moeten hieraan niet te snel conclusies worden verbonden enkel op grond van de data uit deze enquête. Deze uitkomst dient immers te worden afgezet tegen een aantal hierboven beschreven bevindingen, zoals het feit dat 14% van alle respondenten aangeeft nooit iets meldenswaardigs te hebben meegemaakt. Een mogelijke verklaring schuilt dan ook in de formulering van vraag 5.1: mogelijk wil een bepaalde groep het veiligheidsniveau nooit 'voldoende' noemen, omdat dit zou suggereren dat niet meer hoeft te worden gestreefd naar verdere verbetering. Aangeraden wordt om hiernaar verder onderzoek te doen.

In dit verband zijn tevens per functiegroep de antwoorden op vraag 4.6 (bestaand uit een aantal stellingen over de veiligheidscultuur in het bedrijf) geanalyseerd, met als doel om vast te stellen of er wellicht een vaste kern van respondenten binnen een bepaalde functiegroep is met een negatief oordeel over de veiligheidscultuur. Deze analyse toonde geen opvallende bijzonderheden: de antwoorden waren binnen elke groep vergelijkbaar verdeeld.

Tot slot is gekeken naar de relatie met het veiligheidsmanagementsysteem in het bedrijf. De tabel hieronder geeft weer hoe de 699 respondenten die bij vraag 2.2 aangaven wel eens een voorval te hebben gemeld, hebben geantwoord op de vragen “Leiden meldingen tot merkbare verbeteringen?” (vraag 4.8), “Worden meldingen in uw bedrijf serieus behandeld?” (vraag 4.9), en “Wordt uw melding op prijs gesteld door het bedrijf?” (vraag 4.10). De achterliggende veronderstelling daarbij is dat positieve scores op deze vragen aantonen dat plichtsbefes en/of professioneel handelen worden ondersteund door het bedrijfs-VMS.

	4.8 Leiden meldingen tot merkbare verbeteringen?	4.9 Worden meldingen in uw bedrijf serieus behandeld?	4.10 Wordt uw melding op prijs gesteld door het bedrijf?
<i>Altijd (%)</i>	11	< 1	38
<i>Vaak (%)</i>	31	21	31
<i>Regelmatig (%)</i>	21	28	16
<i>Soms (%)</i>	28	42	10
<i>Nooit (%)</i>	6	6	4
<i>Onbekend (%)</i>	3	2	< 1

De percentages in deze tabel bevestigen de indruk dat veiligheidsmanagementsystemen in bedrijven redelijk werken. Wel ontstaat op basis van de antwoorden op vraag 4.9 het beeld dat er ruimte voor verbetering is bij de evaluatie van het VMS binnen bedrijven. Een punt van aandacht is het feit dat minder dan 1% aangeeft dat meldingen altijd serieus worden behandeld, terwijl 42% aangeeft dat dit ‘slechts’ soms het geval is. Dit impliceert dat het VMS op dit gebied nog verder verbeterd kan worden. Tevens is 30% van de respondenten van mening dat meldingen met enige regelmaat niet op prijs worden gesteld. Dit aantal zou idealiter nihil moeten zijn: ook een oprechte melding waar vanuit veiligheidsoogpunt niet veel mee te doen valt zou immers op prijs moeten worden gesteld, al was het maar omdat deze een uiting is van betrokkenheid.

4.6 Analyse van mogelijke beleidsinstrumenten

Als laatste onderdeel van de analyse zijn op verzoek van de opdrachtgever enkele specifieke antwoorden op bepaalde vragen met elkaar gekoppeld. Vervolgens is bezien of dit een grote groep respondenten betreft, met als doel om de reikwijdte vast te stellen van mogelijke beleidsmaatregelen door de rijksoverheid die op deze groep betrekking hebben. In de tabellen hieronder zijn deze combinaties telkens schematisch weergegeven: alle respondenten die zowel op vraag 1 antwoord A gaven, als op vraag 2 antwoord B, enzovoort.

Combinatie 1:

Vragen	Mogelijk verband	Mogelijke beleidsinstrumenten
<p><u>Vraag 2.9:</u> <i>Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval niet gemeld, terwijl u dit eigenlijk wel wilde?</i> Antwoord: "JA"</p>	<p>Manager maakt fouten, maar medewerker maakt hiervan geen melding.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Versterken van de veiligheidscultuur; - Bewerkstelligen van cultuuromslag; - Bewust belonen bij het doen van gegronde meldingen. - Klokkenuidersregeling
<p><u>Vraag 4.17:</u> <i>Bent u bereid om een voorval te melden waarbij uw leidinggevende betrokken is?</i> Antwoord: "NOOIT"</p>		

Conclusie combinatie 1:

Minder dan 1% van alle respondenten valt binnen deze groep. Er is op grond van enkel deze koppeling dan ook geen reden om aan te nemen dat het management een belemmering vormt voor de veiligheidscultuur, en de genoemde beleidsinstrumenten zijn naar verwachting dan ook niet effectief. Dit laat onverlet dat er tegelijk patronen zijn aan te wijzen in de antwoorden op diverse vragen (naar onder andere anonimiteit van de melder, het niet serieus nemen van meldingen door de werkgever, onbekendheid met formele bescherming, etc.) die het verdedigbaar maken om nader onderzoek te doen naar hoe eventuele barrières op dit vlak zo effectief mogelijk kunnen worden weggenomen.

Combinatie 2:

Vragen	Mogelijk verband	Mogelijke beleidsinstrumenten
<p><u>Vraag 2.9:</u> Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval niet gemeld, terwijl u dit eigenlijk wel wilde?</p> <p>Antwoord: "JA"</p>	<p>Ondeugdelijk functioneren van het VMS.</p>	<p>Stimuleren van een periodieke bedrijfsinterne evaluatie van het VMS, in relatie tot de veiligheidscultuur.</p>
<p><u>Vraag 4.1:</u> Heeft uw bedrijf een VMS /SMS?</p> <p>Antwoord: "JA"</p>		

Vragen	Mogelijk verband	Mogelijke beleidsinstrumenten
<p><u>Vraag 2.3:</u> Voelt u zich binnen uw organisatie voldoende vrij om voorvallen te melden?</p> <p>Antwoord: "NEE"</p>	<p>Ondeugdelijk functioneren van het VMS.</p>	<p>Stimuleren van een periodieke bedrijfsinterne evaluatie van het VMS, in relatie tot de veiligheidscultuur.</p>
<p><u>Vraag 4.1:</u> Heeft uw bedrijf een VMS /SMS?</p> <p>Antwoord: "JA"</p>		

Conclusie combinatie 2:

Meer dan 10 procent van de respondenten heeft een voorval wel eens niet gemeld terwijl hij/zij dit wel wilde en ook had moeten kunnen binnen het VMS. Dit suggereert dat maatregelen om een periodieke bedrijfsinterne evaluatie van het VMS te stimuleren voor een aanzienlijke groep van nut kunnen zijn.

Combinatie 3:

Vragen	Mogelijk verband	Mogelijke beleidsinstrumenten
<u>Vraag 2.11:</u> <i>Welke partijen hebben een negatieve invloed op uw meldingsbereidheid?</i> <u>Antwoord:</u> belangrijkste factoren	Ontbreken van stimulering van melden door het bedrijf is een reden om niet te melden.	<ul style="list-style-type: none"> - bedrijf stimuleren tot organiseren periodieke interne/divisie overstijgende VMS-sessies door en voor medewerkers; - organiseren bewustwordingssessies door IVW, Luchtvaartpolitie, OM.
<u>Vraag 4.14 en 4.15:</u> <i>Wordt u door het bedrijf gemotiveerd om alert te zijn op veiligheid en incidenten, en wordt u gemotiveerd om te melden?</i> <u>Antwoord:</u> NOOIT		

Vragen	Mogelijk verband	Mogelijke beleidsinstrumenten
<u>Vraag 2.8:</u> <i>Redenen om voorvallen niet te melden.</i> <u>Antwoord:</u> alle "ZEER VAN TOEPASSING"	Het ontbreken van steun vanuit het bedrijf is een reden om niet te melden.	<ul style="list-style-type: none"> - bedrijf stimuleren tot organiseren periodieke interne/divisie overstijgende VMS-sessies door en voor medewerkers; - organiseren bewustwordingssessies door IVW, Luchtvaartpolitie, OM.
<u>Vraag 3.7:</u> <i>Mijn werkgever zal mij steunen als externe partijen proberen om juridische stappen te ondernemen op basis van mijn melding.</i> <u>Antwoord:</u> "ONEENS"		

Conclusie combinatie 3:

Interne bedrijfsaspecten worden relatief weinig genoemd als reden om niet te melden. Het zijn externe (overheids-)organisaties zoals de Luchtvaartpolitie, IVW en (vooral) het Openbaar Ministerie die door de respondenten het vaakst als negatieve invloed op de meldingsbereidheid worden gezien. Ook bij degenen voor wie juridische steun door het bedrijf goed geregeld is komen deze voor op de lijst van invloedsfactoren. Zoals eerder opgemerkt is deze perceptie niet noodzakelijkerwijs gebaseerd op de feitelijke situatie. Voorlichting over en/of door deze instanties zou kunnen helpen bij een verbetering van de bewustwording bij het personeel van de bedrijven.

Combinatie 4:

Vragen	Mogelijk verband	Mogelijke beleidsinstrumenten
<p><u>Vraag 2.5:</u> <i>Wanneer u betrokken zou raken bij een voorval, zou u dat dan melden?</i> Antwoord: "NEE"</p>	<p>Voorvallen die de respondent niet meldt, zijn veelal die voorvallen waar hij zelf bij betrokken is.</p>	<p>Benadrukken van eigen verantwoordelijkheid medewerker.</p>
<p><u>Vraag 2.9:</u> <i>Hebt u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval niet gemeld, terwijl u dit eigenlijk wel wilde?</i> Antwoord: "JA"</p>		

Conclusie combinatie 4:

Deze groep bestaat uit minder dan 1% van de respondenten. Dit betekent dat op basis van deze enquête kan worden geconcludeerd dat voorvallen die respondenten niet melden, niet enkel die voorvallen zijn waar zij zelf bij betrokken zijn. Het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid lijkt als beleidsmaatregel dan ook niet erg effectief om de meldingsbereidheid te vergroten.

Combinatie 5:

Vragen	Mogelijk verband	Mogelijke beleidsinstrumenten
<p><u>Vraag 2.2:</u> <i>Hebt u, sinds u in de luchtvaartsector werkzaam bent, wel eens een voorval gemeld?</i> <u>Antwoord:</u> "JA"</p>	<p>Meldingen geschieden vooral bedrijfsintern en niet direct via ABL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stimuleren dat medewerkers melden via ABL; - Stimuleren van het management om meldingen bij ABL door te zetten.
<p><u>Vraag 3.1:</u> <i>Bent u bekend met het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen (ABL)?</i> <u>Antwoord:</u> "NEE"</p>		

Conclusie combinatie 5:

Deze groep respondenten is met 52% aanzienlijk te noemen. Ook deze uitkomst duidt wederom op een wantrouwen in de richting van het ABL, dat deels voortkomt uit onbekendheid. Er mag een positief effect verwacht worden van maatregelen die medewerkers stimuleren om (ook) direct bij het ABL te melden. Aanbevolen wordt dan ook dat het ABL binnen de sector meer doet om haar activiteiten te promoten. Waar dergelijke informatie via de werkgever of beroepsvereniging binnenkomt, zou deze verder aan de medewerkers gecommuniceerd dienen te worden.

5 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden puntsgewijs de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit de enquête weergegeven.

1. De respons op de enquête bedroeg 4,6% van de beoogde doelgroep, waar interne bedrijfsenquêtes hebben aangetoond dat een veel hogere respons haalbaar is. Bij een follow-up over twee jaar kan overwogen worden om de belangrijkste vragen (tevens) onderdeel te maken van interne onderzoeken. Nadeel daarvan is de gefragmenteerde en bedrijfsgevoelige dataverzameling, die het maken van vergelijkingen kan bemoeilijken.
2. De respons van bedrijven uit de grondafhandeling was relatief laag. De meldingscultuur in deze functiegroep kon daardoor niet geëvalueerd worden. Actie binnen, of samen met, het Veiligheidsplatform Schiphol (VpS) zou het beste uitgangspunt bieden voor verbetering.
3. Op basis van de resultaten uit deze enquête is de meldingsbereidheid van de medewerkers in de burgerluchtvaartsector bemoedigend te noemen. De overgrote meerderheid van de respondenten zegt te begrijpen waarom men moet melden en is doorgaans bereid om dit in voorkomende gevallen ook te doen.
4. Deze gezonde veiligheidscultuur is echter kwetsbaar, als gevolg van de wijdverbreide mening dat de autoriteiten, en dan vooral het Openbaar Ministerie, een directe bedreiging voor melders vormen. Het OM is, ondanks zijn in de praktijk terughoudende opstelling, gevreesd door het Nederlandse luchtvaartpersoneel. Deze perceptie is voor een relatief grote groep een negatieve invloedsfactor.
5. Het is verder zorgwekkend dat 14% van het gecertificeerd vliegtuigonderhoudspersoneel en 10% van het luchtverkeersleidingpersoneel desgevraagd het niveau van veiligheid in hun werkomgeving niet voldoende wil noemen. Mogelijk speelt de wijze van vraagstelling hierbij een rol, maar de toelichtingen in de enquête bieden hiervoor geen bevredigende verklaring. Het wordt dan ook sterk aanbevolen om nader onderzoek te doen naar de reden van deze inschatting.
6. Het ABL werkt volgens de respondenten niet voldoende effectief. Het heeft weinig of geen gegevens gepubliceerd over voorvallen. Daardoor is het onbekend bij de meerderheid van het personeel in de burgerluchtvaart. Als beleidsmaatregel wordt aan de Inspectie Verkeer en Waterstaat, als beheerder van het ABL, voorgesteld om door regelmatige feedback aan de luchtvaartsector het werk van het ABL te laten zien aan de meldingsplichtigen. Ook kan het ABL een belangrijke rol spelen in het onder personen en bedrijven verspreiden van veiligheidsanalyses en -informatie op basis van meldingen. Belangrijk is tevens het optimaliseren van de toegankelijkheid van het meldingssysteem. Zo moeten meldingsformulieren en -middelen van het ABL toegesneden worden op de diverse functiegroepen. Dit is nodig om het rapporteren aan het ABL te stimuleren.
7. Net als het ABL heeft ook het OM onder bedrijven in de luchtvaartsector c.q. hun medewerkers weinig informatie verspreid over zijn rol en werkwijze (dat wil zeggen: hoe en wanneer de overheid kan en zal optreden). Aanbevolen wordt dan ook om deze voorlichting uit te breiden, teneinde onterechte argwaan tegenover deze instanties waar mogelijk te verminderen. Het OM, het Korps

Landelijke Politiediensten (KLPD) en IVW zouden kunnen overwegen om hierin gezamenlijk op te trekken door bijvoorbeeld een gemeenschappelijke communicatiestrategie op te stellen.

8. Aan de partijen die door de respondenten het meest als bedreiging worden genoemd, het OM en IVW, worden nog enkele aanbevelingen gedaan. Voor het OM betreft dit (naast het uitbreiden van de communicatie) allereerst het voorzetten van de huidige terughoudende opstelling, zodat het vertrouwen binnen de sector verder kan groeien. De Inspectie Verkeer en Waterstaat dient als handhaver vooral te bewaken dat het evenwicht tussen het stimuleren van een just culture en de noodzaak van handhaven niet wordt verstoord. Bij corrigerende acties dient met actieve communicatie te worden gezorgd voor begrip voor het optreden.
9. Ook voor de sectorpartijen bieden de resultaten van de enquête diverse aangrijpingspunten om de meldingsbereidheid op peil te houden c.q. nog verder te verbeteren. Deze hebben met name betrekking op het wegnemen van onzekerheid en/of onduidelijkheid bij werknemers, bijvoorbeeld door te benadrukken dat meldingen altijd positief worden gewaardeerd en serieus genomen. Het meer zichtbaar maken wat er met meldingen gebeurt kan daaraan een bijdrage leveren. Ook het zoveel mogelijk wegnemen van de zorg bij werknemers dat het bedrijf (c.q. het management) negatieve gevolgen aan meldingen zou kunnen koppelen speelt een rol. Een belangrijk aspect is tot slot het versterken van het gevoel dat de werkgever achter de werknemers staat als zij in problemen komen. Dit wordt niet alleen bereikt door bescherming meer formeel te regelen, maar ook door een betere communicatie hierover.
10. Ten aanzien van specifieke maatregelen als het bewerken van een cultuuromslag of het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid van meldingsplichtigen wordt op basis van de resultaten van deze enquête niet veel effect verwacht. Wel zou door de overheid een regelmatige bedrijfsinterne evaluatie van het VMS gestimuleerd kunnen worden. Ook kunnen andere maatregelen worden overwogen die zeker stellen dat het de (potentiële) melders duidelijk is dat hun meldingen altijd serieus zullen worden behandeld.
11. Indien de bevindingen worden gezien in het licht van de rapporten van de commissie Van Delden en DEGAS kan worden gesteld dat de resultaten van de enquête bij beide aansluiten. De meldingsbereidheid in Nederland is hoog, dankzij het professionalisme van alle betrokkenen. Een punt van zorg is het sub-optimale functioneren van het ABL. Bovendien staat de huidige situatie onder druk: (het beeld over) het OM is een factor die een nog hogere meldingsbereidheid in de weg staat.

Bijlage 1 Enquête

Hieronder volgen de vragen die aan de respondenten zijn voorgelegd. Deze werd voorafgegaan door een inleidende tekst. De vragen werden in een online omgeving aan de respondenten aangeboden. In dit rapport wordt volstaan met de 'kale' tekst.

Inleiding

In de luchtvaart bestaat een lange traditie van leren. Door ongevallen die hebben plaatsgevonden grondig te onderzoeken, proberen we herhaling te vermijden. Door daarnaast op de werkvloer gesignaleerde risico's en trends bij het optreden van schijnbaar kleine voorvallen te melden (en deze meldingen systematisch te analyseren), proberen we toekomstige ongelukken te voorkomen. Deze aanpak is essentieel voor het behouden en verder vergroten van het hoge veiligheidsniveau in de luchtvaart. Daarom is deze formeel geregeld in een plicht tot melden van voorvallen. Daarnaast kunnen vermeldenswaardige voorvallen c.q. gebeurtenissen worden gemeld door degenen die *niet* meldingsplichtig zijn (vrijwillige melding). Deze enquête beslaat beide deelterreinen en als speler in de luchtvaartsector vervult u daarbij een essentiële rol.

Ook in de onlangs door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu gepresenteerde Beleidsagenda Luchtvaartveiligheid 2011-2015¹⁰ wordt het belang van melden onderkend. Daarin is als actie opgenomen om tweejaarlijks een enquête uit te voeren naar de bereidheid tot het melden van voorvallen in de burgerluchtvaart. Niet dat er zorg is over die bereidheid: uit Europese vergelijkingen blijkt dat er in Nederland relatief veel gemeld wordt. Met deze enquête probeert het ministerie dan ook vooral zicht te krijgen op aspecten die een bedreiging zouden kunnen vormen voor het huidige niveau van melden, en op zaken die wellicht nog verbeterd kunnen worden. De nadruk ligt op wat u beweegt of remt om zaken te melden. Daarom stellen we niet de wettelijke eisen, maar uw beleving centraal.

Met de hierna volgende vragen wordt onderzocht in hoeverre u als betrokkene bij de luchtvaart bereid bent om voorvallen te melden die betrekking hebben op het veiligheidsniveau in uw werk. De regelgeving bevat verschillende definities van het woord "voorval". In de context van deze enquête wordt onder een voorval verstaan: een veiligheidsgerelateerde gebeurtenis die, al dan niet wettelijk bepaald, het melden waard is.

Het invullen van de enquête zal ca. 15 minuten in beslag nemen. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren. Tenzij u hier zelf voor kiest, door aan het eind van de enquête uw e-mailadres achter te laten, kan niemand uw antwoorden op de vragenlijst met u in verband brengen. Ook een eventueel toelichtend gesprek met de onderzoekers wordt anoniem behandeld. Zo blijven de antwoorden volstrekt anoniem. Ook zal geen relatie worden gelegd met het bedrijf waar u werkt.

De anonieme antwoorden op de vragenlijsten worden opgeslagen en samengevoegd met antwoorden van alle andere deelnemers, en vervolgens verwerkt. Ook indien u uw e-mailadres achterlaat, wordt in de rapportage enkel melding gemaakt van resultaten uit deze samengevoegde en geanonimiseerde cijfers.

¹⁰ In deze Beleidsagenda (uit april 2011) staat beschreven hoe Nederland de veiligheid van de burgerluchtvaart in de periode 2011 – 2015 wil verbeteren.

Op basis van de antwoorden van alle deelnemers gaat het ministerie op zoek naar mogelijkheden en randvoorwaarden om een verdere toename van de meldingsbereidheid onder luchtvaartpersoneel te bevorderen. Uw bijdrage wordt dan ook bijzonder op prijs gesteld.

Het bureau To70, dat het onderzoek uitvoert, is verantwoordelijk voor de conclusies en aanbevelingen. De rapportage zal door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu worden besproken met vertegenwoordigers van de bedrijven en beroepsverenigingen verbonden aan de luchtvaartsector. Daarbij zal, afhankelijk van de resultaten, worden gezien welke acties wenselijk zijn en op welke wijze de resultaten worden teruggekoppeld. De resultaten van het onderzoek zullen eind december 2011 ook openbaar worden gemaakt via de website van het ministerie.

1. Algemeen

De volgende vragen zijn bedoeld om een algemeen beeld te krijgen van uw kennis over het melden van voorvallen in de luchtvaartsector.

1.1 Wat is uw functie/werkgebied? *(slechts één antwoord mogelijk)*

- Cockpitpersoneel - gezagvoerder
- Cockpitpersoneel - anders
- Cabinepersoneel
- Gecertificeerd vliegtuigonderhoudspersoneel
- Luchtverkeersleider
- Overig luchtverkeersleidingspersoneel
- Luchthavenmanagement
- Afhandeling
- Instructeur bij een vliegschool
- Anders, nl:

1.2 Bent u meldingsplichtig?

- Ja (door naar 1.3)
- Nee (door naar 1.4)
- Onbekend (door naar 1.4)

1.3 Op basis van welke regels, instrumenten of afspraken bent u meldingsplichtig? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Niet meldingsplichtig
- Regelgeving van de Europese Unie [zie voetnoot i], in Nederland vertaald naar de Wet Luchtvaart en de Wet Melding Voorvallen Burgerluchtvaart
- Het veiligheidsmanagementsysteem (VMS/SMS) in het bedrijf [zie voetnoot ii]
- De CAO voor het bedrijf
- Onbekend

[i] In 2003 heeft de Europese Commissie de Richtlijn 2003/42/EG uitgebracht die de Europese landen verplicht een voorvalsmeldingsstelsel voor veiligheidsmeldingen in te richten. Deze Richtlijn is in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd via de Wet Luchtvaart en de Wet Melding Voorvallen Burgerluchtvaart. Onder EU-regelgeving wordt tevens verstaan EU-OPS, JAR-FCL, de EUROCONTROL-richtlijnen en EASA-regels (EASA-regels behorend bij Part 145 / Part M (uit de Annex van de EC-richtlijn).

[ii] Veiligheids Management Systeem (of Safety Management System, SMS) zoals door ICAO vereist voor luchtvaartbedrijven.

1.4 Is het u duidelijk waar u een melding kunt doen?

- Volledig duidelijk
- Grotendeels duidelijk
- Niet duidelijk of onduidelijk
- Voor een klein deel duidelijk
- Volledig onduidelijk

1.5 Bent u voorgelicht over de volgende aspecten van het melden van voorvallen?

(Indien ja op enig item bij 1.5, dan door naar vraag 1.6; anders door naar 1.7)

	Ja	Nee
De meldingsplicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De methode van melden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het nut van melden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gevolgen van melden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.6 Door wie bent u voorgelicht? (meerdere antwoorden mogelijk)

- De werkgever
- De beroepsvereniging
- De overheid
- Anders, nl:

1.7 Kent u alle stappen in het verwerkingsproces van meldingen?

- Ja
- Nee

2. Uw meldingsgedrag

Dit onderdeel van de enquête heeft betrekking op de vraag of en waarom u voorvallen meldt.

2.1 Hebt u wel eens een meldenswaardig voorval meegemaakt?

- Ja
 Nee

2.2 Hebt u, sinds u in de luchtvaartsector werkzaam bent, wel eens een voorval gemeld?

- Ja
 Nee

2.3 Voelt u zich binnen uw organisatie voldoende vrij om voorvallen te melden?

- Ja
 Nee

2.4 Vindt u dat u voldoende mogelijkheden heeft tot het doen van een melding?

- Ja
 Nee

2.5 Wanneer u betrokken zou raken bij een voorval, zou u dit dan melden?

- Ja
 Misschien
 Nee

2.6 Factoren die een rol spelen bij het melden.

Onderstaande factoren kunnen voor mensen een reden zijn om voorvallen te melden. Kunt u aangeven in hoeverre elk van deze factoren op u van toepassing is?

	zeer van toepassing	van toepassing	neutraal	nauwelijks van toepassing	geheel niet van toepassing
Plichtsbesef/professioneel handelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De regels vereisen dat voorvallen gemeld worden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melden kan tot acties leiden die de veiligheid verbeteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niet melden kan tot een boete leiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anders (gelieve te specificeren)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.7 Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval gemeld, terwijl u dit eigenlijk niet wilde?

- Ja
 Nee

2.8 Redenen om voorvallen niet te melden.

Onderstaande factoren kunnen voor mensen een reden zijn om voorvallen niet te melden terwijl dit eigenlijk wel zou moeten. Kunt u aangeven in hoeverre elk van deze factoren op u van toepassing is?

	zeer van toepassing	van toepassing	neutraal	nauwelijks van toepassing	geheel niet van toepassing
Niet weten dat voorvallen gemeld moeten worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niet weten hoe voorvallen gemeld moeten worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het meldproces binnen het bedrijf is omslachtig / onduidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het meldingsformulier van IVW is moeilijk in te vullen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het melden kost teveel tijd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het bedrijf promoot het melden niet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het bedrijf doet niets met meldingen door werknemers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De autoriteiten doen niets met de melding door het bedrijf.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou in de problemen kunnen komen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iemand anders zou in de problemen kunnen komen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het bedrijf zou in de problemen kunnen komen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgen over negatieve reacties van collega's.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgen over negatieve reacties van het management.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgen over mogelijke sancties door het bedrijf.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgen over mogelijke sancties door de Inspectie Verkeer en Waterstaat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgen over mogelijke sancties door het Openbaar Ministerie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anders (gelieve te specificeren)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.9 Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval niet gemeld, terwijl u dit eigenlijk wel wilde?

- Ja
 Nee

2.10 Kunt u van de volgende factoren aangeven hoe ze uw meldingsbereidheid beïnvloeden?

	zeer positieve invloed	positieve invloed	geen invloed	negatieve invloed	zeer negatieve invloed
Het feit dat ik een vrijwillige melding anoniem kan doen.	0	0	0	0	0
De mogelijkheid dat mijn identiteit als melder te herleiden is.	0	0	0	0	0
Het gevoel dat ik bijdraag aan de verhoging van de veiligheid.	0	0	0	0	0
De hoeveelheid moeite die het mij kost om een melding te doen.	0	0	0	0	0
De hoeveelheid tijd die het mij kost om te melden.	0	0	0	0	0
Nadelige gevolgen voor mijn eigen positie binnen het bedrijf.	0	0	0	0	0
Onze open bedrijfscultuur.	0	0	0	0	0
Mogelijke strafrechtelijke gevolgen.	0	0	0	0	0
Mogelijke sancties voor mijn bedrijf door de toezichthouder.	0	0	0	0	0
Wettelijke aansprakelijkheid en financiële claims.	0	0	0	0	0
De mogelijke reactie van mijn werkgever.	0	0	0	0	0
Het veiligheidsbewustzijn in het bedrijf.	0	0	0	0	0
Het Veiligheidsmanagementsysteem (VMS/SMS, zie voetnoot IV) in onze organisatie.	0	0	0	0	0
De verwerkingswijze en terugkoppeling van meldingen door het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen (ABL) (zie voetnoot V).	0	0	0	0	0
Het gedrag van mijn collega's.	0	0	0	0	0
Aandacht in de media.	0	0	0	0	0
Het beleid van de overheid.	0	0	0	0	0
Overige factoren (gelieve te specificeren).	0	0	0	0	0

(IV) Veiligheids Management Systeem (of Safety Management System, SMS), zoals door ICAO vereist voor luchtvaartbedrijven.

(V) Het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen is een onderdeel van de Inspectie Verkeer en Waterstaat dat is opgericht voor het verzamelen en analyseren van voorvalsmeldingen.

2.11 Hoe zijn de volgende partijen van invloed op uw meldingsbereidheid?

	zeer positieve invloed	positieve invloed	geen invloed	negatieve invloed	zeer negatieve invloed
Mijn directe collega's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Collega's van andere bedrijfsonderdelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn leidinggevende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen (ABL)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Luchtvaartpolitie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het Openbaar Ministerie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.12 Meldt u wel eens direct bij het ABL?

- Ja (door naar vraag 2.13)
- Nee (door naar volgende pagina)

2.13 Als u direct aan het ABL meldt, meldt u dan ook aan uw bedrijf?

- Ja
- Nee

3. Wat gebeurt er met uw meldingen?

De volgende vragen en stellingen hebben betrekking op de verwerking van meldingen en wat daarmee gebeurt.

3.1 Bent u bekend met het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen (ABL)?

- Ja
 Nee

Hierna volgt een aantal stellingen. U wordt verzocht om aan te geven in hoeverre u het met elke stelling eens bent.

3.2 Mijn meldingen worden door mijn werkgever zorgvuldig behandeld.

- Volledig mee eens
 Enigzins mee eens
 Niet mee eens of oneens
 Enigzins mee oneens
 Volledig mee oneens
 Onbekend

3.3 Meldingen die naar het ABL gaan, worden door het ABL zorgvuldig behandeld.

- Volledig mee eens
 Enigzins mee eens
 Niet mee eens of oneens
 Enigzins mee oneens
 Volledig mee oneens
 Onbekend

3.4 Het indienen van meldingen is nuttig.

- Ja
 Nee

3.5 Ik zie de resultaten van (mijn) meldingen terug in:

	zeer mee eens	mee eens	geen mening	mee oneens	zeer mee oneens
Gecorrigeerde / verbeterde (bedrijfs)documentatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gecorrigeerde / verbeterde (bedrijfs)procedures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trainingsmateriaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veiligheidspublicaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wet- en regelgeving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zie deze niet terug	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anders, nl.:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.6 Het positieve gebruik van (mijn) meldingen moedigt me aan om in de toekomst te melden.

- Volledig mee eens
- Enigzins mee eens
- Niet mee eens of oneens
- Enigzins mee oneens
- Volledig mee oneens
- Onbekend

3.7 Mijn werkgever zal mij steunen als externe partijen proberen om juridische stappen te ondernemen op basis van mijn melding.

- Volledig mee eens
- Enigzins mee eens
- Niet mee eens of oneens
- Enigzins mee oneens
- Volledig mee oneens
- Onbekend

3.8 De steun van mijn werkgever is noodzakelijk indien er juridische stappen worden ondernomen tegen mij of mijn collega's.

- Volledig mee eens
- Enigzins mee eens
- Niet mee eens of oneens
- Enigzins mee oneens
- Volledig mee oneens
- Onbekend

4. Bedrijfscultuur

Hierna volgen enkele vragen over uw werkomgeving.

4.1 Heeft uw bedrijf een Veiligheidsmanagementsysteem (VMS/SMS) (*)

() Veiligheids Management Systeem (of Safety Management System, SMS), zoals door ICAO vereist voor luchtvaartbedrijven.*

- Ja
- Nee
- Dat is mij onbekend

4.2 Denkt u dat uw management (d.w.z. die managers die ook in operationele posities werken) alle voorvallen meldt?

- Ja
- Nee
- Dat is mij onbekend

4.3 Heeft uw bedrijf bescherming van de melder formeel geregeld?

- Ja
- Nee
- Dat is mij onbekend

4.4 Heeft uw bedrijf de vertrouwelijkheid van meldingen geborgd?

- Ja
- Nee
- Dat is mij onbekend

4.5 Stuurt uw bedrijf binnengekomen meldingen waar nodig door naar het ABL?

- Ja
- Nee
- Dat is mij onbekend

4.6 In hoeverre zijn de volgende beschrijvingen van toepassing op uw bedrijf:

	zeer van toepassing	van toepassing	neutraal	nauwelijks van toepassing	geheel niet van toepassing
Pro-actief in veiligheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een positieve veiligheidscultuur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neemt veiligheid serieus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benut meldingen van voorvallen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geeft feedback over meldingen en veiligheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opereert op een open manier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ondersteunt een niet-bestraffend beleid, behalve bij bewust misbruik van medicijnen, alcohol, of drugs, dan wel bij opzet of grove nalatigheid, leidend tot een voorval.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.7 Wordt door het bedrijf terugkoppeling gegeven op elke melding?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.8 Leiden meldingen tot merkbare verbeteringen?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.9 Worden meldingen in uw bedrijf serieus behandeld?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.10 Wordt uw melding op prijs gesteld door het bedrijf?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.11 Hebt u wel eens meegemaakt dat een meldende collega voor zijn melding beloond is?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.12 Hebt u wel eens meegemaakt dat een meldende collega op basis van zijn/haar eigen melding unfair behandeld is?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.13 Hebt u wel eens meegemaakt dat meldingen onterecht negatieve gevolgen hadden voor collega's van de melder?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.14 Wordt u door het bedrijf gemotiveerd om alert te zijn op veiligheid en incidenten?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.15 Wordt u gemotiveerd om voorvallen te melden?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.16 Bent u bereid om een voorval te melden waarbij een directe collega betrokken is?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.17 Bent u bereid om een voorval te melden waarbij uw leidinggevende betrokken is?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.18 Bent u bereid om een voorval te melden waar u zelf bij betrokken bent?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

4.19 Zijn uw collega's bereid om een voorval te melden waar u zelf voor verantwoordelijk bent?

- Altijd
- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit
- Onbekend

5. Wat kan er beter?

De volgende vragen gaan in op punten die naar uw mening voor verbetering vatbaar zijn.

5.1 Ervaart u het veiligheidsniveau in uw werkomgeving als voldoende?

- Ja
- Nee

5.2 Hoe beoordeelt u uw eigen meldingsbereidheid ten opzichte van het gemiddelde van uw directe collega's?

- Veel groter
- Iets groter
- Gelijk
- Iets kleiner
- Veel kleiner
- Onbekend

5.3 Hoe beoordeelt u uw eigen meldingsbereidheid ten opzichte van het gemiddelde van anderen in de sector?

- Veel groter
- Iets groter
- Gelijk
- Iets kleiner
- Veel kleiner
- Onbekend

5.4 Ziet u mogelijkheden voor het verbeteren van de veiligheid binnen uw bedrijf?

- Nee, geen suggestie
- Ja, namelijk:

5.5 Ziet u mogelijkheden voor het verbeteren van de veiligheid binnen uw afdeling / directe werkomgeving?

- Nee
- Ja, namelijk:

5.6 Hebt u behoefte aan meer meldingsmogelijkheden?

- Ja
- Nee

5.7 Zijn er andere zaken die beter kunnen?

- Nee
- Ja, namelijk:

6. Afsluiting

6.1 Hoe bent u attent gemaakt op deze enquête?

- Via mijn bedrijf
- Via de vakbond / beroepsvereniging
- Via de overheid
- Anders, nl:

6.2 Mogen wij u benaderen indien wij verdere vragen hebben?

Ook indien u uw e-mailadres achterlaat, wordt in de rapportage enkel melding gemaakt van resultaten uit deze samengevoegde en geanonimiseerde cijfers.

- Nee
- Ja, mijn contactgegevens zijn (naam en e-mail):

Bijlage 2 Antwoorden respondenten per vraag

1. Algemeen

1.1 Wat is uw functie/werkgebied?

Functiegroep	Aantal	%
Cockpitpersoneel - gezagvoerder	307	36,7
Cockpitpersoneel - anders	188	22,5
Gecertificeerd vliegtuigonderhoudspersoneel	112	13,4
Luchtverkeersleider	86	10,3
Cabinepersoneel	85	10,2
Overig luchtverkeersleidingspersoneel	11	1,3
Luchthavenmanagement	6	0,7
Afhandeling	5	0,6
Instructeur bij een vliegschool	2	0,2
Overig	34	4,1
Totaal	836	100,0

1.2 Bent u meldingsplichtig?

	Aantal	%
Ja	758	91,4
Nee	17	2,1
Onbekend	54	6,5
Totaal	829	100,0

1.3 Op basis van welke regels, instrumenten of afspraken bent u meldingsplichtig?

(meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	%
Regelgeving van de Europese Unie	591	70,7
Het veiligheidsmanagementsysteem (VMS/SMS)	387	46,3
De CAO voor het bedrijf	217	26,0
Onbekend	26	3,1

1.4 Is het u duidelijk waar u een melding kunt doen?

	Aantal	%
Volledig duidelijk	451	54,1
Grotendeels duidelijk	308	37,0
Niet duidelijk of onduidelijk	41	4,9
Voor een klein deel duidelijk	22	2,6
Volledig onduidelijk	11	1,3
Totaal	833	100,0

1.5 Bent u voorgelicht over de volgende aspecten van het melden van voorvallen?

	Aantal	%
De meldingsplicht	721	86,2
De methode van melden	742	88,8
Het nut van melden	771	92,2
De gevolgen van melden	603	72,1

1.6 Door wie bent u voorgelicht? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	%
De werkgever	764	91,4
De beroepsvereniging	406	48,6
De overheid	53	6,4
Anders	29	4,1

1.7 Kent u alle stappen in het verwerkingsproces van meldingen?

	Aantal	%
Ja	280	33,5
Nee	555	66,5
Totaal	835	100,0

2. Uw meldingsgedrag

2.1 Hebt u wel eens een meldenswaardig voorval meegemaakt?

	Aantal	%
Ja	713	85,5
Nee	121	14,5
Totaal	834	100,0

2.2 Hebt u, sinds u in de luchtvaartsector werkzaam bent, wel eens een voorval gemeld?

	Aantal	%
Ja	697	83,8
Nee	135	16,2
Totaal	832	100,0

2.3 Voelt u zich binnen uw organisatie voldoende vrij om voorvallen te melden?

	Aantal	%
Ja	757	91,0
Nee	75	9,0
Totaal	832	100,0

2.4 Vindt u dat u voldoende mogelijkheden heeft tot het doen van een melding?

	Aantal	%
Ja	783	94,1
Nee	49	5,9
Totaal	832	100,0

2.5 Wanneer u betrokken zou raken bij een voorval, zou u dit dan melden?

	Aantal	%
Ja	608	72,9
Misschien	218	26,1
Nee	8	1,0
Totaal	834	100,0

2.6 Onderstaande factoren kunnen voor mensen een reden zijn om voorvallen te melden. Kunt u aangeven in hoeverre elk van deze factoren op u van toepassing is?

Plichtsbesef/professioneel handelen	Aantal	%
zeer van toepassing	530	63,6
van toepassing	282	33,9
neutraal	20	2,4
nauwelijks van toepassing	1	0,1
geheel niet van toepassing	0	0,0
Totaal	833	100,0

De regels vereisen dat voorvallen gemeld worden	Aantal	%
zeer van toepassing	216	26,0
van toepassing	437	52,6
neutraal	132	15,9
nauwelijks van toepassing	28	3,4
geheel niet van toepassing	18	2,2
Totaal	831	100,0

Melden kan tot acties leiden die de veiligheid verbeteren	Aantal	%
zeer van toepassing	524	63,1
van toepassing	270	32,5
neutraal	25	3,0
nauwelijks van toepassing	7	0,8
geheel niet van toepassing	4	0,5
Totaal	830	100,0

Niet melden kan tot een boete leiden	Aantal	%
zeer van toepassing	39	4,7
van toepassing	118	14,2
neutraal	247	29,8
nauwelijks van toepassing	232	28,0
geheel niet van toepassing	194	23,4
Totaal	830	100,0

2.7 Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval gemeld, terwijl u dit eigenlijk niet wilde?

	Aantal	%
Ja	67	8,1
Nee	762	91,9
Totaal	829	100,0

2.8 Onderstaande factoren kunnen voor mensen een reden zijn om voorvallen niet te melden terwijl dit eigenlijk wel zou moeten. Kunt u aangeven in hoeverre elk van deze factoren op u van toepassing is?

Niet weten dat voorvallen gemeld moeten worden.	Aantal	%
zeer van toepassing	27	3,3
van toepassing	173	20,8
neutraal	92	11,1
nauwelijks van toepassing	208	25,1
geheel niet van toepassing	330	39,8
Totaal	830	100,0

Niet weten hoe voorvallen gemeld moeten worden.	Aantal	%
zeer van toepassing	11	1,3
van toepassing	59	7,1
neutraal	63	7,6
nauwelijks van toepassing	256	30,8
geheel niet van toepassing	442	53,2
Totaal	831	100,0

Het meldproces binnen het bedrijf is omslachtig/onduidelijk.	Aantal	%
zeer van toepassing	13	1,6
van toepassing	59	7,1
neutraal	87	10,5
nauwelijks van toepassing	278	33,6
geheel niet van toepassing	390	47,2
Totaal	827	100,0

Het meldingsformulier van IVW is moeilijk in te vullen.	Aantal	%
zeer van toepassing	20	2,5
van toepassing	61	7,5
neutraal	387	47,7
nauwelijks van toepassing	141	17,4
geheel niet van toepassing	203	25,0
Totaal	812	100,0

Het melden kost teveel tijd.	Aantal	%
zeer van toepassing	21	2,5
van toepassing	135	16,3
neutraal	201	24,3
nauwelijks van toepassing	268	32,4
geheel niet van toepassing	202	24,4
Totaal	827	100,0

Het bedrijf promoot het melden niet.	Aantal	%
zeer van toepassing	14	1,7
van toepassing	37	4,5
neutraal	98	11,9
nauwelijks van toepassing	249	30,3
geheel niet van toepassing	425	51,6
Totaal	823	100,0

Het bedrijf doet niets met meldingen door werknemers.	Aantal	%
zeer van toepassing	19	2,3
van toepassing	57	6,9
neutraal	126	15,3
nauwelijks van toepassing	266	32,2
geheel niet van toepassing	357	43,3
Totaal	825	100,0

De autoriteiten doen niets met de melding door het bedrijf.	Aantal	%
zeer van toepassing	27	3,3
van toepassing	68	8,3
neutraal	365	44,5
nauwelijks van toepassing	178	21,7
geheel niet van toepassing	182	22,2
Totaal	820	100,0

Ik zou in de problemen kunnen komen.	Aantal	%
zeer van toepassing	99	12,0
van toepassing	196	23,7
neutraal	136	16,5
nauwelijks van toepassing	210	25,4
geheel niet van toepassing	185	22,4
Totaal	826	100,0

Iemand anders zou in de problemen kunnen komen.	Aantal	%
zeer van toepassing	71	8,6
van toepassing	212	25,6
neutraal	156	18,9
nauwelijks van toepassing	219	26,5
geheel niet van toepassing	169	20,4
Totaal	827	100,0

Het bedrijf zou in de problemen kunnen komen.	Aantal	%
zeer van toepassing	37	4,5
van toepassing	117	14,1
neutraal	171	20,6
nauwelijks van toepassing	253	30,5
geheel niet van toepassing	251	30,3
Totaal	829	100,0

Zorgen over negatieve reacties van collega's	Aantal	%
zeer van toepassing	14	1,7
van toepassing	91	11,0
neutraal	117	14,1
nauwelijks van toepassing	279	33,7
geheel niet van toepassing	326	39,4
Totaal	827	100,0

Zorgen over negatieve reacties van het management.	Aantal	%
zeer van toepassing	30	3,6
van toepassing	125	15,1
neutraal	117	14,2
nauwelijks van toepassing	282	34,1
geheel niet van toepassing	272	32,9
Totaal	826	100,0

Zorgen over mogelijke sancties door het bedrijf.	Aantal	%
zeer van toepassing	45	5,4
van toepassing	118	14,3
neutraal	133	16,1
nauwelijks van toepassing	249	30,1
geheel niet van toepassing	281	34,0
Totaal	826	100,0

Zorgen over mogelijke sancties door de Inspectie Verkeer en Waterstaat.	Aantal	%
zeer van toepassing	88	10,7
van toepassing	165	20,0
neutraal	196	23,8
nauwelijks van toepassing	195	23,6
geheel niet van toepassing	181	21,9
Totaal	825	100,0

Zorgen over mogelijke sancties door het Openbaar Ministerie.	Aantal	%
zeer van toepassing	269	32,6
van toepassing	213	25,8
neutraal	133	16,1
nauwelijks van toepassing	100	12,1
geheel niet van toepassing	111	13,4
Totaal	826	100,0

2.9 Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens een voorval niet gemeld, terwijl u dit eigenlijk wel wilde?

	Aantal	%
Ja	105	12,8
Nee	718	87,2
Totaal	823	100,0

2.10 Kunt u van de volgende factoren aangeven hoe ze uw meldingsbereidheid beïnvloeden?

Het feit dat ik een vrijwillige melding anoniem kan doen.	Aantal	%
zeer positieve invloed	340	41,0
positieve invloed	333	40,1
geen invloed	151	18,2
negatieve invloed	-	-
zeer negatieve invloed	6	0,7
Totaal	830	100,0

De mogelijkheid dat mijn identiteit als melder te herleiden is.	Aantal	%
zeer positieve invloed	12	1,4
positieve invloed	33	4,0
geen invloed	316	38,2
negatieve invloed	346	41,8
zeer negatieve invloed	121	14,6
Totaal	828	100,0

Het gevoel dat ik bijdraag aan de verhoging van de veiligheid.	Aantal	%
zeer positieve invloed	417	50,5
positieve invloed	370	44,8
geen invloed	35	4,2
negatieve invloed	3	0,4
zeer negatieve invloed	1	0,1
Totaal	826	100,0

De hoeveelheid moeite die het mij kost om een melding te doen.	Aantal	%
zeer positieve invloed	16	1,9
positieve invloed	62	7,5
geen invloed	513	62,3
negatieve invloed	213	25,9
zeer negatieve invloed	19	2,3
Totaal	823	100,0

De hoeveelheid tijd die het mij kost om te melden.	Aantal	%
zeer positieve invloed	14	1,7
positieve invloed	62	7,5
geen invloed	505	61,2
negatieve invloed	223	27,0
zeer negatieve invloed	21	2,5
Totaal	825	100,0

Nadelige gevolgen voor mijn eigen positie binnen het bedrijf.	Aantal	%
zeer positieve invloed	15	1,8
positieve invloed	37	4,5
geen invloed	455	55,1
negatieve invloed	260	31,5
zeer negatieve invloed	59	7,1
Totaal	826	100,0

Onze open bedrijfscultuur.	Aantal	%
zeer positieve invloed	143	17,4
positieve invloed	417	50,9
geen invloed	222	27,1
negatieve invloed	28	3,4
zeer negatieve invloed	10	1,2
Totaal	820	100,0

Mogelijke strafrechtelijke gevolgen.	Aantal	%
zeer positieve invloed	18	2,2
positieve invloed	13	1,6
geen invloed	160	19,3
negatieve invloed	235	28,4
zeer negatieve invloed	402	48,6
Totaal	828	100,0

Mogelijke sancties voor mijn bedrijf door de toezichthouder.	Aantal	%
zeer positieve invloed	13	1,6
positieve invloed	18	2,2
geen invloed	415	50,3
negatieve invloed	275	33,3
zeer negatieve invloed	104	12,6
Totaal	825	100,0

Wettelijke aansprakelijkheid en financiële claims.	Aantal	%
zeer positieve invloed	17	2,1
positieve invloed	14	1,7
geen invloed	259	31,4
negatieve invloed	291	35,3
zeer negatieve invloed	244	29,6
Totaal	825	100,0

De mogelijke reactie van mijn werkgever.	Aantal	%
zeer positieve invloed	9	1,1
positieve invloed	51	6,2
geen invloed	508	61,7
negatieve invloed	214	26,0
zeer negatieve invloed	41	5,0
Totaal	823	100,0

Het veiligheidsbewustzijn in het bedrijf.	Aantal	%
zeer positieve invloed	177	21,4
positieve invloed	473	57,3
geen invloed	154	18,6
negatieve invloed	15	1,8
zeer negatieve invloed	7	0,8
Totaal	826	100,0

Het Veiligheidsmanagementsysteem (VMS/SMS) in onze organisatie	Aantal	%
zeer positieve invloed	82	10,1
positieve invloed	396	48,6
geen invloed	311	38,2
negatieve invloed	18	2,2
zeer negatieve invloed	8	1,0
Totaal	815	100,0

De verwerkingswijze en terugkoppeling van meldingen door het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen (ABL).	Aantal	%
zeer positieve invloed	22	2,9
positieve invloed	147	19,2
geen invloed	514	67,2
negatieve invloed	57	7,5
zeer negatieve invloed	25	3,3
Totaal	765	100,0

Het gedrag van mijn collega's.	Aantal	%
zeer positieve invloed	27	3,3
positieve invloed	199	24,2
geen invloed	517	62,7
negatieve invloed	73	8,9
zeer negatieve invloed	8	1,0
Totaal	824	100,0

Aandacht in de media.	Aantal	%
zeer positieve invloed	7	0,8
positieve invloed	23	2,8
geen invloed	355	43,0
negatieve invloed	312	37,8
zeer negatieve invloed	128	15,5
Totaal	825	100,0

Het beleid van de overheid.	Aantal	%
zeer positieve invloed	13	1,6
positieve invloed	47	5,7
geen invloed	411	50,1
negatieve invloed	235	28,6
zeer negatieve invloed	115	14,0
Totaal	821	100,0

2.11 Hoe zijn de volgende partijen van invloed op uw meldingsbereidheid?

Mijn directe collega's	Aantal	%
zeer positieve invloed	76	9,1
positieve invloed	454	54,6
geen invloed	264	31,8
negatieve invloed	32	3,9
zeer negatieve invloed	5	0,6
Totaal	831	100,0

Collega's van andere bedrijfsonderdelen	Aantal	%
zeer positieve invloed	17	2,1
positieve invloed	196	23,8
geen invloed	568	68,8
negatieve invloed	40	4,8
zeer negatieve invloed	4	0,5
Totaal	825	100,0

Mijn leidinggevende	Aantal	%
zeer positieve invloed	61	7,4
positieve invloed	391	47,3
geen invloed	303	36,7
negatieve invloed	58	7,0
zeer negatieve invloed	13	1,6
Totaal	826	100,0

Het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen (ABL)	Aantal	%
zeer positieve invloed	8	1,0
positieve invloed	94	11,4
geen invloed	639	77,5
negatieve invloed	64	7,8
zeer negatieve invloed	20	2,4
Totaal	825	100,0

De Luchtvaartpolitie	Aantal	%
zeer positieve invloed	5	0,6
positieve invloed	40	4,8
geen invloed	458	55,3
negatieve invloed	224	27,1
zeer negatieve invloed	101	12,2
Totaal	828	100,0

De Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW)	Aantal	%
zeer positieve invloed	7	0,8
positieve invloed	71	8,6
geen invloed	495	59,7
negatieve invloed	197	23,8
zeer negatieve invloed	59	7,1
Totaal	829	100,0

Het Openbaar Ministerie	Aantal	%
zeer positieve invloed	6	0,7
positieve invloed	21	2,5
geen invloed	255	30,9
negatieve invloed	232	28,1
zeer negatieve invloed	312	37,8
Totaal	826	100,0

De media	Aantal	%
zeer positieve invloed	2	0,2
positieve invloed	9	1,1
geen invloed	364	45,2
negatieve invloed	274	34,0
zeer negatieve invloed	156	19,4
Totaal	805	100,0

2.12 Meldt u wel eens direct bij het ABL?

	Aantal	%
Ja	31	3,7
Nee	805	96,3
Totaal	836	100,0

2.13 Als u direct aan het ABL meldt, meldt u dan ook aan uw bedrijf?

	Aantal	%
Ja	28	90,3
Nee	3	9,7
Totaal	31	100,0

3. Wat gebeurt er met uw meldingen?

3.1 Bent u bekend met het Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen (ABL)?

	Aantal	%
Ja	283	34,0
Nee	550	66,0
Totaal	833	100,0

3.2 Mijn meldingen worden door mijn werkgever zorgvuldig behandeld.

	Aantal	%
Volledig mee eens	450	53,9
Enigszins mee eens	234	28,0
Niet mee eens of oneens	47	5,6
Enigszins mee oneens	34	4,1
Volledig mee oneens	22	2,6
Onbekend	48	5,7
Totaal	835	100,0

3.3 Meldingen die naar het ABL gaan, worden door het ABL zorgvuldig behandeld.

	Aantal	%
Volledig mee eens	49	5,9
Enigszins mee eens	78	9,4
Niet mee eens of oneens	121	14,6
Enigszins mee oneens	10	1,2
Volledig mee oneens	16	1,9
Onbekend	557	67,0
Totaal	831	100,0

3.4 Het indienen van meldingen is nuttig.

	Aantal	%
Ja	806	97,0
Nee	25	3,0
Totaal	831	100,0

3.5 Ik zie de resultaten van (mijn) meldingen terug in:

Gecorrigeerde / verbeterde (bedrijfs)documentatie	Aantal	%
zeer mee eens	74	8,9
mee eens	463	55,9
geen mening	201	24,2
mee oneens	64	7,7
zeer mee oneens	27	3,3
Totaal	829	100,0

Gecorrigeerde / verbeterde (bedrijfs)procedures	Aantal	%
zeer mee eens	75	9,1
mee eens	494	59,7
geen mening	167	20,2
mee oneens	68	8,2
zeer mee oneens	24	2,9
Totaal	828	100,0

Trainingsmateriaal	Aantal	%
zeer mee eens	95	11,5
mee eens	509	61,5
geen mening	152	18,4
mee oneens	54	6,5
zeer mee oneens	18	2,2
Totaal	828	100,0

Veiligheidspublicaties	Aantal	%
zeer mee eens	139	16,8
mee eens	488	59,1
geen mening	151	18,3
mee oneens	36	4,4
zeer mee oneens	12	1,5
Totaal	826	100,0

Wet- en regelgeving	Aantal	%
zeer mee eens	9	1,1
mee eens	108	13,1
geen mening	509	61,5
mee oneens	148	17,9
zeer mee oneens	53	6,4
Totaal	827	100,0

Ik zie deze niet terug	Aantal	%
zeer mee eens	34	4,4
mee eens	78	10,0
geen mening	323	41,4
mee oneens	238	30,5
zeer mee oneens	107	13,7
Totaal	780	100,0

3.6 Het positieve gebruik van (mijn) meldingen moedigt me aan om in de toekomst te melden.

	Aantal	%
Volledig mee eens	405	48,6
Enigszins mee eens	265	31,8
Niet mee eens of oneens	89	10,7
Enigszins mee oneens	19	2,3
Volledig mee oneens	24	2,9
Onbekend	31	3,7
Totaal	833	100,0

3.7 Mijn werkgever zal mij steunen als externe partijen proberen om juridische stappen te ondernemen op basis van mijn melding.

	Aantal	%
Volledig mee eens	194	23,3
Enigszins mee eens	256	30,7
Niet mee eens of oneens	103	12,4
Enigszins mee oneens	66	7,9
Volledig mee oneens	66	7,9
Onbekend	149	17,9
Totaal	834	100,0

3.8 De steun van mijn werkgever is noodzakelijk indien er juridische stappen worden ondernomen tegen mij of mijn collega's..

	Aantal	%
Volledig mee eens	736	88,2
Enigszins mee eens	55	6,6
Niet mee eens of oneens	11	1,3
Enigszins mee oneens	1	0,1
Volledig mee oneens	6	0,7
Onbekend	25	3,0
Totaal	834	100,0

4. Bedrijfscultuur

4.1 Heeft uw bedrijf een Veiligheidsmanagementsysteem (VMS/SMS)?

	Aantal	%
Ja	725	87,2
Nee	12	1,4
Dat is mij onbekend	94	11,3
Totaal	831	100,0

4.2 Denkt u dat uw management (d.w.z. die managers die ook in operationele posities werken) alle voorvallen meldt?

	Aantal	%
Ja	340	40,8
Nee	179	21,5
Dat is mij onbekend	315	37,8
Totaal	834	100,0

4.3 Heeft uw bedrijf bescherming van de melder formeel geregeld?

	Aantal	%
Ja	384	46,0
Nee	52	6,2
Dat is mij onbekend	399	47,8
Totaal	835	100,0

4.4 Heeft uw bedrijf de vertrouwelijkheid van meldingen geborgd?

	Aantal	%
Ja	462	55,6
Nee	62	7,5
Dat is mij onbekend	307	36,9
Totaal	831	100,0

4.5 Stuurt uw bedrijf binnengekomen meldingen waar nodig door naar het ABL?

	Aantal	%
Ja	345	41,4
Nee	11	1,3
Dat is mij onbekend	478	57,3
Totaal	834	100,0

4.6 In hoeverre zijn de volgende beschrijvingen van toepassing op uw bedrijf:

Pro-actief in veiligheid	Aantal	%
geheel niet van toepassing	3	0,4
nauwelijks van toepassing	14	1,7
neutraal	69	8,3
van toepassing	398	48,0
zeer van toepassing	347	41,9
Totaal	829	100,0

Een positieve veiligheidscultuur	Aantal	%
geheel niet van toepassing	7	0,8
nauwelijks van toepassing	14	1,7
neutraal	69	8,3
van toepassing	397	47,8
zeer van toepassing	343	41,3
Totaal	830	100,0

Neemt veiligheid serieus.	Aantal	%
geheel niet van toepassing	6	0,7
nauwelijks van toepassing	17	2,0
neutraal	50	6,0
van toepassing	332	39,9
zeer van toepassing	427	51,3
Totaal	832	100,0

Benut meldingen van voorvallen	Aantal	%
geheel niet van toepassing	4	0,5
nauwelijks van toepassing	35	4,2
neutraal	124	15,0
van toepassing	414	49,9
zeer van toepassing	252	30,4
Totaal	829	100,0

Geeft feedback over meldingen en veiligheid	Aantal	%
geheel niet van toepassing	12	1,4
nauwelijks van toepassing	58	7,0
neutraal	111	13,3
van toepassing	402	48,3
zeer van toepassing	249	29,9
Totaal	832	100,0

Opereert op een open manier	Aantal	%
geheel niet van toepassing	10	1,2
nauwelijks van toepassing	40	4,8
neutraal	176	21,3
van toepassing	360	43,6
zeer van toepassing	239	29,0
Totaal	825	100,0

Ondersteunt een niet-bestraftend beleid, behalve bij bewust misbruik van medicijnen, alcohol, of drugs, dan wel bij opzet of grove nalatigheid, leidend tot een voorval.	Aantal	%
geheel niet van toepassing	10	1,2
nauwelijks van toepassing	21	2,5
Neutraal	115	13,9
van toepassing	362	43,8
zeer van toepassing	318	38,5
Totaal	826	100,0

4.7 Wordt door het bedrijf terugkoppeling gegeven op elke melding?

	Aantal	%
Altijd	95	11,4
Vaak	234	28,0
Regelmatig	174	20,8
Soms	215	25,7
Nooit	22	2,6
Onbekend	95	11,4
Totaal	835	100,0

4.8 Leiden meldingen tot merkbare verbeteringen?

	Aantal	%
Altijd	4	0,5
Vaak	180	21,6
Regelmatig	234	28,1
Soms	333	39,9
Nooit	17	2,0
Onbekend	66	7,9
Totaal	834	100,0

4.9 Worden meldingen in uw bedrijf serieus behandeld?

	Aantal	%
Altijd	308	37,0
Vaak	260	31,2
Regelmatig	131	15,7
Soms	77	9,2
Nooit	4	0,5
Onbekend	53	6,4
Totaal	833	100,0

4.10 Wordt uw melding op prijs gesteld door het bedrijf?

	Aantal	%
Altijd	330	39,6
Vaak	231	27,7
Regelmatig	81	9,7
Soms	79	9,5
Nooit	10	1,2
Onbekend	102	12,2
Totaal	833	100,0

4.11 Hebt u wel eens meegemaakt dat een meldende collega voor zijn melding beloond is?

	Aantal	%
Altijd	2	0,2
Vaak	5	0,6
Regelmatig	38	4,6
Soms	70	8,4
Nooit	390	46,9
Onbekend	326	39,2
Totaal	831	100,0

4.12 Hebt u wel eens meegemaakt dat een meldende collega op basis van zijn/haar eigen melding unfair behandeld is?

	Aantal	%
Vaak	9	1,1
Regelmatig	25	3,0
Soms	149	18,0
Nooit	297	35,8
Onbekend	349	42,1
Totaal	829	100,0

4.13 Hebt u wel eens meegemaakt dat meldingen onterecht negatieve gevolgen hadden voor collega's van de melder?

	Aantal	%
Altijd	1	0,1
Vaak	11	1,3
Regelmatig	19	2,3
Soms	118	14,2
Nooit	331	39,7
Onbekend	353	42,4
Totaal	833	100,0

4.14 Wordt u door het bedrijf gemotiveerd om alert te zijn op veiligheid en incidenten?

	Aantal	%
Altijd	361	43,3
Vaak	219	26,3
Regelmatig	173	20,7
Soms	61	7,3
Nooit	13	1,6
Onbekend	7	0,8
Totaal	834	100,0

4.15 Wordt u gemotiveerd om voorvallen te melden?

	Aantal	%
Altijd	290	34,9
Vaak	231	27,8
Regelmatig	178	21,4
Soms	102	12,3
Nooit	24	2,9
Onbekend	5	0,6
Totaal	830	100,0

4.16 Bent u bereid om een voorval te melden waarbij een directe collega betrokken is?

	Aantal	%
Altijd	231	28,0
Vaak	239	29,0
Regelmatig	116	14,1
Soms	179	21,7
Nooit	13	1,6
Onbekend	47	5,7
Totaal	825	100,0

4.17 Bent u bereid om een voorval te melden waarbij uw leidinggevende betrokken is?

	Aantal	%
Altijd	252	30,3
Vaak	230	27,6
Regelmatig	133	16,0
Soms	143	17,2
Nooit	18	2,2
Onbekend	56	6,7
Totaal	832	100,0

4.18 Bent u bereid om een voorval te melden waar u zelf bij betrokken bent?

	Aantal	%
Altijd	302	36,3
Vaak	288	34,6
Regelmatig	113	13,6
Soms	99	11,9
Nooit	7	0,8
Onbekend	24	2,9
Totaal	833	100,0

4.19 Zijn uw collega's bereid om een voorval te melden waar u zelf voor verantwoordelijk bent?

	Aantal	%
Altijd	133	15,9
Vaak	256	30,7
Regelmatig	111	13,3
Soms	101	12,1
Nooit	3	0,4
Onbekend	230	27,6
Totaal	834	100,0

5. Wat kan er beter?

5.1 Ervaart u het veiligheidsniveau in uw werkomgeving als voldoende?

	Aantal	%
Ja	752	90,4
Nee	80	9,6
Totaal	832	100,0

5.2 Hoe beoordeelt u uw eigen meldingsbereidheid ten opzichte van het gemiddelde van uw directe collega's?

	Aantal	%
Veel groter	34	4,1
Iets groter	205	24,6
Gelijk	512	61,3
Iets kleiner	30	3,6
Veel kleiner	12	1,4
Onbekend	42	5,0
Totaal	835	100,0

5.3 Hoe beoordeelt u uw eigen meldingsbereidheid ten opzichte van het gemiddelde van anderen in de sector?

	Aantal	%
Veel groter	66	7,9
Iets groter	265	31,9
Gelijk	236	28,4
Iets kleiner	22	2,6
Veel kleiner	8	1,0
Onbekend	235	28,2
Totaal	832	100,0

5.4 Ziet u mogelijkheden voor het verbeteren van de veiligheid binnen uw bedrijf?

	Aantal	%
Ja	264	31,6
Nee	572	68,4
Totaal	836	100,0

5.5 Ziet u mogelijkheden voor het verbeteren van de veiligheid binnen uw afdeling / directe werkomgeving?

	Aantal	%
Ja	616	73,7
Nee	220	26,3
Totaal	836	100,0

5.6 Hebt u behoefte aan meer meldingsmogelijkheden?

	Aantal	%
Ja	94	11,3
Nee	737	88,7
Totaal	831	100,0

6. Afsluiting

6.1 Hoe bent u attent gemaakt op deze enquête?

	Aantal	%
Via mijn bedrijf	209	25,0
Via de vakbond / beroepsvereniging	633	75,7
Via de overheid	7	0,8

6.2 Mogen wij u benaderen indien wij verdere vragen hebben?

	Aantal	%
Ja	168	20,1
Nee	668	79,9
Totaal	836	100,0

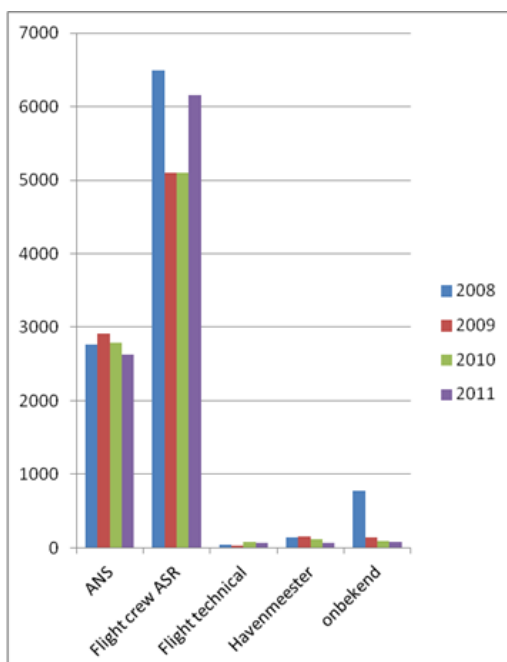
Bijlage 3 Aantallen gerapporteerde voorvallen

Bij het ABL zijn na afloop van de enquête data opgevraagd over de aantallen aldaar geregistreerde voorvallen in de afgelopen jaren. (N.B. het ABL registreert enkel aantallen voorvallen, deze worden in sommige gevallen door meerdere partijen gemeld.) Deze worden hieronder zonder uitvoerige interpretatie weergegeven.

Bij de cijfers dient een aantal kanttekeningen te worden gemaakt. Allereerst rapporteert het ABL normaal gesproken voorvallen met incidentclassificatie "incident" of hoger. In de onderstaande gegevens wordt geen onderscheid gemaakt naar voorvalclassificatie. De aantallen kunnen hierdoor verschillen met eerder gepubliceerde rapportages t.a.v. jaaraantallen. Het betreft een benadering, en de genoemde aantallen zijn enkel bedoeld om aan te geven hoeveel voorvallen er daadwerkelijk zijn gerapporteerd in relatie tot het aantal potentiële melderders.

Jaar	Aantal geregistreerde voorvallen
2008	10329
2009	8423
2010	8241
2011	9049

Deze aantallen zijn uitgesplitst naar meldingsgroep weergegeven in onderstaande grafiek. Opvallend is het relatief lage aantal voorvallen gemeld door gecertificeerd onderhoudspersoneel. Door het ABL is echter aangegeven dat het onderscheid tussen meldingen door gezagvoerders (Pilot ASR) en door onderhoudspersoneel (Technical Report) niet altijd te maken is; het werkelijke aantal Pilot ASR's zal wat lager liggen en de Technical meldingen wat hoger. Ook het aantal ANS (luchtverkeersleidings-)meldingen zal wat hoger zijn dan in de rapportage wordt aangegeven, omdat een melding door een luchtvaartmaatschappij bij de registratie gaan boven die van de luchtverkeersleiding.





to70.