KLMGrond.
UNIE.NL

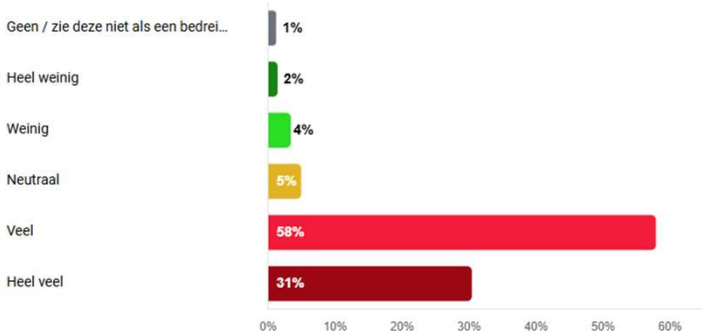
Arbeids-voorwaarden onderzoek

8 november 2024

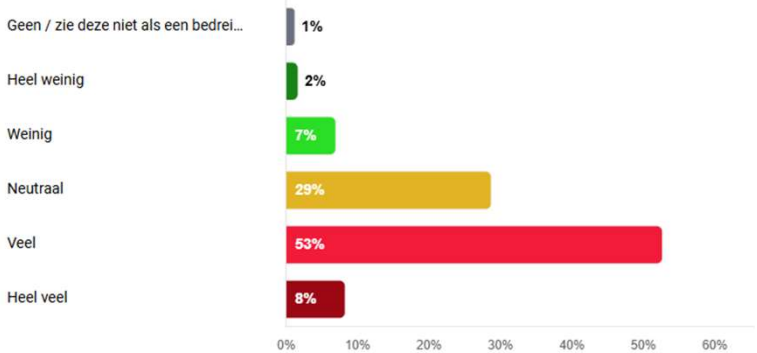
(Veldwerkperiode: 9 oktober t/m 4 november 2024)

Met name de gevolgen van overheidsbeleid en conflicten in de wereld worden gezien als bedreigingen met (heel) veel invloed op KLM (1/2)

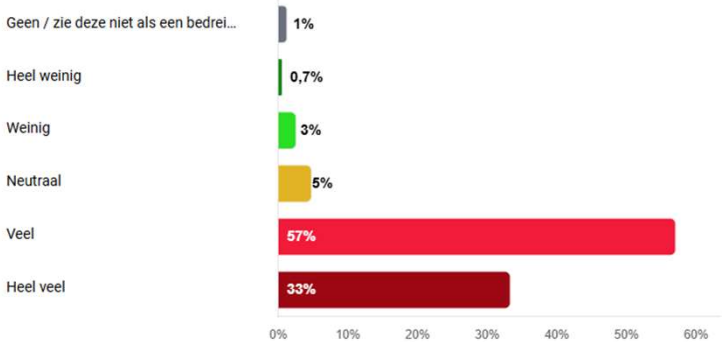
3.1 Overheidsbeleid t.a.v. luchtvaart



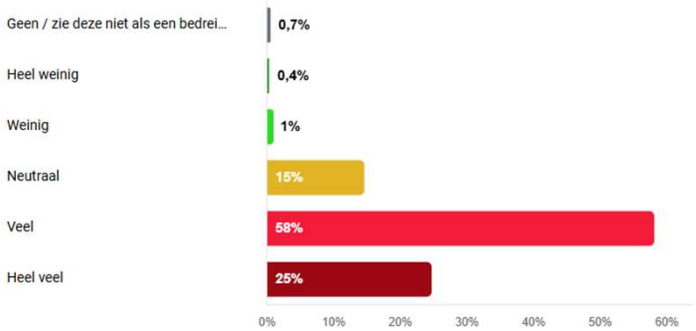
3.2 Handelsconflicten



3.3 Gevolgen van conflicten in de wereld voor vluchtroutes



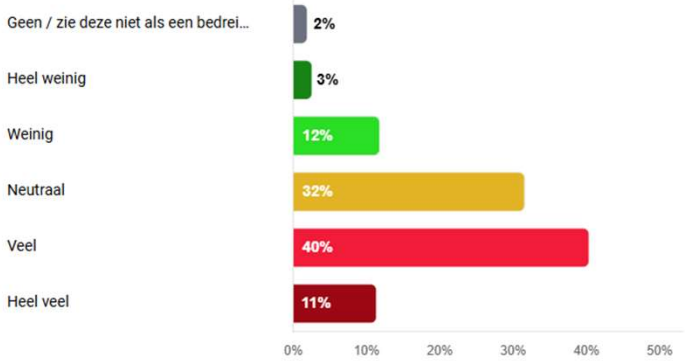
3.4 Personeelskrapte



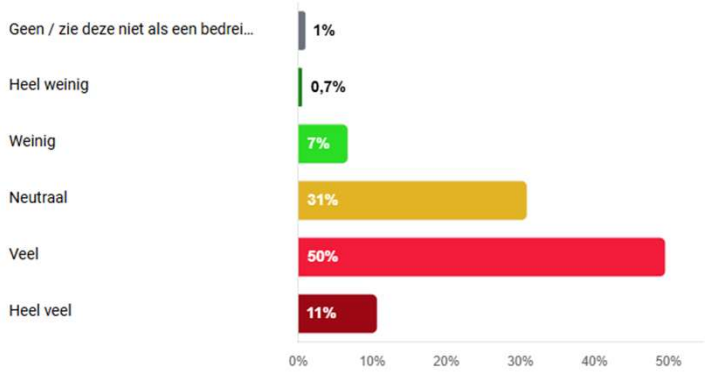
Vraag: Geef bij de volgende mogelijke bedreigingen aan in welke mate jij denkt dat deze van invloed zijn op KLM: n=455

Met name de gevolgen van overheidsbeleid en conflicten in de wereld worden gezien als bedreigingen met (heel) veel invloed op KLM (2/2)

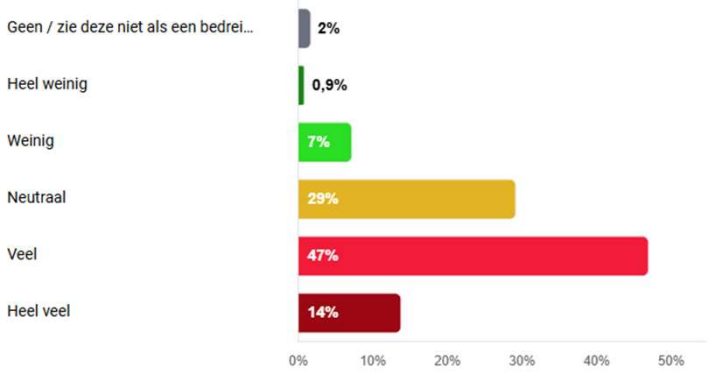
3.5 Publieke opinie t.a.v. de luchtvaart



3.6 Ontwikkelingen bij de concurrentie



3.7 Nieuw hubs aan de randen van Europa



Vraag: Geef bij de volgende mogelijke bedreigingen aan in welke mate jij denkt dat deze van invloed zijn op KLM: n=455

Overige bedreigingen

De antwoorden over bedreigingen voor KLM kunnen in vijf hoofdcategorieën worden onderverdeeld:

1. **Algemene toekomst van KLM:** Zorgen over de algemene richting en de toekomstbestendigheid van het bedrijf.
2. **Management en Besluitvorming:** Kritiek op het trage en inefficiënte besluitvormingsproces en het leiderschap.
3. **Overheidsbeleid en Politiek:** Bezwaren tegen overheidsinvloeden en beleidskeuzes die KLM zouden kunnen benadelen.
4. **Interne Innovatie en Kosten:** Zorgen over de kostenstructuur, gebrek aan innovatie en inefficiënte processen binnen KLM.
5. **Personeelsbezetting en Bezuinigingen:** Risico's door personeelstekorten en voortdurende bezuinigingen.

Conclusie: De medewerkers zien bedreigingen voor KLM op het gebied van management, politieke invloeden en interne processen. Onvoldoende innovatie, hoge kosten en personeelsuitdagingen worden ook als belangrijke risico's ervaren, wat bij elkaar kan leiden tot een verminderde concurrentiepositie en onzekerheid over de toekomst van het bedrijf.

"Er wordt te weinig gelobbyd voor de activiteiten die de luchtvaart doet op het gebied schoner, zuiniger en stiller."

"Managers die geen luchtvaartachtergrond hebben."

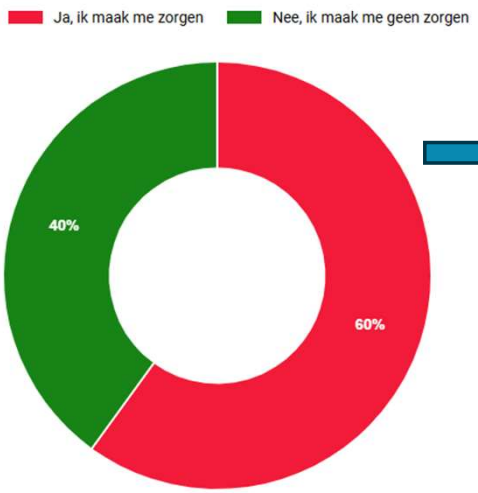
"Kosten"

"Ons eigen gedrag en een collectief gevoel dat we het slecht hebben bij KLM (wat niet zo is)."

"Protestacties die verstoringen geven."

Vraag: Mogelijk zie je andere bedreigingen. Deze kun je hier invullen.
n=126

Zorgen n.a.v. ‘Back on Track’



Vraag: Maak jij je zorgen t.a.v. je eigen werk en/of arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden als gevolg van de recente berichtingeving over "Back on track"
n=268

De antwoorden over zorgen rondom "Back on Track" bij KLM zijn in vijf hoofdcategorieën onderverdeeld:

1. **Algemene onzekerheid en werkzekerheid**: De grootste groep, waarin algemene zorgen over de baanzekerheid worden uitgedrukt.
2. **Overdracht en herstructurering**: Gericht op angsten voor herindeling of overdracht van afdelingen.
3. **Tekort aan personeel en middelen**: Zorgen over een tekort aan medewerkers en middelen die de werkuitvoering beïnvloeden.
4. **Zorgen gerelateerd aan leeftijd of dienstjaren**: Met name oudere werknemers maken zich zorgen over hun toekomst.
5. **Zorgen bij nieuwere medewerkers**: Nieuwe medewerkers voelen zich onzeker over hun werkzekerheid.

Conclusie
Uit de reacties blijkt een sterke mate van onzekerheid over het "Back on Track"-initiatief. Veel medewerkers maken zich zorgen over hun baanzekerheid en de richting die het bedrijf uitgaat, waarbij angst voor herstructurering en mogelijke afdelingsveranderingen duidelijk aanwezig is. Er zijn ook zorgen over tekorten aan personeel en middelen, die de kwaliteit en continuïteit van het werk onder druk zetten. Voor oudere werknemers komt daar de angst bij dat hun positie mogelijk kwetsbaarder is. Ook enkele nieuwere medewerkers voelen onzekerheid over hun toekomst binnen het bedrijf. In het algemeen overheerst een gevoel van onduidelijkheid en bezorgdheid over stabiliteit.

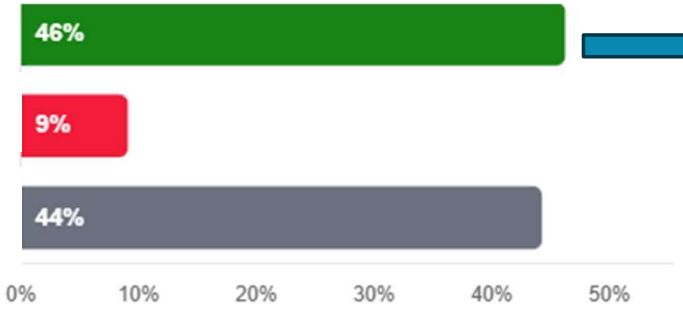
Vraag: Je hebt aangegeven dat jij je zorgen maakt. Kun je die zorgen beschrijven?
n=239

Ideeën n.a.v. ‘Back on Track’

Ja die heb ik:

Ik herken me niet in de uitdagingen die door KLM geschetst worden

Ik herken me wel in de uitdagingen die door KLM geschetst worden maar ik heb geen ideeën



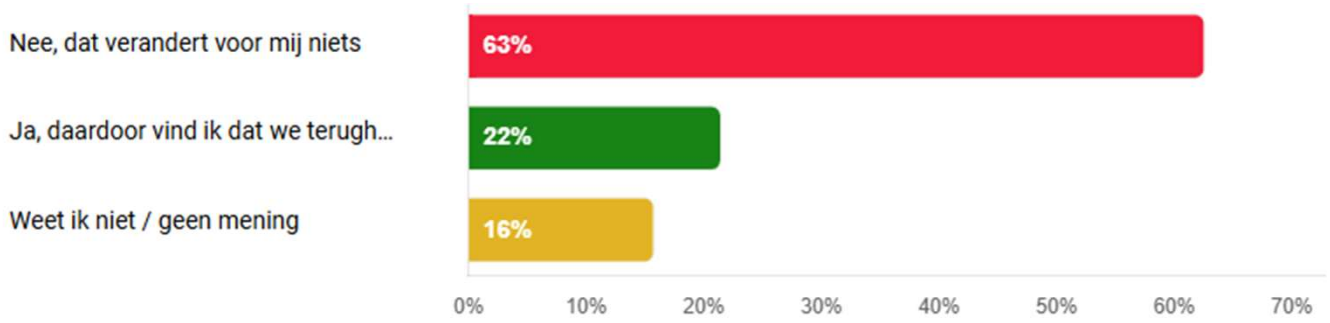
De antwoorden zijn in vier categorieën onderverdeeld:

1. **Betere samenwerking en luisteren naar medewerkers**: Er is behoefte aan betere communicatie en samenwerking binnen de organisatie.
2. **Oprechte aandacht en waardering voor medewerkers**: Medewerkers vragen om meer erkenning en waardering.
3. **Verbetering van aannamebeleid en opleidingen**: Suggesties voor het verbeteren van werving en training.
4. **Verhogen van efficiëntie en productiviteit**: Ideeën om efficiëntie en productiviteit te verhogen.

Conclusie:
Medewerkers hebben diverse suggesties aangedragen om de uitdagingen bij KLM aan te pakken, met een sterke focus op betere interne samenwerking en communicatie. Veel reacties benadrukken het belang van écht luisteren naar de werkvloer en medewerkers meer waardering geven. Daarnaast wordt er gepleit voor een verbeterd aannamebeleid en gerichte opleidingen om de competenties van het personeel te versterken. Efficiëntie en productiviteit worden ook genoemd als aandachtspunten, waarbij medewerkers ideeën delen om processen te stroomlijnen. In het algemeen geven de ideeën blijk van een wens om de werkomgeving te versterken door aandacht voor zowel mensgerichte als operationele verbeteringen.

Vraag: Heb jij ideeën hoe we samen de uitdagingen bij KLM aan kunnen gaan?
n=211

Voor een ruime meerderheid (63%) heeft de ‘Back on Track’ berichtgeving geen invloed op de mening t.a.v. inzet cao onderhandelingen



Vraag: Heeft de berichtgeving over "Back-on-track" invloed op jouw mening t.a.v. de door jouw gewenste inzet voor de cao onderhandelingen?
n=455

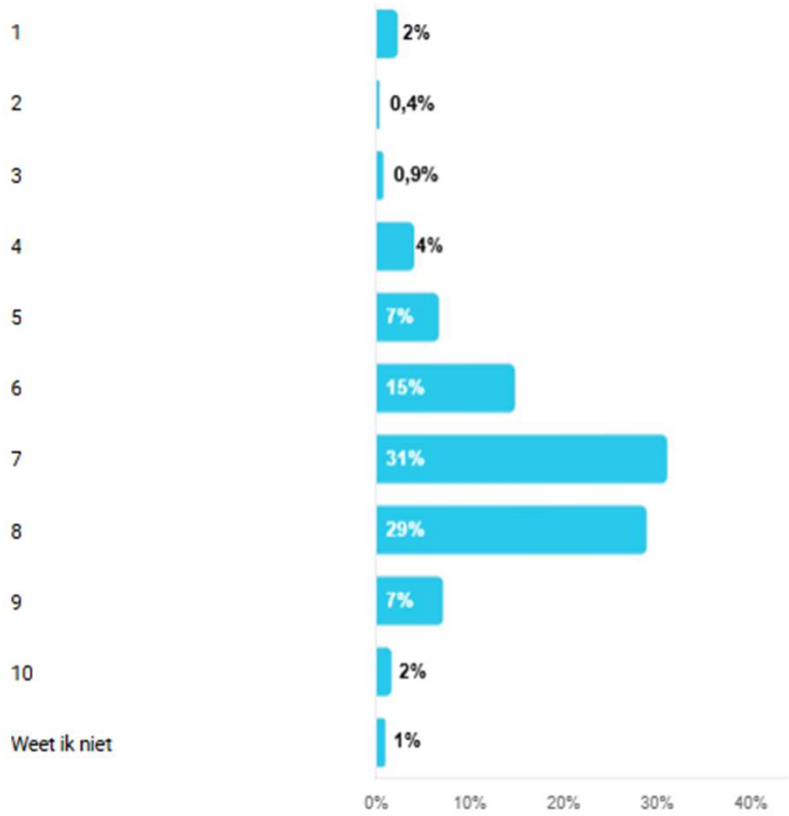
De resultaten laten zien dat de meerderheid van de respondenten aangeeft dat de berichtgeving over “Back-on-track” hun mening over de CAO-onderhandelingen niet verandert (62,64%). Er zijn echter significante afwijkingen binnen bepaalde subgroepen. Zo valt op dat binnen de groep **OSG K-L** maar liefst 73,81% aangeeft dat hun mening onveranderd blijft. Dit is hoger dan bij andere segmenten en suggereert dat deze groep minder beïnvloedbaar is door externe berichtgeving.

Een andere opvallende afwijking is te zien bij de **Ground Services-** en **IT-medewerkers**, waar respectievelijk 34,88% aangeeft dat zij door de berichtgeving voor een terughoudendere benadering kiezen. Dit percentage is relatief hoog vergeleken met andere groepen, wat erop kan wijzen dat deze groepen gevoeliger zijn voor de berichtgeving en mogelijk meer risico's zien in een intensieve onderhandelingsstrategie.

Ook binnen de leeftijdscategorieën zien we interessante patronen. De groep **55 jaar en ouder** vertoont het hoogste percentage (66,32%) van respondenten die aangeven dat de berichtgeving hun mening niet verandert. Dit wijst mogelijk op een grotere stabiliteit en onafhankelijkheid van externe factoren bij deze oudere groep.

Ten slotte is de onzekerheid (15,82%) bij de categorie **Passage** hoger (25,81%) dan bij andere segmenten, wat kan duiden op een gebrek aan vastomlijnde meningen binnen deze groep.

De KLM Grond medewerkers geeft het totaal pakket arbeidsvoorwaarden gemiddeld een 6,9, een verbetering van 0,4 punt t.o.v. vorig jaar

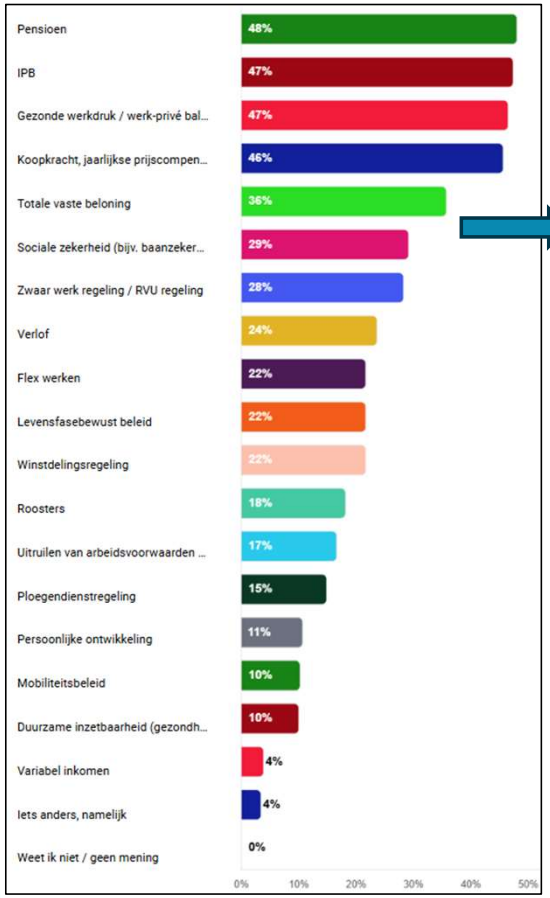


Gemiddelde cijfer 2024 : **6,9**

Gemiddelde cijfer 2023: ***6,5***

Vraag: De basis van jouw arbeidsvoorwaarden wordt gevormd door de KLM cao. We willen graag weten hoe tevreden of ontevreden jij bent met het huidige totale pakket aan arbeidsvoorwaarden in de cao. Op een schaal van 1 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden), welk rapportcijfer geef jij jouw huidige arbeidsvoorwaarden?
n=455

Pensioen, IPB en koopkracht heeft meeste aandacht nodig in nieuwe cao

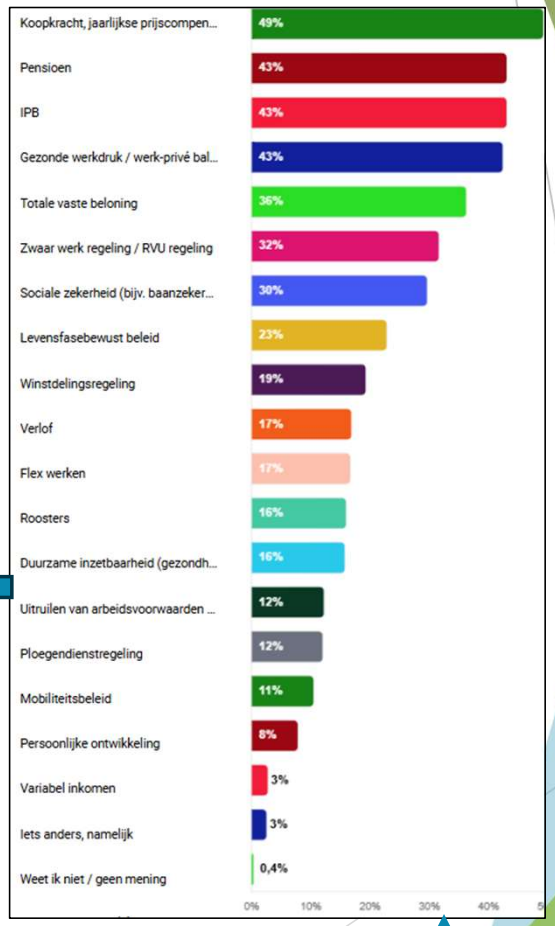


Top 5 belangrijkste arbeidsvoorwaarden:

1) Pensioen
2) IPB
3) Gezonde werkdruk / werk-privé balans
4) Koopkracht, jaarlijkse prijscompensatie
5) Totale vaste beloning

Top 5 meeste aandacht nodig arbeidsvoorwaarden:

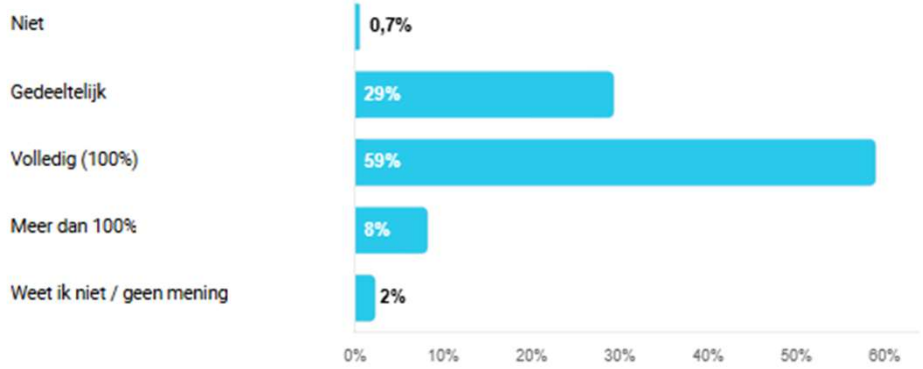
1) Koopkracht, jaarlijkse prijscompensatie
2) Pensioen
3) IPB
4) Gezonde werkdruk/werk-privé balans
5) Totale vaste beloning



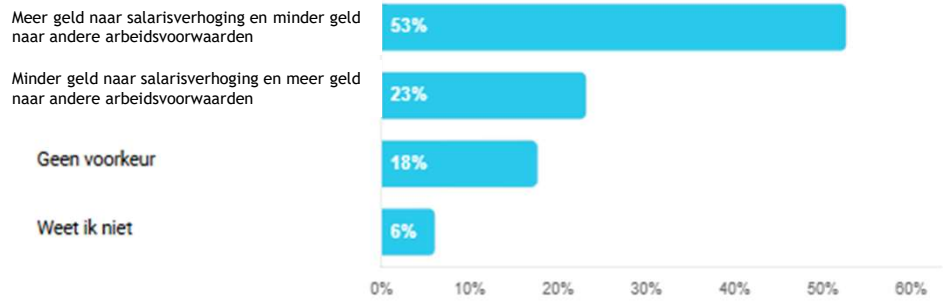
Vraag: Welke thema's zijn voor jou het belangrijkst als het gaat om jouw arbeidsvoorwaarden (meerdere antwoorden mogelijk)? n=455

Vraag: Welke vijf thema's hebben wat jou betreft de meeste aandacht nodig in de nieuwe cao? n=454

59% wil de prijsstijgingen volledig gecompenseerd krijgen door een salarisverhoging, meerderheid (53%) geeft voorkeur aan salarisverhoging boven verbetering andere arbeidsvoorwaarden



Vraag: In hoeverre vind je dat prijsstijgingen gecompenseerd moeten worden door een salarisverhoging?
n=455



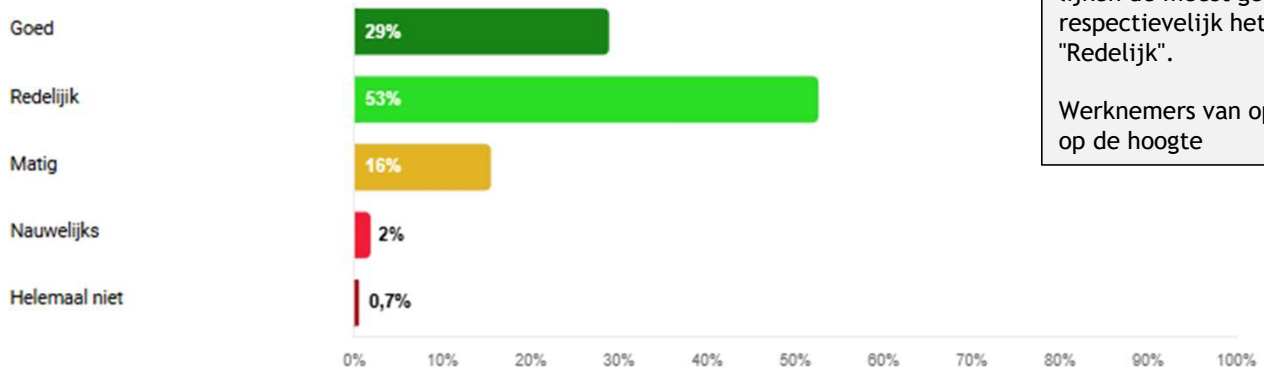
Vraag: Wat heeft jouw voorkeur?
n=455

Een opvallende meerderheid (59,12%) van de respondenten vindt dat prijsstijgingen volledig gecompenseerd moeten worden (100%), terwijl een kleiner percentage (8,35%) zelfs pleit voor een salarisverhoging van meer dan 100%. Slechts een minimale groep (0,66%) is van mening dat prijsstijgingen niet gecompenseerd hoeven te worden.

Interessant is dat sommige sub-segmenten afwijken van het gemiddelde. Zo vindt een significant deel van de medewerkers in de functiecategorie **OSG K-L** (69,05%) en **E&M** (60,71%) volledige compensatie noodzakelijk, wat boven het algemene gemiddelde ligt. Daarentegen is de groep **18-34 jarigen** iets minder overtuigd, met slechts 45,95% die volledige compensatie wil, terwijl **oudere werknemers (55 jaar en ouder)** juist bovengemiddeld vaak voor volledige compensatie kiezen (60,76%).

Opvallend is ook dat de groep **MSG 456** met 39,47% bovengemiddeld vaak kiest voor gedeeltelijke compensatie. Verder kiezen **parttimers** minder vaak voor een compensatie boven de 100% (6,54%) in vergelijking met **fulltimers** (8,91%).

82% van de werknemers is redelijk tot goed op de hoogte van hun arbeidsvoorwaarden



Werknemers op het **(Hoofd)kantoor en Ground Services** lijken de meest geïnformeerde afdelingen te zijn, met respectievelijk het hoogste percentage in "Goed" en "Redelijk".

Werknemers van op de afdeling **passage zijn** het minst goed op de hoogte

Vraag: In hoeverre ben je op de hoogte van de inhoud van de huidige arbeidsvoorwaarden (cao en regelingen)?
n=455

Stellingen

19.1 De combinatie van deels op locatie en deels thuis werken sluit goed aan bij mijn wensen.

19.2 Ik ben op dit moment tevreden over mijn balans tussen werk-privé.

Uit de gegevens zijn enkele interessante afwijkingen en trends te herkennen in de subsegmenten voor beide stellingen.

Stelling 1: "De combinatie van deels op locatie en deels thuis werken sluit goed aan bij mijn wensen."
Het valt op dat werknemers in de subgroep **MSG 456** sterk positief zijn over hybride werken, met 60,53% die het hiermee helemaal eens zijn. Daarentegen is er een hoge mate van neutraliteit en onverschilligheid bij de subgroep **OSG K-L**, waarbij 64,29% aangeeft dat deze vraag niet van toepassing is. Opvallend is ook dat werknemers van de subgroep **Ground Services** een sterke voorkeur hebben voor hybride werken, met 74,42% die het helemaal eens zijn, wat mogelijk een indicatie is van behoefte aan flexibiliteit in deze rol.

Stelling 2: "Ik ben op dit moment tevreden over mijn balans tussen werk-privé."
Een significante afwijking is te zien bij de subgroep **MSG 123**, waar 46,60% aangeeft het eens te zijn met een goede werk-privébalans. Echter, in de subgroep **OSG A t/m J** is het percentage van mensen die het oneens zijn hoger, met 22,40%. Dit kan mogelijk te maken hebben met werkdruk of specifieke rolvereisten in deze groep. Daarnaast zijn werknemers tussen **35-54 jaar** overwegend positief over hun balans (45,95% eens), wat suggereert dat deze leeftijdsgroep stabieler is in het vinden van een goede balans.

Over het algemeen laten deze resultaten zien dat tevredenheid met werk-privébalans en hybride werken aanzienlijk varieert per functie en dienstjaren, wat mogelijk specifieke aanpassingen in beleid rechtvaardigt.

Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
n=455

Stellingen

19.3 Ik heb het gevoel altijd bereikbaar te moeten zijn.

19.4 Ik voel me vrij om mij ziek te melden als dat nodig is

Voor de stelling **"Ik heb het gevoel altijd bereikbaar te moeten zijn"** valt op dat werknemers in de functiecategorie *11_MSG 123* (32,04% "Oneens") en *10_OSG K-L* (26,19% "Oneens") zich minder verplicht voelen om altijd bereikbaar te zijn. Daarentegen voelen werknemers in *13_Fulltime* (30,61% "Oneens") deze druk relatief sterk. Jongere werknemers (18-34 jaar) hebben vaker het gevoel dat ze altijd bereikbaar moeten zijn (29,73% "Eens") vergeleken met de groep van 55 jaar en ouder (21,88% "Eens"), wat kan wijzen op een verschil in werkdrukperceptie tussen leeftijdsgroepen.

Bij de **stelling "Ik voel me vrij om mij ziek te melden als dat nodig is"** zijn werknemers in **OSG A t/m J** en **OSG K-L** het vaker (resp. 49,60% en 57,14%) "Eens" dan gemiddeld, wat suggereert dat ze zich vrijer voelen om ziekteverlof te nemen. Opvallend is dat de categorie **Ground Services** een relatief hoog percentage neutrale antwoorden heeft (19,35%), wat kan duiden op een gemengde of onzekere houding ten opzichte van ziekteverzuim in deze functie.

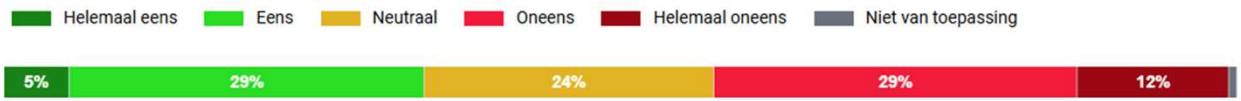
Deze verschillen wijzen op een diverse werkcultuur en percepties binnen de organisatie, afhankelijk van functie, leeftijd en contractvorm. Dit biedt aanknopingspunten voor gerichte beleidsmaatregelen, zoals het verlichten van bereikbaarheidsdruk en het bevorderen van een cultuur waarin ziekteverlof normaal wordt geaccepteerd.

Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
n=455

Stellingen

19.5 De huidige werkdruk is voor mij acceptabel

19.6 Ik ben tevreden over de (technische) voorzieningen / automatisering om mijn werk goed te kunnen doen



Er zijn enkele opvallende verschillen tussen deze groepen.

Bij de vraag over de **acceptabele werkdruk** valt op dat een relatief hoog percentage van **de parttime medewerkers** neutraal (30,84%) of oneens (30,84%) antwoordt op de stelling. Dit kan erop wijzen dat parttime medewerkers de werkdruk zwaarder ervaren dan hun **fulltime collega's**, waar "eens" significant hoger scoort (39,37%).

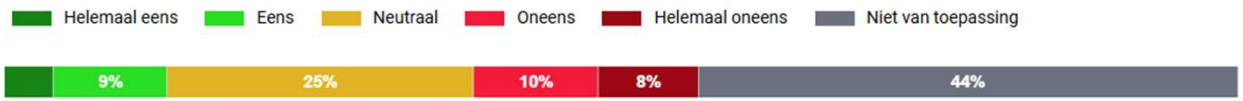
Medewerkers met **0-10 jaar** dienstverband lijken over het algemeen meer tevreden over de werkdruk: 49,18% geeft "eens" als antwoord, terwijl dit percentage voor **medewerkers met langer dienstverband** lager ligt op 36,48%. Een andere opvallende afwijking is zichtbaar bij de **oudere leeftijdsgroep (55 jaar en ouder),** waar 36,46% aangeeft de werkdruk acceptabel te vinden (eens), terwijl **jongere medewerkers** van 18-34 jaar juist een hoger percentage hebben dat het eens is met de stelling (54,05%).

Bij de vraag over de tevredenheid met technische voorzieningen valt op dat medewerkers in de **afdeling IT** (46,51%) en **Ground Services** (46,51%) significant vaker "eens" antwoorden, wat aangeeft dat zij meer tevreden zijn met de technische ondersteuning in vergelijking met andere afdelingen**. E&M-medewerkers** daarentegen zijn minder tevreden: 28,92% geeft "oneens" aan.

Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
n=455

Stellingen 2/5

19.7 De bring-your-own device regeling is een goede regeling voor mij



19.8 Ik voel mij gewaardeerd door mijn werkgever

Er zijn enkele opvallende afwijkingen binnen bepaalde subgroepen.

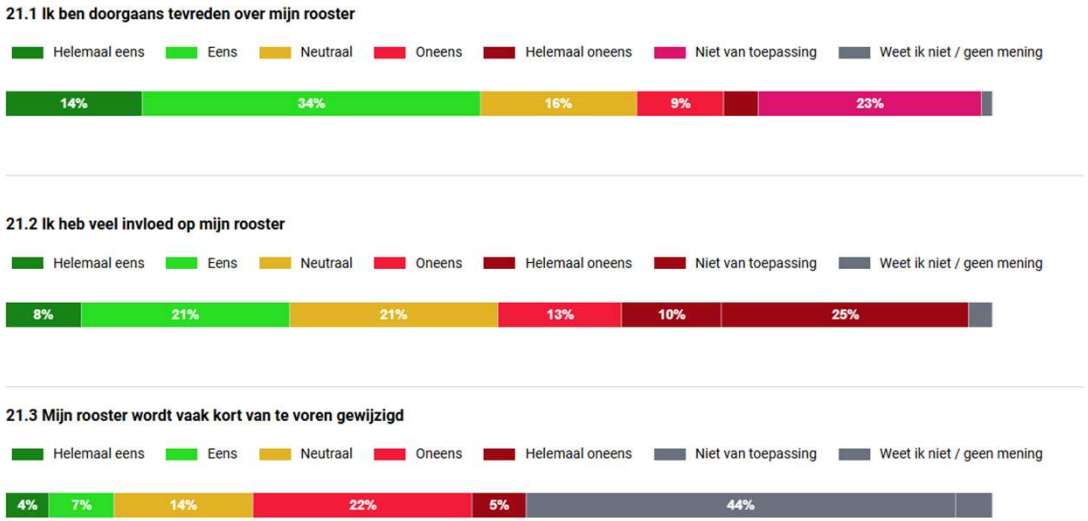
Allereerst valt op dat binnen de BYOD-regeling de groep **MSG 456** relatief positief is, met 36,84% die het geheel of gedeeltelijk eens is. Dit steekt af bij bijvoorbeeld **OSG A t/m J** en **Passage**, waar het percentage instemmende antwoorden aanzienlijk lager ligt. Daarnaast geeft een groot deel van de respondenten, vooral binnen de groep **55 jaar en ouder** (47,62%) en **Ground Services** (70,97%), aan dat de regeling niet van toepassing is op hen. Dit suggereert mogelijk dat de relevantie van de BYOD-regeling niet uniform is verdeeld over de organisatie.

Wat betreft de waardering door de werkgever, voelen werknemers binnen de categorie **MSG 456** zich het meest gewaardeerd, met 55,26% die aangeeft zich gewaardeerd te voelen. Dit ligt beduidend hoger dan bijvoorbeeld **OSG A t/m J** en **IT**, waar een relatief hoger percentage neutraal of negatief scoort op waardering. Bovendien voelen werknemers met een **kortere diensttijd (0-10 jaar)** zich iets minder gewaardeerd dan hun collega's met **langer dienstverband**, wat duidt op een mogelijk verband tussen ervaring en waardering.

Deze verschillen suggereren dat de percepties rond BYOD en waardering sterk kunnen variëren afhankelijk van functie en diensttijd, wat relevant kan zijn voor gerichte beleidsinterventies.

Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
n=455

Stellingen 3/5



Bij de stelling **"Ik ben doorgaans tevreden over mijn rooster"** valt op dat een relatief hoog percentage werknemers van de **afdeling IT** (32,56%) en **Ground Services** (32,56%) aangeeft dat deze vraag "niet van toepassing" is, wat kan wijzen op specifieke roosterkarakteristieken in deze groepen, zoals vaste roosters die weinig flexibiliteit vereisen.

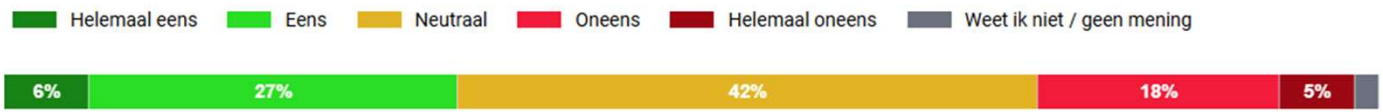
Daarnaast zien we bij de stelling **"Ik heb veel invloed op mijn rooster"** dat respondenten uit **de jongere leeftijdscategorie (18-34 jaar)** en **medewerkers met een korte diensttijd (0-10 jaar)** minder vaak het gevoel hebben invloed te hebben op hun rooster. Dit suggereert dat invloed op het rooster toeneemt met ervaring of anciënniteit. **Het segment 55 jaar en ouder** toont daarentegen een hoger percentage bij "eens" en "helemaal eens" op deze vraag, wat hun grotere invloed op de planning weerspiegelt.

Bij afdeling Passage geeft 38,71% aan dat hun rooster kort van tevoren gewijzigd wordt.

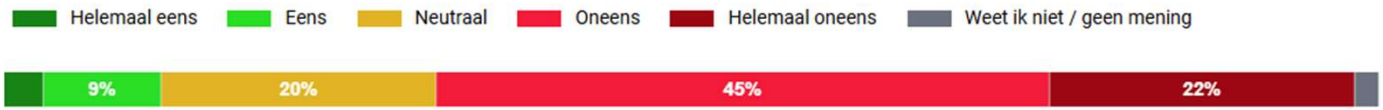
Vraag: Geef je mening over de volgende stellingen
n=455

Stellingen 3/5

22.1 KLM moet meer aandacht besteden aan duurzaamheid



22.2 Meer aandacht voor duurzaamheid mag (deels) ten koste gaan van de verbetering van mijn arbeidsvoorwaarden



Over het algemeen is er steun voor de noodzaak dat KLM meer aandacht besteedt aan duurzaamheid, met 32,96% van de medewerkers die het hier (helemaal) mee eens is. Opvallend is dat de groep medewerkers in de categorie **Passage** hier significant hoger scoort (38,71% eens of helemaal eens) in vergelijking met andere functies. Daarnaast zijn medewerkers met een kortere anciënniteit **(0-10 jaar in dienst)** vaker positief (41,0% eens of helemaal eens) dan medewerkers met een **langer dienstverband** (26,65%).

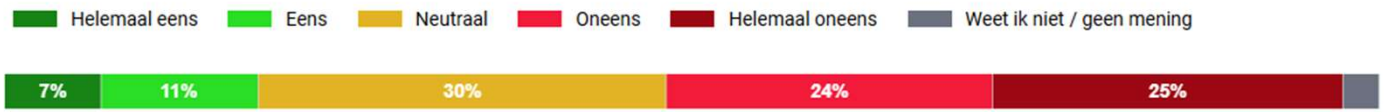
De tweede stelling, over de bereidheid om arbeidsvoorwaarden deels op te geven voor duurzaamheid, toont veel meer weerstand. Bijna twee derde (66,82%) is het hier (helemaal) mee oneens, wat aangeeft dat het opgeven van arbeidsvoorwaarden een gevoelig punt is. Vooral werknemers in de **IT-afdeling** (55,81%) en de categorie **Hoofdkantoor** (65,06%) zijn hier uitgesproken tegen. Medewerkers in de groep **Passage** zijn juist iets vaker neutraal (25,81%).

Een ander opvallend punt is de segmentatie naar leeftijd: **oudere medewerkers (55 jaar en ouder)** tonen meer weerstand tegen het opgeven van arbeidsvoorwaarden (66,32% oneens of helemaal oneens) dan **jongere medewerkers**. Dit wijst op een generatieverschil in bereidheid om persoonlijke voordelen in te leveren voor duurzaamheid.

Vraag: Geef je mening over de volgende stellingen
n=455

Stellingen 3/5

22.3 KLM moet meer aandacht geven aan diversiteit en inclusiviteit op de werkvloer



Over het algemeen is de mening verdeeld, maar een aantal sub-segmenten wijkt opvallend af.

Zo is de groep **MSG 456** relatief positief: 23,68% geeft aan het eens te zijn, en 8,74% helemaal eens. Dit is hoger dan het gemiddelde van 11,43% voor "eens" en 7,03% voor "helemaal eens". Daarentegen valt op dat de afdelingen **Passage** en **Ground Services** terughoudender zijn: respectievelijk 35,48% en 32,56% geven aan het oneens te zijn, wat beduidend hoger ligt dan het algemene "oneens"-gemiddelde van 23,74%.

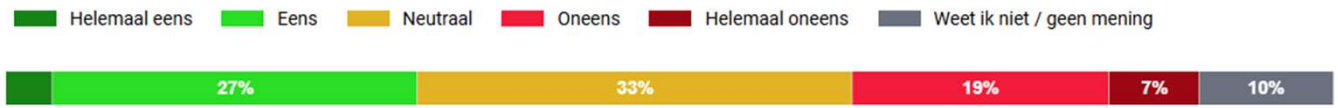
Een andere opvallende groep is de leeftijdscategorie **55 jaar en ouder**, waar 32,54% aangeeft het "helemaal oneens" te zijn, veel hoger dan het totaalpercentage van 25,49%. Dit kan erop wijzen dat oudere medewerkers minder waarde hechten aan het verhogen van aandacht voor diversiteit en inclusie. In tegenstelling hiermee is de **jongere groep (18-34 jaar)** meer verdeeld en iets positiever ingesteld, met 18,92% die "helemaal eens" is.

Deze data suggereert dat er binnen KLM een verdeeldheid bestaat over de noodzaak van meer diversiteit en inclusie, waarbij de mening sterk verschilt op basis van leeftijd, dienstjaren en afdelingsniveau. Dit biedt aanknopingspunten voor gerichte interventies en verdere gesprekken.

Vraag: Geef je mening over de volgende stellingen
n=455

Stellingen 4/5

23.1 Ik vind dat er voldoende aandacht is voor de fysieke (lichamelijke) belasting van mijn werk



23.2 Ik vind dat er voldoende aandacht is voor de psychische (mentale) belasting van mijn werk

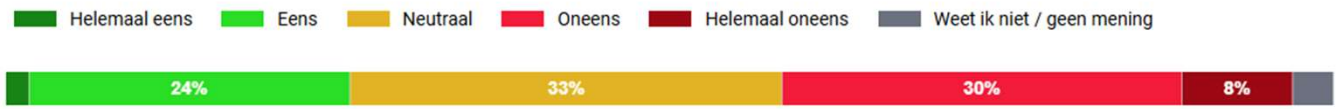
Opvallend zijn enkele sub-segmenten die afwijken van de algemene trend. Zo is er bij de afdeling **Ground Services** een hoge mate van ontevredenheid over de aandacht voor fysieke belasting, met 51,61% die het oneens is. Dit geldt ook voor de mentale belasting, waarbij 58,06% ontevredenheid uit. Dit wijst mogelijk op een hogere werklast of minder ondersteuning op deze afdeling.

Verder is er bij **parttime medewerkers** een hogere mate van neutraliteit (30,84% fysiek, 24,30% mentaal), wat kan suggereren dat deze groep minder betrokken is bij werkbelasting of minder directe ondersteuning verwacht. Ook zien we dat oudere werknemers (55 jaar en ouder) vaker neutraal zijn of geen mening hebben, wat kan wijzen op een andere beleving van werkbelasting in vergelijking met jongere medewerkers.

Vraag: Vraag: Geef je mening over de volgende stellingen
n=455

Stellingen 4/5

23.3 Ik vind dat de arbeidsvoorwaarden voldoende afgestemd zijn op de levensfase waar ik nu in zit



Een eerste opvallend punt is dat de groep **18-34 jarigen** het vaakst positief oordeelt, met 51,35% die het eens is met de stelling. Daarentegen vertoont de **oudste groep, 55 jaar en ouder**, een significant hoger percentage ontevredenheid; 36,46% is oneens en 10,76% is het helemaal oneens. Dit wijst mogelijk op een misalignment tussen arbeidsvoorwaarden en de behoeften van oudere werknemers.

Werknemers met **minder dan 10 jaar dienst** (47,54%) zijn vaker positief dan degenen met **langer dan 10 jaar dienst** (20,41%). Dit kan wijzen op veranderende voorwaarden of verwachtingen voor nieuwere medewerkers in vergelijking met degenen die langer in dienst zijn.

Bij functiegroepen valt op dat de groep **Passage** het vaakst negatief is, met 51,61% oneens. Dit is een significant hogere mate van ontevredenheid vergeleken met andere groepen. Medewerkers op het **hoofdkantoor** tonen juist een relatief positieve houding met 31,33% eens, hoewel de neutrale reacties hier ook hoog liggen.

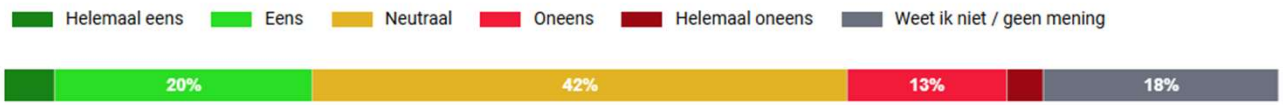
Al met al wijst de data op een kloof in perceptie van arbeidsvoorwaarden tussen jongere en oudere medewerkers, nieuwe en meer ervaren medewerkers, en specifieke functiegroepen zoals Passage en kantoor. Deze discrepanties kunnen wijzen op een behoefte aan meer op maat gemaakte voorwaarden per segment.

Vraag: Vraag: Geef je mening over de volgende stellingen
n=455

Stellingen 5/5

23.4 Ik vind dat er in de cao genoeg geregeld is voor oudere medewerkers (vanaf 50 jaar)

23.5 Ik vind dat er in de cao genoeg geregeld is voor (jongere) medewerkers (tot 50 jaar)



Over het algemeen is de grootste groep respondenten het oneens (35,38%) of helemaal oneens (16,48%) met de stelling, wat wijst op een breed gevoel van ontevredenheid over de cao-regelingen voor oudere medewerkers.

Een opvallend segment is de groep **MSG 456**, waar maar liefst 42,11% het oneens is en 7,89% helemaal oneens. Dit segment scoort ook relatief laag op "eens" (7,89%), wat suggereert dat medewerkers in deze categorie zich onderbedeeld voelen in cao-regelingen.

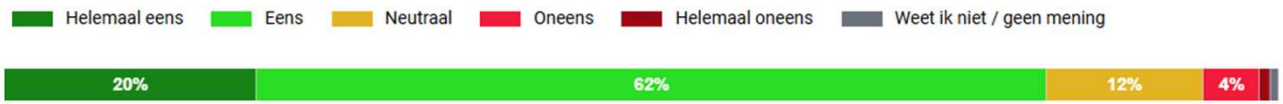
Bij de leeftijdsgroep **55 jaar en ouder** is er ook een hoog percentage "oneens" (43,06%) en "helemaal oneens" (22,57%), wat aantoont dat de groep die zelf in de leeftijdscategorie valt waar de stelling over gaat, juist veel kritiek heeft op de cao-regelingen.

Vraag: Geef je mening over de volgende stellingen
n=455

Stellingen 5/5

23.6 Buiten werktijd doe ik er zelf veel aan om fit en gezond te blijven

23.7 Ik vind dat ik zelf verantwoordelijkheid heb om fit en gezond te blijven voor het werk.



Er zijn enkele significante afwijkingen in de resultaten per sub-segment.

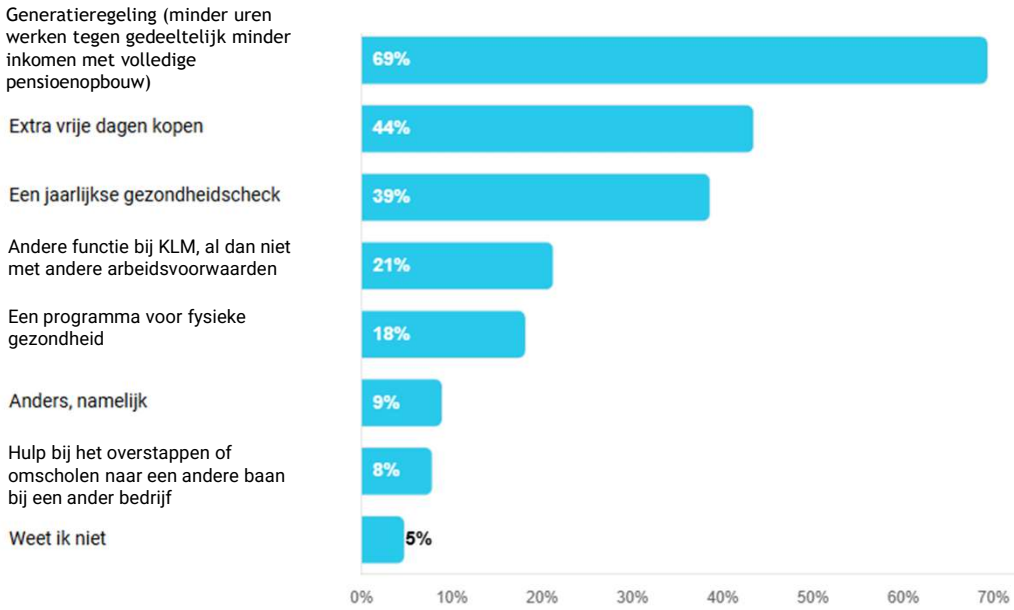
Ten eerste valt op dat binnen de stelling over de cao-voorzieningen, medewerkers van **Ground Services** en **IT** veel vaker het eens zijn (32,56%) dan het gemiddelde (20,22%). Tegelijkertijd geven **oudere medewerkers (55 jaar en ouder)** relatief vaak aan neutraal te staan tegenover deze stelling (46,18%).

Bij de tweede stelling, over inspanningen voor fitheid en gezondheid, is er een opvallend hoog percentage in de categorie **18-34 jarigen** dat het er helemaal mee eens is (25%), wat boven het gemiddelde van 18,90% ligt. Daarentegen scoren **oudere medewerkers (55 jaar en ouder)** juist lager op 'helemaal eens' (18,06%) en neigen vaker naar neutrale of negatieve antwoorden.

Een ander opvallend punt is dat medewerkers met **10 jaar of meer in dienst** vaker aangeven 'eens' te zijn (53,57%) met de fitheidsstelling dan medewerkers met **minder dan 10 jaar in dienst**.

Vraag: Geef je mening over de volgende stellingen
n=455

Voorkeuren voor Gezond Blijven Werken: Generatieregeling Populair, Verschillen op Basis van Leeftijd, Dienstjaren en Werkstatus



De **generatieregeling** (minder uren werken tegen gedeeltelijk minder inkomen met volledige pensioenopbouw) is met 69,45% veruit de populairste keuze, met vooral hoge scores bij de groep **MSG 456** (78,95%) en werknemers in de **IT**- en **Ground Services**-afdelingen (beide 76,74%). De generatieregeling lijkt vooral populair bij oudere werknemers (74,31%) en minder bij jongeren (48,65%).

Opvallend is dat **extra vrije dagen kopen** vaker als belangrijk wordt gezien door parttime werknemers (50,47%) en werknemers met minder dan 10 jaar dienst (63,93%). Dit kan erop wijzen dat zij de flexibiliteit van extra verlof waarderen.

Een **jaarlijkse gezondheidscheck** wordt ook relatief hoog gewaardeerd (38,68%), vooral bij **18-34 jarigen** (48,65%) en werknemers met kortere dienstverbanden (54,10%). Dit wijst mogelijk op een grotere aandacht voor gezondheid bij jongere werknemers en degenen die nog niet lang in dienst zijn.

Hulp bij het overstappen naar een andere baan scoort relatief laag (7,91%) maar is vooral bij **18-34 jarigen** (16,22%) en **35-54 jarigen** (15,08%) iets populairder. Dit suggereert dat deze groepen zich mogelijk openstellen voor nieuwe loopbaankansen buiten de huidige werkgever.

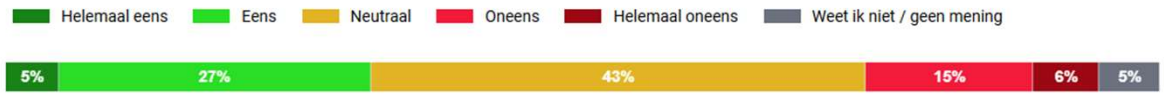
Samenvattend laten de gegevens zien dat leeftijd, dienstverband en werkstatus sterk van invloed zijn op voorkeuren voor gezondheid ondersteunende maatregelen.

Vraag: Wat vind jij belangrijk om in de toekomst gezond te kunnen blijven werken?
n=455

Stellingen 5/5

25.1 Ik ben tevreden met de mogelijkheden die mijn werkgever mij biedt om mezelf te ontwikkelen.

25.2 Ik maak gebruik van de opleidingsmogelijkheden die mijn werkgever mij biedt.



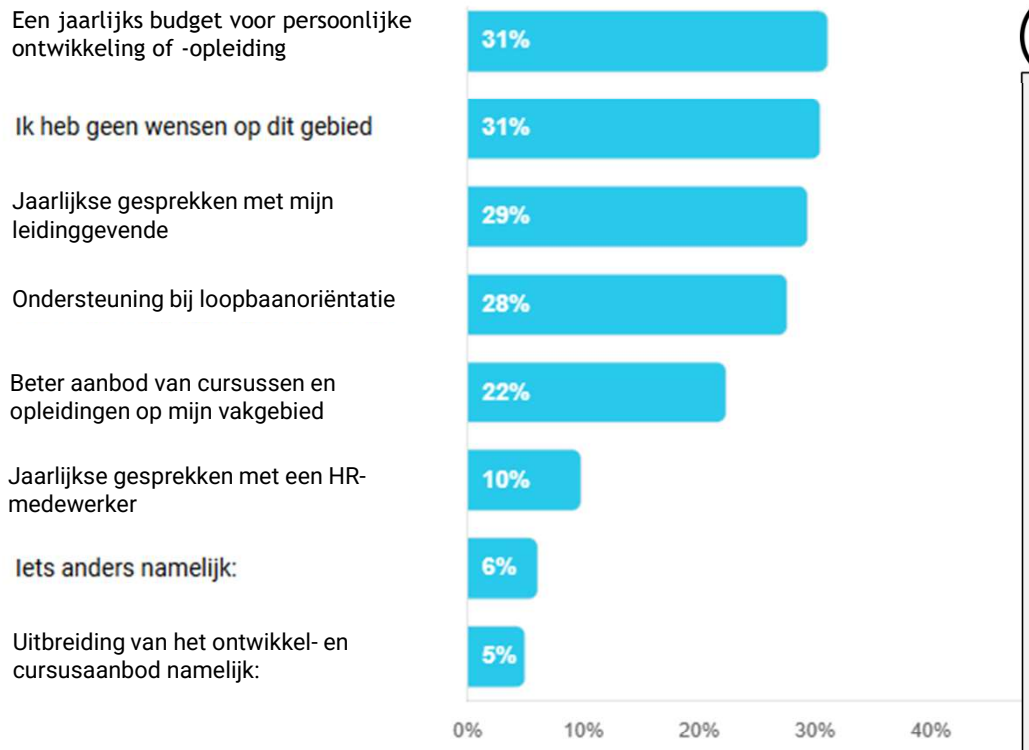
De medewerkers zijn in meerderheid tevreden over de ontwikkelmogelijkheden die de werkgever biedt, met 36,7% die “eens” en 7,7% die “helemaal eens” antwoordt. Een significante afwijking is te zien bij de groep **MSG 456**, waar 28,95% aangeeft “helemaal eens” te zijn, wat veel hoger ligt dan het gemiddelde. Daarentegen tonen werknemers van **Ground Services** een opvallend hoge mate van tevredenheid, met 60,47% die het hiermee “eens” is, maar geen enkele respondent die “helemaal eens” aangeeft.

Bij het gebruik van opleidingsmogelijkheden valt op dat de groep **MSG 456** opnieuw hoog scoort, met 44,74% die “eens” antwoordt, terwijl deze score voor andere segmenten gemiddeld rond de 27% ligt. Opvallend is ook dat medewerkers van **55 jaar en ouder** minder vaak gebruikmaken van opleidingsmogelijkheden (slechts 23,61% geeft “eens” aan), mogelijk door verminderde interesse in loopbaanontwikkeling in de latere loopbaanfase.

Een andere interessante afwijking is zichtbaar bij **parttimers**: zij zijn minder positief over de ontwikkelmogelijkheden, met slechts 4,67% die “helemaal eens” aangeeft in vergelijking met **fulltimers** (8,62%). Dit kan wijzen op een waargenomen beperking in groeikansen voor parttime werkenden. Deze verschillen kunnen waardevol zijn voor gerichte verbeteringen in het opleidings- en ontwikkelaanbod.

Vraag: Kun je aangeven in hoeverre je het eens bent met het onderstaande
n=455

Belangrijkste Ontwikkelvoorkeuren en Behoeften: Verschillen tussen Leeftijd, Dienstjaren en Functiegroepen



Een significant aantal medewerkers (31,21%) geeft de voorkeur aan een **jaarlijks budget voor persoonlijke ontwikkeling**, vooral binnen de groepen **MSG 456** (44,74%) en **18-34 jarigen** (40,54%). Dit wijst mogelijk op een grotere behoefte aan ontwikkeling bij jongere werknemers en specifieke functiegroepen.

Opvallend is ook de vraag naar **jaarlijkse gesprekken met leidinggevenden** (29,45%), die vooral sterk leeft bij medewerkers die **0-10 jaar** in dienst zijn (50,82%) en in de leeftijdsgroep **18-34 jaar** (51,35%). Dit kan erop wijzen dat nieuwere en jongere medewerkers extra begeleiding en feedback waarderen om zich verder te ontwikkelen.

Bij **ondersteuning bij loopbaanoriëntatie** zien we een hoge vraag binnen **parttimers** (37,38%) en de groep **10 jaar of langer in dienst** (47,54%), wat mogelijk aangeeft dat medewerkers die langer in dienst zijn of minder uren werken, op zoek zijn naar andere carrièreopties of ontwikkeling binnen de organisatie.

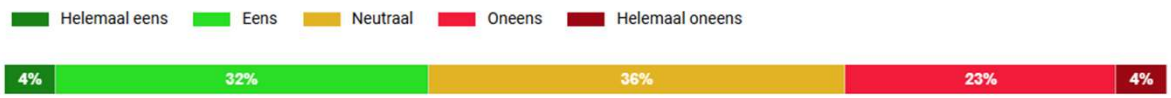
Tot slot valt op dat 30,55% van de respondenten aangeeft geen wensen te hebben op dit gebied, met een uitschieter bij de groep **55 jaar en ouder** (41,67%). Dit suggereert dat oudere medewerkers minder behoefte hebben aan verdere ontwikkeling, mogelijk vanwege hun ervaring of de fase in hun carrière.

Vraag: Wat vind jij belangrijk om je in de toekomst te kunnen blijven ontwikkelen?
n=455

Inzichten in Loopbaanontwikkeling en Doorgroeimogelijkheden binnen KLM: Verschillen in Beleving tussen Leeftijds- en Dienstverbandsgroepen

27.1 De cao biedt mij voldoende instrumenten om mijn loopbaan vorm te geven

27.2 De mogelijkheden om door te groeien binnen KLM zijn duidelijk voor mij



Bij de eerste stelling valt op dat een groot deel van de respondenten neutraal antwoordt (52,75%), wat wijst op een zekere mate van onduidelijkheid of onverschilligheid ten aanzien van de cao als hulpmiddel voor loopbaanontwikkeling. Toch geeft 29,45% aan het ermee eens te zijn, terwijl slechts 12,97% oneens is.

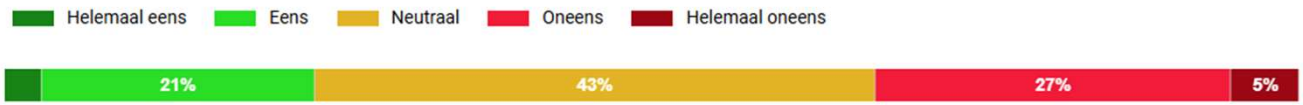
Significante afwijkingen zijn zichtbaar bij bepaalde subgroepen. Zo zijn medewerkers met **minder dan 10 jaar dienst** vaker **positief** (39,34% eens) over de loopbaaninstrumenten dan hun collega's met **meer dan 10 jaar dienst** (27,81% eens). Ook bij de leeftijdsgroep **18-34 jaar** zien we een **hogere tevredenheid** (45,95% eens) vergeleken met de groep van **55 jaar en ouder** (30,56% eens). Dit kan erop wijzen dat jongere medewerkers en medewerkers met kortere dienstjaren meer potentieel zien in de loopbaaninstrumenten van de cao.

Bij de tweede stelling t.a.v. de duidelijkheid van doorgroeimogelijkheden, is er een grote neutrale groep (35,82%). Opvallend is dat **parttimers** vaker aangeven dat ze het **niet eens** zijn met de stelling (24,30% oneens), wat zou kunnen duiden op beperktere doorgroeimogelijkheden voor parttime medewerkers. **Oudere medewerkers** (55 jaar en ouder) zijn ook vaker **negatief** (22,57% oneens), wat mogelijk aangeeft dat doorgroeimogelijkheden minder relevant of duidelijk zijn voor deze groep.

Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
n=455

Inzichten in Medewerkerstevredenheid over Groeicriteria en Ontwikkelingsmogelijkheden bij KLM: Significante Verschillen tussen Functieniveaus en Leeftijdsgroepen

27.3 De criteria om door te kunnen groeien binnen KLM vind ik logisch



27.4 Ik ben bekend met de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling bij KLM.

Enkele significante afwijkingen en opvallende zaken zijn te identificeren in de subgroepen.

Ten eerste valt op dat medewerkers in de categorie **MSG 123** meer verdeeld zijn over de logica van groeicriteria, waarbij 27,18% het oneens is en 6,80% helemaal oneens. Dit wijkt af van het gemiddelde, waar een kleiner deel **negatief** staat tegenover deze criteria. Ook de subgroep **MSG 456** toont een hogere mate van **ontevredenheid**, met 39,47% oneens en 7,89% helemaal oneens. Dit suggereert dat deze specifieke functies mogelijk meer moeite hebben met de groeicriteria.

Opvallend is ook de **sterke bekendheid** met **persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden** onder **MSG 456**, waar 55,26% het eens is met de stelling dat ze bekend zijn met deze mogelijkheden. Dit is hoger dan het gemiddelde van 47,91%, wat erop wijst dat hogere managementlagen mogelijk beter op de hoogte zijn van ontwikkelingsopties.

Verder is een **generatieverschil** zichtbaar: medewerkers van **18-34 jaar** scoren lager op “eens” (35,14%) over de logica van groeicriteria vergeleken met oudere groepen. Dit kan duiden op een verschil in perceptie of verwachtingen ten aanzien van carrièregroei bij jongere medewerkers.

Vraag: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
n=455

Suggesties voor verbetering loopbaan/scholingsbeleid

1. Beperkingen binnen gemixte teams: In teams die bestaan uit zowel Franse als Nederlandse medewerkers (vooral in AFKL IT), wordt doorgroeien soms als lastig ervaren. Franse managers zouden niet altijd goed op de hoogte zijn van het Nederlandse HR-beleid, wat tot frustratie leidt. Er is ook onvrede over de vervulling van posities; Franse medewerkers lijken vaker vaste posities te krijgen, zelfs als er Nederlandse kandidaten beschikbaar zijn.

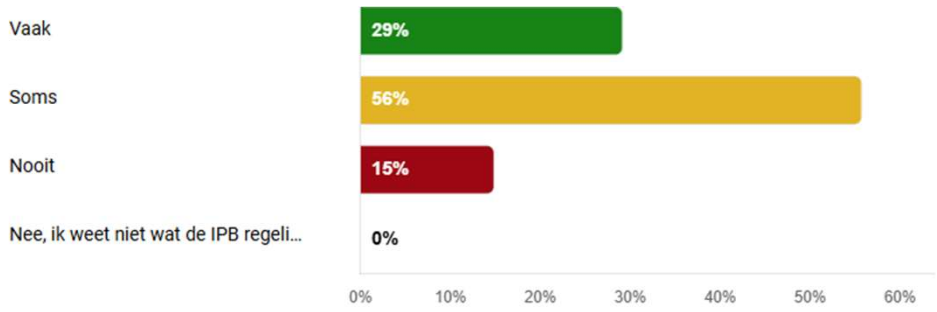
2. Beperkte doorgroeimogelijkheden en ondersteuning: Verschillende medewerkers geven aan dat ze onvoldoende steun ervaren bij hun professionele ontwikkeling binnen KLM. Dit leidt tot het gevoel dat er weinig reële kansen zijn om door te groeien.

3. Eerlijkheid en transparantie: Een behoefte aan een transparanter en eerlijker groeibeleid komt sterk naar voren. Medewerkers willen duidelijkheid over promotiekansen en criteria voor doorgroei.

4. Leeftijd en diversiteit: Een aantal suggesties wijst op de wens voor meer kansen voor oudere werknemers en een betere balans in het genderbeleid.

Vraag: Vraag: Mis je hierin nog zaken of heb je suggesties voor verbetering van bestaande afspraken op het gebied van 'ontwikkeling en loopbaan'?
n=98

Gebruik IPB regeling



Vraag: Maak je gebruik van de IPB regeling?
n=455

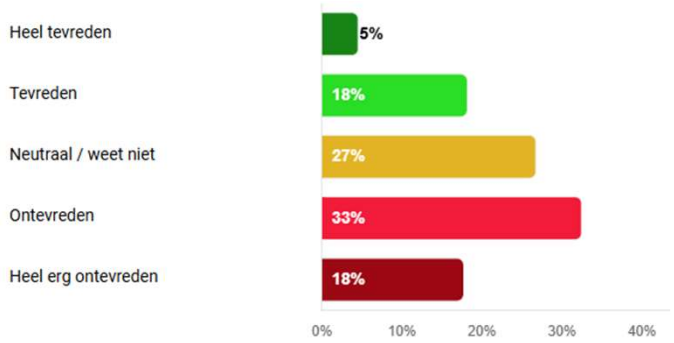
In totaal geeft 29,23% van de respondenten aan vaak gebruik te maken van de regeling, terwijl 55,82% dit soms doet. Slechts 14,95% maakt nooit gebruik van de regeling, en niemand weet niet wat de regeling inhoudt, wat op een goede bekendheid duidt.

Opvallend is dat bij de groep **10 jaar of langer in dienst** een hoger percentage (29,34%) aangeeft **vaak gebruik te maken** van de regeling, vergeleken met de groep **0-10 jaar in dienst** (27,87%).

Bij de functiegroepen vallen er ook verschillen op: van de **MSG 456-groep** gebruikt 47,37% vaak de regeling, een hoger percentage dan andere groepen zoals **OSG K-L** (23,81%). Dit kan wijzen op een grotere relevantie of behoefte aan de regeling binnen specifieke functiegroepen.

Ten slotte valt op dat medewerkers in de technische afdelingen zoals **E&M** en **Ground Services** het minst vaak gebruikmaken van de regeling.

Tevredenheid IPB regeling



Vraag: In welke mate ben je tevreden over de IPB regeling?
n=455

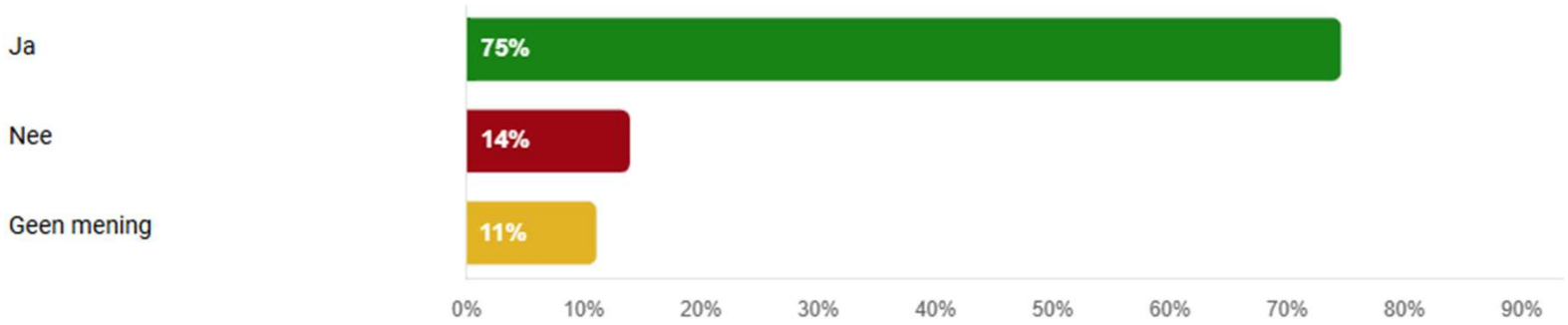
Opvallend is de significant hogere tevredenheid bij de groep **MSG 456** waarbij 18,42% aangeeft **heel tevreden** te zijn, veel hoger dan het totaal van **4,62%** Daarnaast is **36,84%** in deze groep **tevreden**, terwijl dit percentage bij andere segmenten meestal lager ligt. Dit suggereert dat medewerkers in deze functiegroep meer waardering hebben voor de regeling.

In tegenstelling hiermee zien we bij **parttime-medewerkers** een relatief hoog percentage **ontevreden** en **heel erg ontevreden** (40,19% en 17,76%), wat samen een totaal van bijna 58% **ontevredenheid** oplevert. Ook medewerkers in de groep **passage** vallen op met een hoog percentage ontevredenheid, waar 45,16% **ontevreden** is en 25,81% zelfs **heel erg ontevreden.**

Bij de leeftijdsgroep **18-34 jaar** is er relatief weinig ontevredenheid, met slechts 18,92% die **ontevreden** is en 2,70% die **heel erg ontevreden** is. Dit contrasteert met de groep van **55 jaar en ouder**, waar 34,03% **ontevreden** is en 19,79% **heel erg ontevreden**.

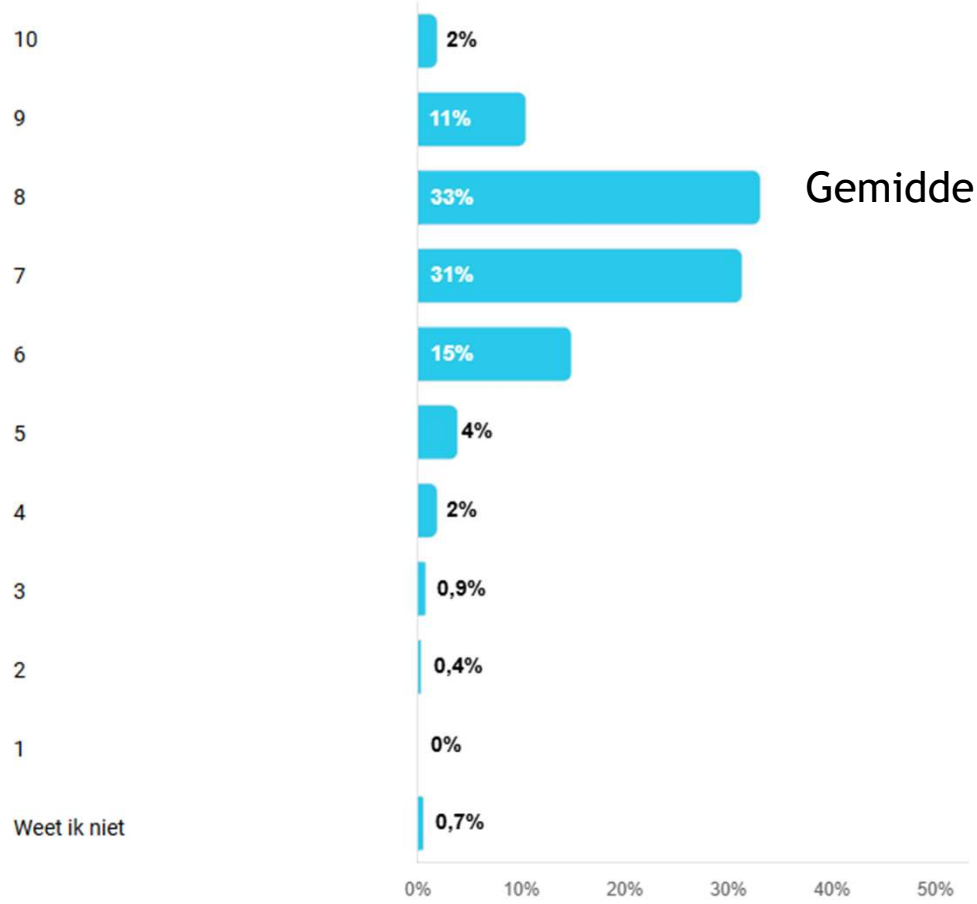
Samenvattend laten medewerkers in hogere functieniveaus en jongere leeftijdsgroepen meer tevredenheid zien, terwijl parttime-medewerkers en sommige specifieke functiegroepen opvallend minder tevreden zijn over de IPB-regeling.

Tevredenheid IPB regeling



Vraag: Moet de IPB onderdeel uitmaken van de cao?
n=455

Tevredenheid werken bij KLM

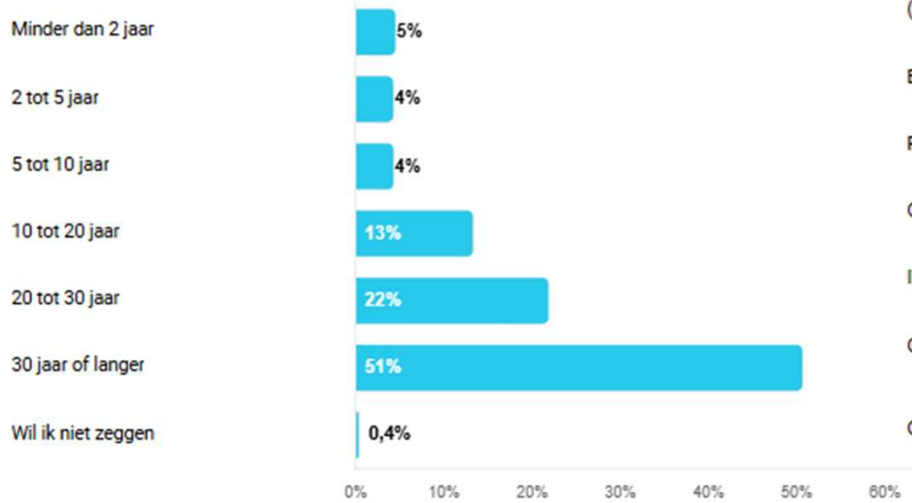


Gemiddelde cijfer 2024 : **7,26**

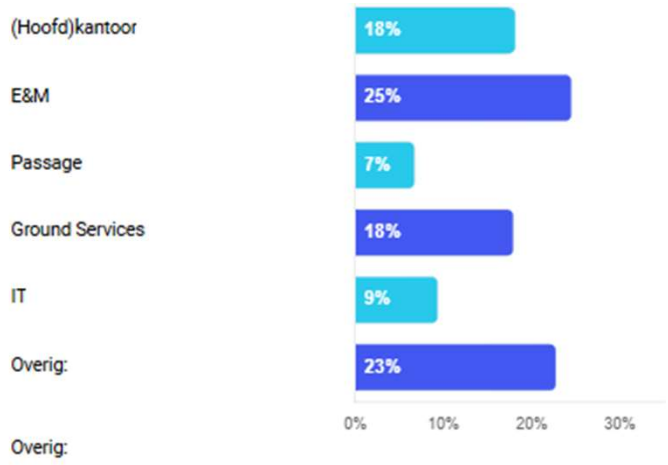
*Gemiddelde cijfer 2023: **7,02***

Vraag: Hoe tevreden ben je in het algemeen over het werken bij KLM?
n=455

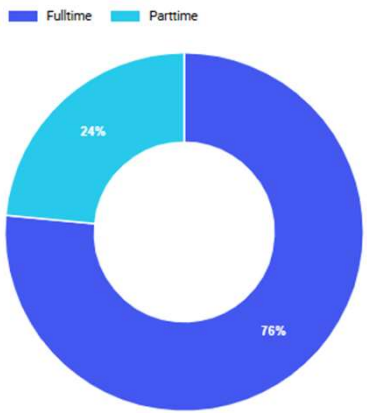
Achtergrondkenmerken



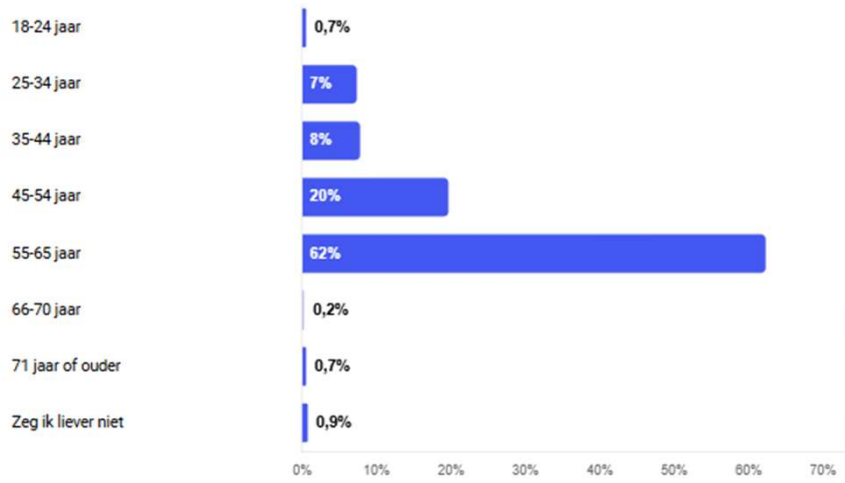
Vraag: Hoe lang werk je in totaal bij KLM?
N=455



Vraag: Waar werk je?
N=455



Vraag: Werk je fulltime of parttime?
N=455



Vraag: Wat is je leeftijd?
N=455

KLMGrond.
UNIE.NL