

Van lelijk eendje... naar vliegende zwaan

Een reis vol ontwikkeling, lef en
samenwerking



Health Services

Tessa Kouwenhoven-Pasmooij
Ruby Corveleijn
Ariadne Roelants-van Rijn



● Disclosure belangen spreker

(potentiële) belangenverstrengeling	Zie hieronder
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven invullen	Werkzaam bij KLM Health Services KLM is akkoord met naamsvermelding en met visuals
• Sponsoring en onderzoeksgelden • Adviseurschappen en honorarium incl. sprekersvergoedingen > € 500 • Aandeelhouder • Andere relatie, namelijk	Eigenaar VitAll B.V. – Tessa Zelfstandig bedrijfsarts - Ruby

Van lelijk eendje... naar vliegende zwaan

Een reis vol ontwikkeling, lef en
samenwerking



Health Services

Tessa Kouwenhoven-Pasmooij
Ruby Corveleijn
Ariadne Roelants-van Rijn



Schiphol en KLM al 15 jaar op de hoogte van gezondheidsrisico's medewerkers

KLM krijgt boete voor te zwaar tilwerk

De arbeidsinspectie legt KLM een boete van € 130.000 op voor de slechte arbeidsomstandigheden bij het eigen

V+ NIEUWS

Arbeidsinspectie legt KLM 130 duizend euro boete op wegens te zwaar tilwerk in bagagekelder

FNV stelt KLM aansprakelijk voor fysieke overbelasting op Schiphol

Rekening moet naar werkgevers

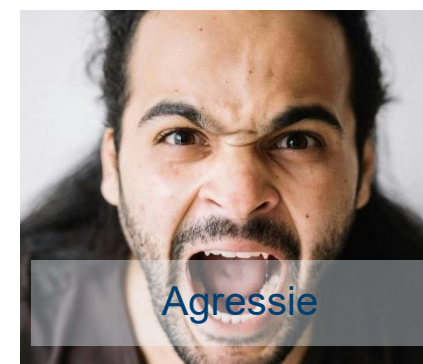
VOLKSGEZONDHEID

Miljoen euro boete voor arbeidsomstandigheden Schiphol

Werkdruk cabinepersoneel KLM

Een uitdaging onder een vergrootglas

De dagelijkse praktijk





Een stad op zichzelf

Netwerk van 170 landen



228 eigen vliegtuigen

33.000 medewerkers

**50 x vertrek vanaf
Schiphol**

70 miljoen passagiers/jr

Een stad op zichzelf

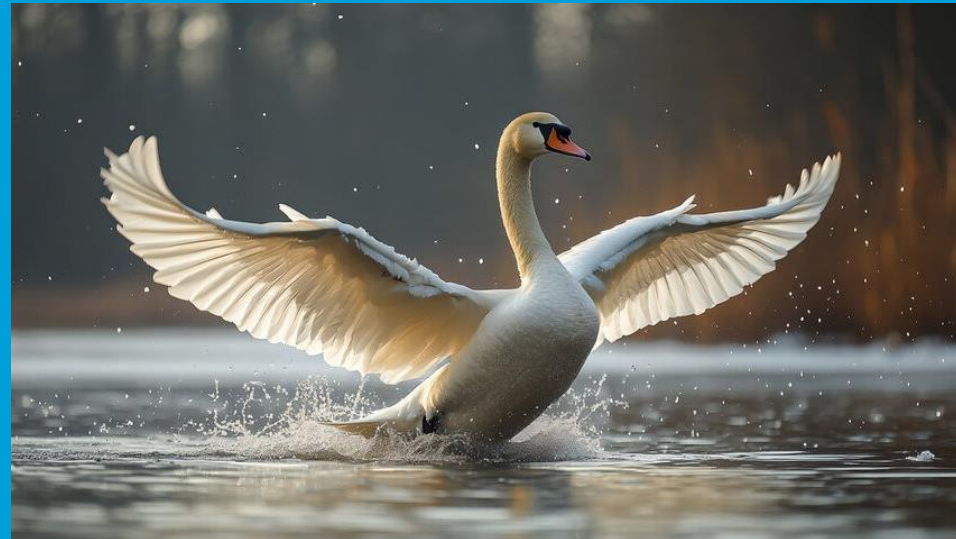



KLM Health Services

Initiatieven



● Sleutelfactoren en lessons learned



● Ontwikkeling



Growth Mindset

Extra strepen op de
schouder









Human Movement Sciences
Sport, Exercise & Health

Master Research Project 2022-2023
(course code B_MARESPRJ)

**The Impact of Heels vs. Sneakers on the Physical Discomfort
of Female Airline Passenger Service Employees**

A 21-week field test on footwear's impact



Vrije Universiteit Amsterdam
Faculty of Behavioural and Movement Sciences
Department of Human Movement Sciences
Qualification: MSc in Human Movement Sciences
Master Research Project

Author: J.S. Welters
Student number: 2655070

Supervisors/examiners:
Supervisor/examiner 1: Prof. Dr. J.H. van Dieën
Daily supervisor: Lieke Mulder, MSc
Second examiner: Dr. Marco Hoozemans

Month and year of completion: December 2023

Impact of Heels vs. Sneakers

by
Julia Welters



Supervisor:
Prof. Dr. J.H. van Dieën



January 10, 2024

Q:

*Is there a significant difference in the
perceived physical discomfort between
airline Passenger Services employees
who wear **sneakers** for 21 weeks
compared to those who continue to wear
their own **heels**?*

A:

Acute: back and foot
Over time: hip, leg and knee

OPMERKELIJK

Breuk met traditie: KLM'ers voortaan ook op sneakers



By Lieneke Koornstra — 26/04/2024

Stewardessen en stewards van KLM mogen nu ook sneakers dragen: zo zien ze eruit

Business Insider Nederland, ANP

🕒 26 apr 2024



KLM-stewardessen kunnen pumps onder uniform inruilen voor sneakers

Door Thijs Rösken



International — 07.05.2024

KLM führt Sneakers zur Uniform ein



Foto: KLM

Ab sofort dürfen KLM-Crews Turnschuhe als Dienstschuhe tragen. Das bedeutet mehr Komfort bei der Arbeit und ein Beitrag zum Wohlbefinden der Mitarbeiter. Sie können sich ihre Sneaker selbst aussuchen (die bestimmte Anforderungen

Virtual Reality

P. Topalli

Investigating Virtual Reality for workforce reintegration
after absenteeism:

A Value Sensitive Design approach through a KLM Case
study





Inzet VR-bril voor herstel stewardess

door Yteke de Jong

SCHIPHOL • Luchtvaartmaatschappij KLM zet virtual reality in om de terugkeer van langdurig ziek cabinepersoneel makkelijker te maken. Een proef, waarbij stewardessen via een VR-bril hun werkdag kunnen beleven, spoort eventuele blokkades bij re-integratie op. Die kunnen dan gericht worden aangepakt, waardoor de zieke eerder terug kan keren in het werk. „De training roept veel emoties op, sommigen staan stokstijf, soms zijn er tranen. De VR-tour helpt om blokkades en drempels weg te nemen”, zegt KLM’er Jaye Maloney, die het programma ontwikkelde. Mogelijk krijgt inzet van de VR-bril navoering bij andere bedrijven. Volgens de KLM heeft uitkeringsinstantie UWV interesse getoond in de aanpak van de luchtvaartmaatschappij.

IN DE LUCHT
PAGINA T25

Virtuele werkdag moet afwezige KLM'ers helpen bij comeback: "Je kan niet direct naar huis"



KLM-personeel krijgt hulp van VR-bril om terug te gaan naar werk na lang verzuim

Door José Boon

DE TELEGRAPH
VRJDAG 27 SEPTEMBER 2024



DE FINANCIER

Ziek KLM-personeel sneller terug in de cabine

'Blokkades ruimen we op met VR-bril'

door Yteke de Jong

HAARLEMMEER • Het gebruik van een virtual reality-bril om het ziekteverzuim terug te dringen is een win-win situatie voor zowel werkgever als werknemers, zegt KLM's hoofd cabine Marion Leguijt. KLM heeft met 8% een hoger ziektepercentage dan gemiddeld in Nederland.

Dat komt omdat stewardessen en piloten bij zwangerschap bijna een jaar 'eruit' zijn omdat ze dan niet mogen vliegen. Maar ook bij lichte verkoudheden of oorklachten moet het vliegende personeel zich ziek melden, vanwege het risico dat dit versprekt tijdens de vlucht. De luchtvaartmaatschappij wil voorkomen dat ziek personeel ergens in de wereld 'strandt'. Daarnaast heeft KLM ook werknemers met burn-outs.

Amokmakers

De proef van de virtual reality (VR)-training met 30 werknemers is zo goed verlopen dat de luchtvaartmaatschappij die training wil aanbieden aan langdurig zieken. „De werknemer is zich door de confrontatie met de werkroutine eerder bewust van eventuele blokkades die het hem of haar verhinderen om de stap richting de werkdag weer te zetten. Dat maakt dat deze sneller op het werk kan terugkeren. Dat is voor beide partijen gunstig”, zegt hoofd cabinepersoneel Marion Leguijt, die naast haar managementrol ook vliegt. KLM is één van de grootste particuliere werkgevers van Nederland, met 9000 man en vrouw die in de lucht werken.

De VR-training is voor personeel dat er langdurig uit is, dat kan variëren van een paar weken tot een jaar. „De buitenwereld ziet natuurlijk dat we op mooie plekken komen in de wereld, maar vliegen is ook zwaar vanwege de tijdsverschillen, het werken op hoogte en bijvoorbeeld amekmakers”, zegt Leguijt. Re-integreren is voor vliegende personeel lastig in de cabine, omdat men niet na een paar uur kan 'afstappen'.

De technische dienst van KLM werkt al met VR-brillen, voor bijvoorbeeld inspecties en reparaties. De afdeling van Leguijt vroeg zich af of de afdeling van virtuele en artificiële intelligentie ook iets voor hen kon betekenen. IT'er Jae Maloney ontwikkelde vervolgens een VR-tour, waarbij een cabine medewerker het hele werkproces virtueel door kan maken.

Drempels

Die start thuis met het open-trekken van de kast waarin het uniform hangt, waarna de KLM'er naar het bemanningscentrum op Schiphol gaat, de vluchtbriefing met collega's heeft, de koffer afgeeft, naar het vliegtuig gaat, weer rondrijkt in de keuken aan boord tot aan het

hotel waar overnacht wordt. Er zijn in totaal acht 'stappen' die een werknemer kan zetten in de training. Bij het aan boord gaan ziet men collega's die het vliegtuig inspecteren en de kastjes openzetten. „We hebben meerdere versies, een die prikkelarm is en een die met meer mensen erin. De training roept veel emoties op, sommige mensen staan stokstijf, soms zijn er tranen van vreugde of angst. De training neemt drempels weg, die door ziekte of afwezigheid kunnen ontstaan. Een jaar niet op je werk komen is lang”, zegt Maloney. Personeel dat van zwangerschapsverlof komt kan door training ervaren hoe veel om weer naar Schiphol te gaan en de baby thuis achter te laten voor een paar dagen, zegt manager Stella O'Sullivan van KLM. „We weten nog niet of deze aanpak beter werkt bij psychische of lichamelijke klachten. De tijd zal dat uit moeten wijzen.”

Stewardess Bouchra Echaïbi deed mee aan de proef. Vorig jaar december werd ze acuut ziek terwijl ze aan het werk was op een route naar Bangalore in India. Tijdens de vlucht kreeg ze last van haar buik, maar werkte ze door met pijnstilling. In het crewhotel werd de pijn vervolgens nog erger en werd de dok-

ter erbij gehaald door haar collega's. Echaïbi werd vervolgens met spoed geopereerd in het ziekenhuis in Bangalore.

Angst
Na twee weken volgde revalidatie naar Nederland. „Met kerst was ik weer thuis, waarna ik na drie maanden begon met de re-integratie. Die startte door een paar uur in de week te werken in een verzorgingshuis, waar KLM mee samenwerkte voor re-integratie. Toen kreeg ik de kans om mee te doen aan de proef. Hoewel ik zin had om weer te gaan vliegen, bleek ik bij het doormaken van de VR-training toch een blokkade te hebben. Op het moment dat ik in het virtuele hotel kwam, voelde ik angst. Het feit dat ik mijn collega's destijds aanvankelijk niet kon bereiken in het hotel toen ik zo'n pijn had, had toch zijn sporen nagelaten. Door de training kon ik dit verwerken”, vertelt ze. Inmiddels is Echaïbi weer volop aan het vliegen.

Belangstelling UWV
Het meedoen aan de VR-training is vrijwillig en gaat in overleg met de bedrijfsarts, zegt O'Sullivan. „Wij zijn een van de eerste bedrijven in Nederland die de re-integratie op deze manier aanpak. Uitkeringsinstantie UWV heeft ook al belangstelling getoond voor onze bril.”



In het kort

- KLM wil virtual reality gebruiken voor langdurig ziek cabinepersoneel.
- Door virtueel hun werkdag door te maken kan de uitbrekers weer werken aan de werkvloer.
- Een proef met dertig KLM'ers wijst uit dat blokkades bij re-integratie eerder opgemerkt worden.

'De pijn die ik toen voelde had toch sporen nagelaten'



Stewardess Bouchra Echaïbi. FOTO THUIS ROEMANS



Inzet Virtual Reality (VR) bij reïntegratie na psychisch verzuim

Maartje Bakhuys Roozeboom, PhD.
Karen Nieuwenhuijsen, PhD.
Prof. Frederieke Schaafsma
Roosmarijn Schelvis, PhD.





Sleutelfactoren & Tips

We creëerden een probleem,
En daarmee urgentie



We verzamelden de juiste mensen



Met je poten in de klei,
ipv met je brein in de lucht

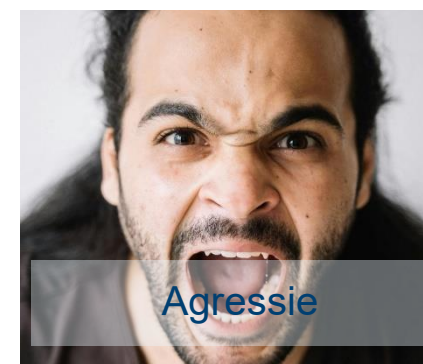


Zet signalen om in actie,
Pak je rol als bedrijfsarts

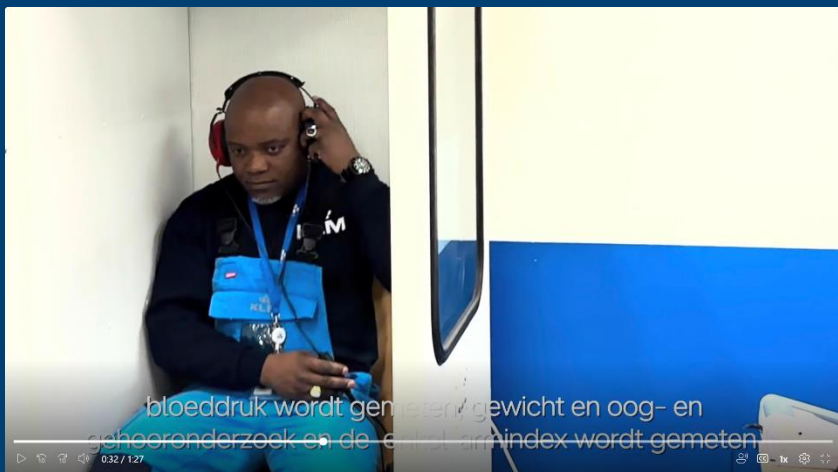


Verlies de mens niet uit het oog.

De dagelijkse praktijk

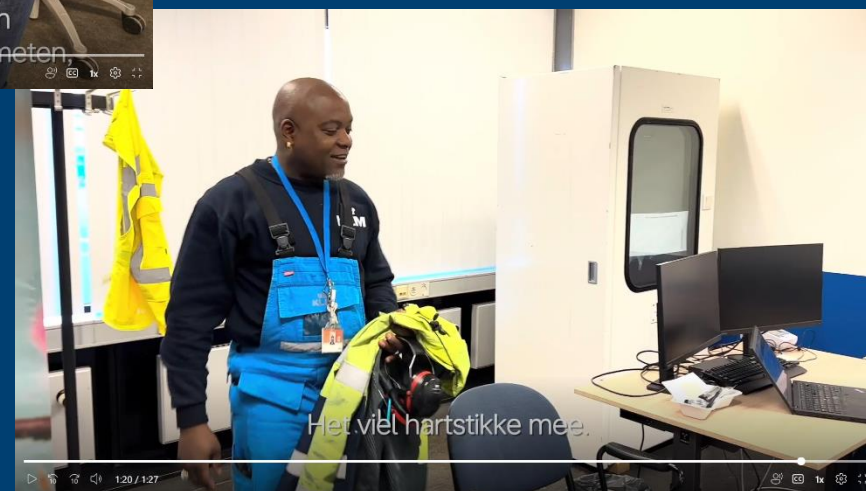






EVP Ground Services: 'het is tijd om onze maatschappelijke rol te pakken.'

'Goed werknemerschap begint bij goed werkgeverschap'





**Waardoor ging het
vliegen?**

Begin met het einddoel voor ogen



Samen met de klant,
En met diverse expertises



Betrekken van een onderzoekspartner

Wat ging er niet goed?



Van lelijk eendje....

.....zijn we gaan vliegen
(meestal)



Van lelijk eendje....

.....zijn we gaan vliegen
(meestal)



Van lelijk eendje....

.....zijn we gaan vliegen
(meestal)





... zijn we gaan vliegen
(meestal)



Er gebeurt heel veel wél.
Jij kunt als bedrijfsarts ook echt je rol
hierin spelen

- Leer en groei samen
- Pak je rol, neem initiatief
- Werk samen aan impact

Vragen

