

Onderzoek Sectorbijeenkomst Front Office Schiphol

Rapport

drs. M. de Bruin
drs. P.C.N. Honcoop

Zoetermeer, 3 februari 2009

In opdracht van Front Office Schiphol.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Doel- en vraagstelling	5
1.3	Opzet en uitvoering	6
1.4	Respons	6
2	Resultaten	7
2.1	Algemeen oordeel	7
2.2	Redenen deelname	7
2.3	Redenen niet-deelname	8
2.4	Uitnodiging	9
2.5	Waardering opzet	9
2.6	Betrokkenheid en rol brancheorganisaties	12
2.7	Waardering onderdelen	13
2.8	Deelname 2009 en aanbevelen	14
2.9	Verbetersuggesties van respondenten	15
	BIJLAGE 1 Antwoorden op open vragen	17

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds 2007 organiseert Front Office Schiphol een jaarlijkse bijeenkomst voor bedrijven op en rond Schiphol: de Sectorbijeenkomst. De Sectorbijeenkomst beoogt bedrijven en inspectiediensten dichter bij elkaar te brengen.

In de Sectorbijeenkomst van 2008, presenteerden in totaal zestien toezicht houdende overheidsdiensten hun resultaten en plannen waarin zij intensiever met elkaar gaan samenwerken.

In totaal werden door Front Office Schiphol voor de laatste Sectorbijeenkomst circa 800 bedrijven uitgenodigd. Circa 100 bedrijven hiervan namen daadwerkelijk aan de bijeenkomst deel. In 2007 lag de verhouding tussen uitgenodigde en daadwerkelijk deelnemende bedrijven op een vergelijkbaar niveau.

Front Office Schiphol wil graag weten wat bedrijven in de sector van de bijeenkomst in de huidige opzet vinden. Ook vindt men de opkomst van bedrijven relatief laag en vraagt men zich af, wat de reden(en) hiervoor is/zijn. Vanuit Front Office Schiphol heeft de Inspectie Verkeer en Waterstaat Stratus gevraagd om onderzoek te doen naar de Sectorbijeenkomst.

1.2 Doel- en vraagstelling

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de mening onder bedrijven op en rond Schiphol over de Sectorbijeenkomst. Het onderzoek moet een beeld geven van de ervaringen die bedrijven met deze bijeenkomst hebben.

Ook dient het onderzoek inzicht te geven in de redenen voor bedrijven om de bijeenkomst niet bij te wonen. Uiteindelijk dienen de resultaten van het onderzoek bij te dragen tot het beantwoorden van de vraag of de Sectorbijeenkomst voldoende draagvlak heeft onder de doelgroep en zo ja, in welke vorm.

De centrale vraagstelling van het onderzoek luidt als volgt:

“Wat vinden bedrijven op en rond Schiphol van de Sectorbijeenkomst van Front Office Schiphol en wat is hun motivatie om al dan niet deel te nemen aan deze bijeenkomst?”

Uit deze centrale vraag kunnen de volgende deelvragen worden afgeleid:

- Wat vinden bedrijven van de Sectorbijeenkomst?
- Wat zijn de redenen voor deelname / niet-deelname?
- Welke suggesties hebben bedrijven om de sectorbijeenkomst (nog) aantrekkelijker te maken?

1.3 Opzet en uitvoering

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, is een telefonische enquête gehouden onder drie verschillende doelgroepen, namelijk:

- bedrijven die in 2008 hebben deelgenomen aan de Sectorbijeenkomst (deelnemers),
- bedrijven die wel zijn uitgenodigd, maar niet hebben deelgenomen aan de bijeenkomst van 2008 (niet-deelnemers)
- brancheverenigingen van bedrijven en instellingen op en rond Schiphol die betrokken zijn bij de Sectorbijeenkomst (koepelorganisaties)

Het adressenbestand is aangeleverd door Front Office Schiphol. Ontbrekende telefoonnummers zijn aangevuld door Stratus. De gesprekken zijn gevoerd met voorzitters of bestuurders van betrokken organisaties. Het veldwerk vond plaats in de periode van 12 tot en met 18 december 2008.

1.4 Respons

In totaal heeft Stratus 232 gesprekken gevoerd, waarvan er 138 volledig zijn afgerond. Hiervan waren 38 gesprekken met deelnemers van de Sectorbijeenkomst en 100 gesprekken met niet-deelnemers. De totale respons komt daarmee gemiddeld uit op 59 procent.

Tabel 1 Respons in aantallen en procenten

	<i>Deelnemers</i>		<i>Niet-deelnemers</i>		<i>Totaal</i>	
	<i>#</i>	<i>%</i>	<i>#</i>	<i>%</i>	<i>#</i>	<i>%</i>
Onbruikbaar	12	21%	48	28%	60	26%
Onbereikbaar	3	5%	8	5%	11	5%
Taalproblemen	0	0%	2	1%	2	1%
Weigering	2	3%	10	6%	12	5%
Halverwege weigering	0	0%	0	0%	0	0%
Voldoet niet aan criteria	3	5%	6	3%	9	4%
<i>Gesprek</i>	<i>38</i>	<i>66%</i>	<i>100</i>	<i>57%</i>	<i>138</i>	<i>59%</i>
<i>Totaal</i>	<i>58</i>	<i>100%</i>	<i>174</i>	<i>100%</i>	<i>232</i>	<i>100%</i>

In totaal zijn er drie gesprekken gehouden met koepelorganisaties, te weten

- Air Cargo Netherlands (ACN)
- Board of Airline Representatives in het Netherlands (BARIN)
- Schiphol Airline Operations Committee (SAOC)

2 Resultaten

2.1 Algemeen oordeel

Algemeen cijfer: 6,9

De deelnemers geven gemiddeld een 6,9 aan de Sectorbijeenkomst van afgelopen juli. 9 procent (3 deelnemers) geeft hieraan een onvoldoende (een 5 of minder); zij vonden de bijeenkomst te weinig toegespitst op hun situatie.

“Niet voor onze doelgroep”

“Het kan zijn dat het aan ons lag, maar we hadden het gevoel dat het meer toegespitst was op beveiligingsbedrijven en we voelden dat het weinig te bieden had voor ons bedrijf, we zijn ook eerder weggegaan.”

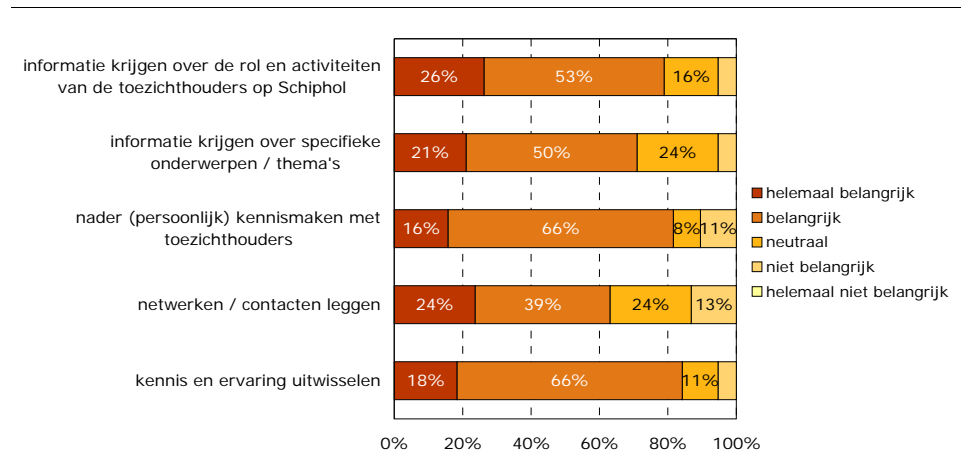
“Chaotisch, veel te weinig gericht op de bedrijven en absoluut verspilling van overheidsgeld.”

2.2 Redenen deelname

Kennis en ervaring uitwisselen belangrijkste reden voor deelname

De belangrijkste redenen om deel te nemen aan de Sectorbijeenkomst zijn kennis en ervaring uitwisselen en nader (persoonlijk) kennismaken met toezichthouders; beide redenen worden door circa 85 procent van de deelnemers als (zeer) belangrijk ervaren. De minst belangrijke reden vinden deelnemers het netwerken/contact leggen; ‘slechts’ een derde vindt dit belangrijk.

Figuur 1 Redenen voor deelname aan Sectorbijeenkomst (deelnemers, n=38)



Ook hadden sommige deelnemers andere redenen om deel te nemen, zoals:

“Invloed uitoefenen op het te formuleren beleid”

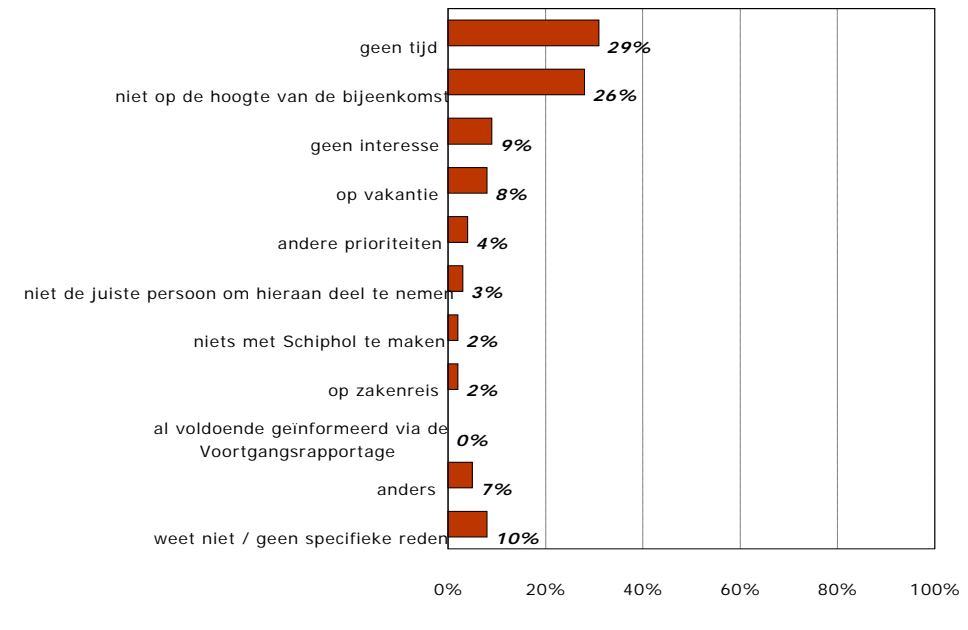
“Ik ben gekomen om te horen wat de voortgang is. Maar er werd niet duidelijk aangegeven welke concreet behaalde resultaten zijn behaald om toezichtlasten te verminderen en wat de toekomst zal zijn. Het blijft nu meer bij vage plannen”

2.3 Redenen niet-deelname

Tijdgebrek belangrijkste reden voor niet-deelname

De belangrijkste reden om uiteindelijk niet deel te nemen aan de Sectorbijeenkomst is het ontbreken van tijd; 29 procent van de niet-deelnemers geeft deze reden op. Ook was 26 procent niet op de hoogte van deze bijeenkomst.

Figuur 2 Redenen voor niet-deelname aan de Sectorbijeenkomst (niet-deelnemers, n=100)



9 procent van de niet-deelnemers vond de Sectorbijeenkomst niet interessant. Indien men aangeeft geen interesse te hebben, dan komt dat vooral omdat men de bijeenkomst niet relevant vindt voor het bedrijf (*"we zijn te klein", "niet van toepassing voor ons", etc.*).

2.4 Uitnodiging

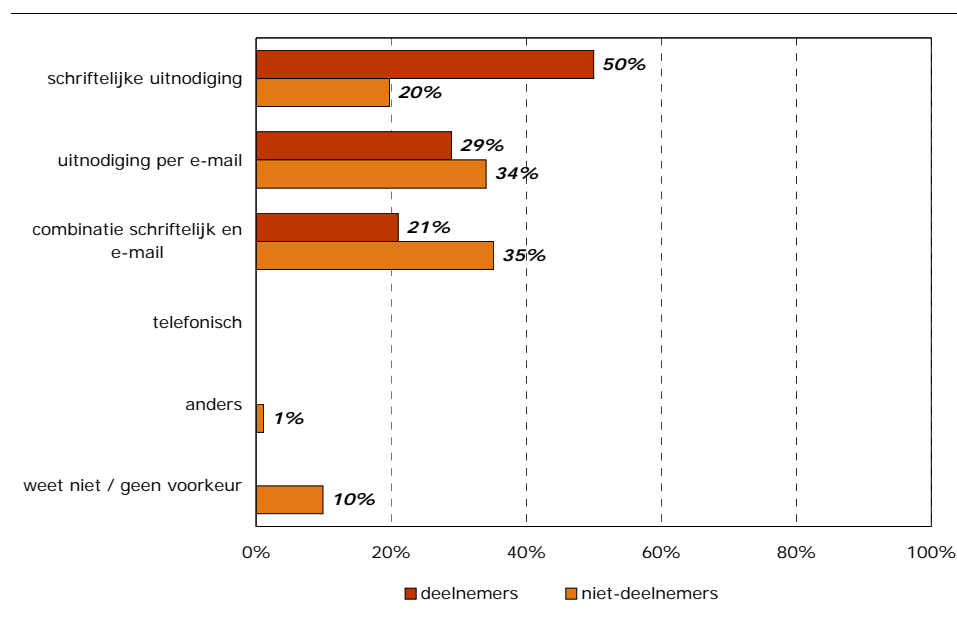
63 procent niet-deelnemers zegt uitnodiging niet gekregen te hebben

Van de niet-deelnemers heeft 37 procent wel een schriftelijke uitnodigingskaart voor de Sectorbijeenkomst ontvangen, 63 procent zegt deze niet gekregen te hebben.

Aan iedereen die de schriftelijke uitnodigingskaart ontvangen heeft (dus zowel deelnemers als niet-deelnemers), is gevraagd deze kaart te beoordelen door middel van een rapportcijfer. De deelnemers geven voor de kaart gemiddeld een 7,5. Niet-deelnemers geven hiervoor gemiddeld een 7,2.

De voorkeur van deelnemers gaat uit naar een schriftelijke uitnodiging. De niet-deelnemers zouden een emailuitnodiging of een combinatie het prettigst vinden. Het uitnodigen per telefoon geniet bij niemand de voorkeur.

Figuur 3 Op welke manier wordt u het liefst voor de bijeenkomst uitgenodigd? (deelnemers n=38, niet-deelnemers n=91,)



2.5 Waardering opzet

Driekwart vindt opzet aantrekkelijk

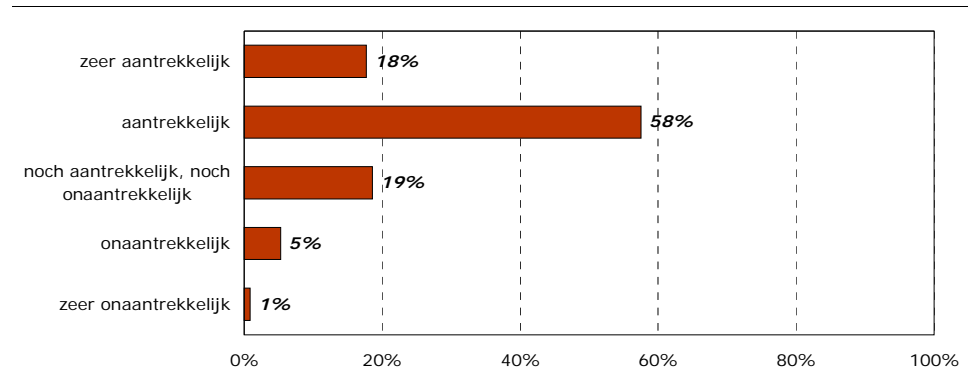
Het Front Office Schiphol vindt dat de Sectorbijeenkomsten laagdrempelig en interactief moeten zijn, en de mogelijkheid moet bieden tot netwerken. Ongeveer 75 procent van alle ondervraagden (zowel deelnemers als niet-deelnemers) vindt deze opzet van het Front Office Schiphol (zeer) aantrekkelijk. 6 procent vindt deze opzet (zeer) onaantrekkelijk; zij vinden dat de bijeenkomst ongeschikt is voor netwerken en dat er al andere netwerken zijn.

"In principe komen daar alleen onze collega's (expediteurs). Dit zijn ook onze concurrenten en daar gaan wij niet mee netwerken"

“De sector laat nooit het achterste van de tong zien, ieder heeft zijn eigen belang”

“Omdat er op Schiphol al veel te veel van zulke netwerken zijn en daar dan ook steeds dezelfde mensen komen”

Figuur 4 Hoe aantrekkelijk vindt u de opzet van de Sectorbijeenkomst? (deelnemers n=38, niet-deelnemers n=100)

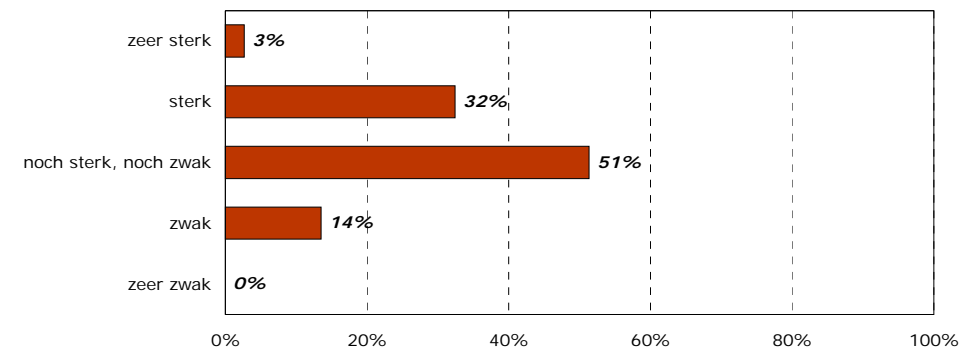


Eén van de belangrijkste doelen van de Sectorbijeenkomst is het bouwen aan wederzijds vertrouwen tussen bedrijven en de toezichthouders. De deelnemers is gevraagd in hoeverre zij vinden dat de bijeenkomst hieraan bijdraagt.

35 procent vindt dat bijeenkomst bijdraagt aan wederzijds vertrouwen

35 procent van de deelnemers vindt dat de Sectorbijeenkomst in (zeer) sterke mate bijdraagt aan het wederzijdse vertrouwen tussen bedrijven en toezichthouders. Iets meer dan helft van de deelnemers (51 procent) vindt dat de bijeenkomst hier noch sterk, noch zwak aan bijdraagt. Volgens 14 procent is de bijdrage 'zwak'.

Figuur 5 In hoeverre draagt de Sectorbijeenkomst bij aan het wederzijdse vertrouwen tussen bedrijven en de toezichthouders? (deelnemers n=38)

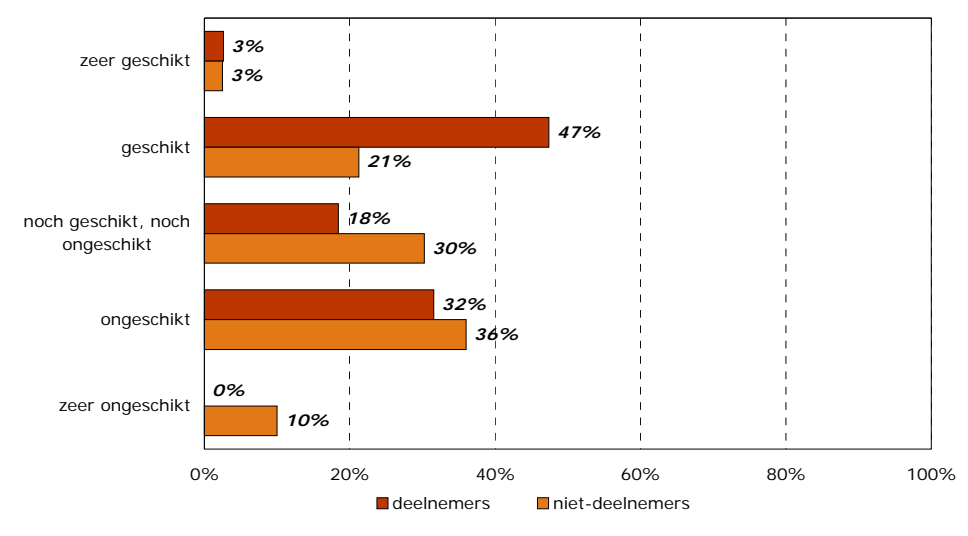


Tijdstip

Maand juli voor 46 procent niet-deelnemers ongeschikt voor bijeenkomst

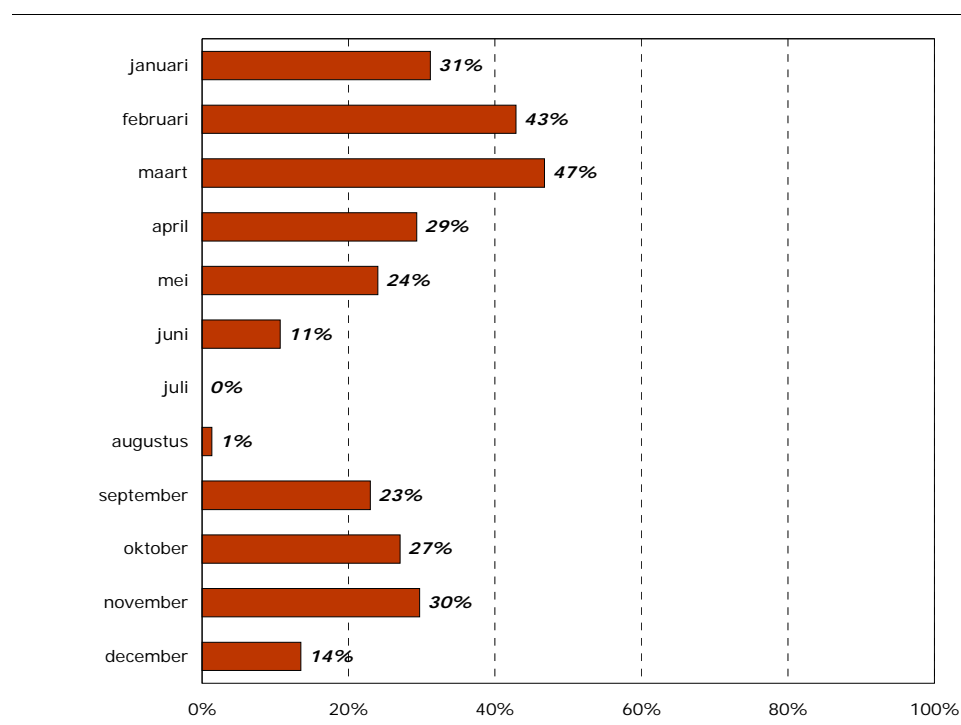
De Sectorbijeenkomst vond begin juli plaats. 50 procent van de deelnemers vond dit ook een (zeer) geschikt tijdstip. De niet-deelnemers vonden juli daarvoor een stuk minder handig; 46 procent vond deze maand hiervoor (zeer) ongeschikt.

Figuur 6 In hoeverre is juli een geschikt moment voor u om de bijeenkomst bij te wonen? (deelnemers n=38, niet-deelnemers n=100)



Ook is zowel deelnemers als niet-deelnemers gevraagd welke maand(en) de voorkeur heeft/hebben voor het bijwonen van de Sectorbijeenkomst. In het algemeen gaat de voorkeur uit naar het eerste kwartaal van het jaar, waarbij maart het meest wordt genoemd (47 procent).

Figuur 7 Welke periode in het jaar heeft uw voorkeur voor het bijwonen van de Sectorbijeenkomst? (meerdere antwoorden mogelijk, deelnemers n=38, niet-deelnemers =100)



Starttijd

De Sectorbijeenkomst begon om één uur. Circa driekwart van de deelnemers (73 procent) vond deze starttijd passend, 22 procent vond deze te vroeg en 5 procent (2 deelnemers) vond de starttijd te laat op de dag.

Deelnemers is ook gevraagd welke starttijd de voorkeur geniet. De overgrote meerderheid heeft het liefst dat de Sectorbijeenkomst in de middag begint, waarbij het tijdstip 15:00 uur het vaakst door deelnemers wordt genoemd.

2.6 Betrokkenheid en rol brancheorganisaties

Koepelorganisaties willen actiever betrokken worden bij de Sectorbijeenkomst

De ondervraagde vertegenwoordigers van koepelorganisaties geven gemiddeld een 7,5 aan de sectorbijeenkomst. In het algemeen vinden de vertegenwoordigers dat de betrokkenheid vanuit hun organisatie actiever mag zijn. Dat kan volgens een van de betrokkenen bij voorbeeld door een vertegenwoordiger van deze organisatie te laten spreken over een bepaald onderwerp tijdens de bijeenkomst.

Ook geeft een andere vertegenwoordiger aan dat men graag nauwer bij de besluitvorming en organisatie van de Sectorbijeenkomst betrokken zou willen worden.

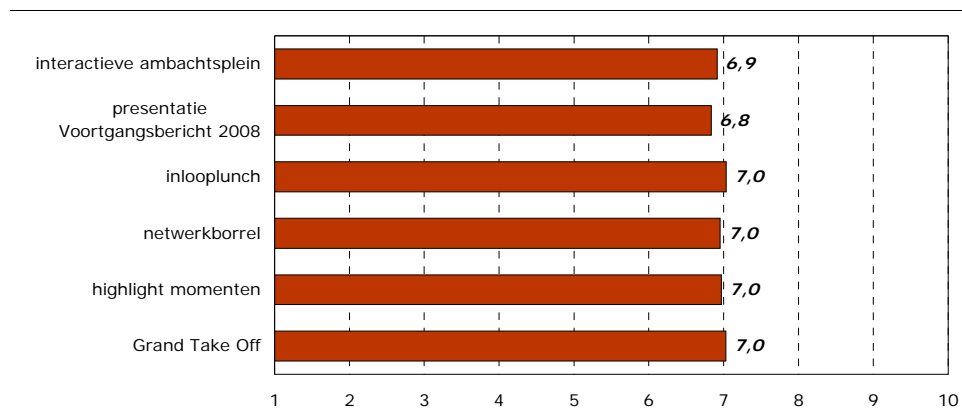
Een bestuurder van een organisatie adviseert om meer bekendheid te geven aan de Sectorbijeenkomst, bij voorbeeld door het intensiever gebruiken van e-mail en het verspreiden van een nieuwsbrief.

2.7 Waardering onderdelen

Meeste onderdelen krijgen een 7

In het algemeen zijn deelnemers te spreken over de verschillende onderdelen van de Sectorbijeenkomst; de meeste onderdelen krijgen gemiddeld een 7,0 als rapportcijfer. De deelnemers zijn iets minder tevreden over het interactieve ambachtplein (6,9) en de presentatie van het Voortgangsbericht (6,8).

Figuur 8 Waardering per onderdeel (deelnemers n= 38)

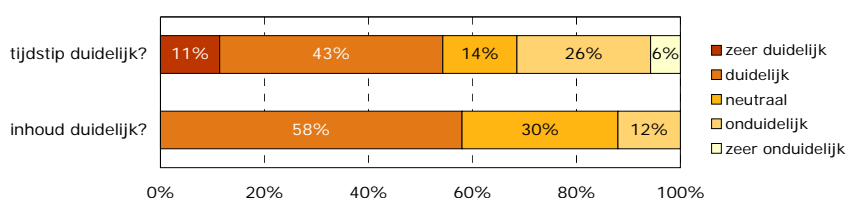


Moment van de 'Hightlights' voor een derde onduidelijk

'Highlight momenten'

De Sectorbijeenkomst had een aantal 'Highlight momenten'. Het was voor 54 procent van de deelnemers (zeer) duidelijk wanneer deze 'Highlight momenten' er waren. Ongeveer een derde vond dit (zeer) onduidelijk. De inhoud van de 'Highlight momenten' kwam bij de deelnemers iets duidelijker over; 58 procent van de deelnemers vond deze namelijk duidelijk. 11 procent vond de inhoud juist onduidelijk, en 28 procent antwoordt neutraal.

Figuur 9 Duidelijkheid 'Highlight momenten' (deelnemers n= 38)



Het overgrote deel van de deelnemers (71 procent) vond de duur van de 'highlight momenten' passend. 10 procent (drie deelnemers) vond het te lang.

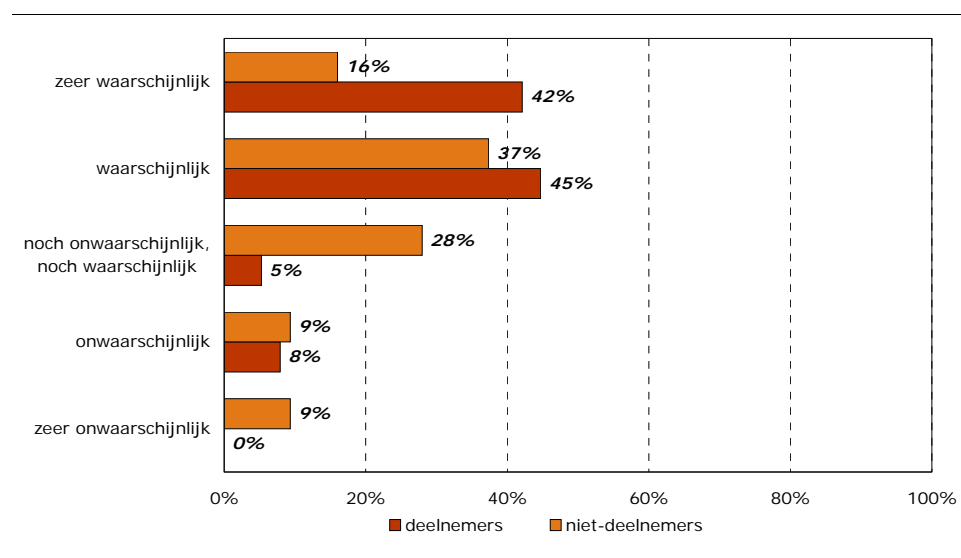
2.8 Deelname 2009 en aanbevelen

87 procent deelnemers wil in 2009 weer deelnemen

De kans dat deelnemers in 2009 opnieuw zouden deelnemen aan de Sectorbijeenkomst is vrij groot; 87 procent zou dit namelijk (zeer) waarschijnlijk wel weer doen. Slechts 8 procent (drie deelnemers) zou niet meer deelnemen.

Iets meer dan de helft van de niet-deelnemers (53 procent) zou volgend jaar (zeer) waarschijnlijk wel aan de Sectorbijeenkomst van Front Office Schiphol deelnemen. Bijna één op de vijf (18 procent) zou wederom niet aan de bijeenkomst deelnemen. Ook antwoordt 28 procent neutraal; zij weten het nog niet.

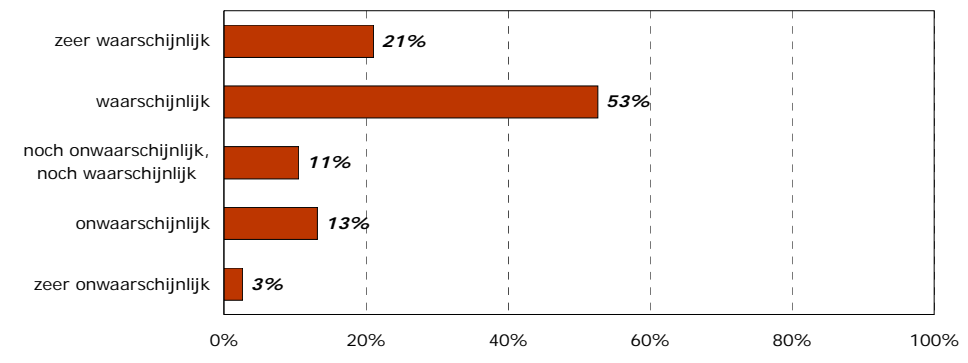
Figuur 10 Hoe waarschijnlijk is het dat u in 2009 deelneemt aan de Sectorbijeenkomst? (deelnemers n= 38, niet-deelnemers n=100)



Aanbevelen

Ook is deelnemers gevraagd of zij de Sectorbijeenkomst bij anderen zouden aanbevelen. Ongeveer drie kwart van de deelnemers (74 procent) zou (zeer) waarschijnlijk de Sectorbijeenkomst aanbevelen. 16 procent zou dit niet doen.

Figuur 11 Hoe waarschijnlijk is het dat u de Sectorbijeenkomst bij anderen aanbeveelt? (deelnemers n= 38)



2.9 Verbetersuggesties van respondenten

Aan de deelnemers is gevraagd welke suggesties zij hebben om de Sectorbijeenkomst aantrekkelijker voor hen te maken¹. Een suggestie is om de Sectorbijeenkomst meer te bouwen rondom een bepaald thema.

'De bijeenkomst was zo groot: een te breed scala aan onderwerpen. Niet ieder bedrijf heeft alle disciplines voor de gehele bijeenkomst'

Ook raadt een deelnemer aan om het doel van de bijeenkomst duidelijker te communiceren.

'Door duidelijker de doelen te formuleren en voor welke bedrijven deze doelstellingen van toepassing zijn. Nu zijn we eerder weggegaan omdat we het gevoel hebben dat de presentaties meer gericht zijn op beveiligingsbedrijven'

Sommige deelnemers missen concrete praktijkvoorbeelden tijdens de bijeenkomst.

'Als de collega's het willen een voorbeeld uit de praktijk halen, en evalueren. Of bij de diensten zelf, anoniem een aantal cases vermelden en uitleggen zo zou het moeten en zo is de doelstelling en hoe kunnen we dit halen en verbeteren'

¹ Een compleet overzicht van verbetersuggesties is opgenomen in de bijlage van dit rapport (antwoorden op de open vragen)

BIJLAGE 1 Antwoorden op de open vragen

Kunt u aangeven waarom de Sectorbijeenkomst niet interessant voor u is? (niet-deelnemers)

- Wij zijn een administratief kantoor.
- Wij hebben weinig te maken met Schiphol.
- Niet echt van toepassing voor ons bedrijf.
- Ik zag het nut er niet van in.
- Ik wil gewoon niet komen, het interesseert me gewoon niet.
- Ik heb geen uitnodiging gezien en ik weet helemaal niet wat Front Office Schiphol is.
- Ik denk niet dat het toepasbaar is of was het is voor ons .
- Het is voor ons bedrijf niet relevant. We zijn een klein grafisch bedrijf.

Wat is de belangrijkste reden dat u niet heeft deelgenomen aan de Sectorbijeenkomst? Anders, namelijk..... (niet-deelnemers)

- Wij zitten in Eelde en hebben totaal niets te maken met Schiphol.
- Wij vliegen niet meer op Amsterdam.
- Weten niet wat we daar zouden moeten.
- Was ziek
- Was op zakenreis
- Was in het buitenland
- Waren bezig met de verhuizing van het bedrijf
- Vakantie
- Vakantie
- Vakantie
- Vakantie
- Vakantie
- Vakantie
- Vakantie
- Te weinig medewerkers we moeten dan prioriteiten stellen.
- Te klein bedrijf is niet echt van toepassing op ons.
- Met vakantie
- Ik wist niet waar het over ging. Ze moeten mensen persoonlijk uitnodigen. Met een goede uitleg bereik je meer mensen en dan zijn ze ook bereid om te komen.
- Spreekt geen Nederlands
- Het oude bedrijf was uitgenodigd maar het was net in de tijd van een overname, dus hadden wij andere prioriteiten.
- Een aantal partijen onder andere IVW luisteren niet goed naar de branche. Waarvoor zal ik daar dan nog naar zo'n bijeenkomst toe gaan.

Wat vindt u niet aantrekkelijk aan deze opzet? (alle groepen)

- Praktijkrelevantie ontbreekt. Je verwacht dat je op directieniveau wordt toegesproken en niet op het niveau van een klein kind.
- Omdat er op Schiphol al veel te veel van zulke netwerken zijn en daar dan ook steeds dezelfde mensen komen.
- Laagdrempelig zegt mij niets. Het moet gewoon toegankelijk zijn voor iedereen.
- In principe komen daar alleen onze collega's (expediteurs). Dit zijn ook onze concurrenten en daar gaan wij niet mee netwerken.
- Het moet op een hoger niveau zijn, dus op management niveau, het is nu een ratjetoe van allerlei mensen, alleen de DMU (decisions making units) hadden aanwezig moeten zijn.
- Er wordt al voldoende genetwerkt.
- De sector laat nooit het achterste van de tong zien, ieder heeft zijn eigen belang.

Wat kan het Front Office Schiphol doen om u wel te interesseren voor deelname aan de Sectorbijeenkomst? (niet-deelnemers)

- Niets. Het is voor ons niet van toepassing.
- Niets.
- Niets.
- Niets
- Niets
- N.v.t.
- Erg weinig.

Overige opmerkingen (niet-deelnemers)

- Zeer afhankelijk van de onderwerpen.
- Wij zitten in Lelystad en hebben totaal niets te maken Schiphol. Wij vliegen daar niet op en hebben ook geen contacten alleen ons moederbedrijf zit daar.
- Wij zitten in Eindhoven en hebben niets met Schiphol... ik weet niet waarom u mijn bedrijf op uw lijstje hebt staan, maar ik kan me niets van een uitnodiging herinneren... Op dat moment dat ik weet van een bijeenkomst die voor ons van belang kan zijn wil
- Wij zijn een afhandelaar en een luchtvaartmaatschappij en zitten dus met 2 rollen in het spel dat maakt het weleens lastig.
- Wij hebben niets met Schiphol te maken we hebben daar geen contacten.
- Wat is dat voor idioots dat u na al die tijd nog belt, en dan ook nog met de verkeerde informatie, ik ben wel geweest...
- Voor ons is het niet belang om deel te nemen.
- Uit ervaring is gebleken dat de onderwerpen niet altijd relevant voor ons zijn.
- U mag mij ook altijd bellen voor uitleg
- Respondent spreekt geen Nederlands
- periode liefst 1e of 4e kwartaal.
- Nieuwe bedrijfsnaam : Action Freight Middelkoop B.V.
- Meneer geeft aan dat het zeer nuttig is, maar is bang voor mogelijke (informatie) concurrentiestrijd.

- Ligt aan de agenda, bovendien zitten wij in Lelystad en hebben weinig bemoeienis met Schiphol. Als ik er voor naar Amsterdam moet is dat overdags geen doen, ik kan de zaak niet in de steek laten en drie uur reizen voor zo'n bijeenkomst.
- Ligt aan de agenda van de bijeenkomst en of er voor ons interessante onderwerpen aan bod komen, wanneer wij zouden willen deelnemen.
- Is afhankelijk van de agenda of ik er naartoe ga.
- info@globenet.nl
- Ik zie de noodzaak niet van zo'n sectorbijeenkomst omdat ik er vanuit ga dat het allemaal al voor ons geregeld is op schiphol.
- Ik weet nog niet of ik deel ga nemen dat hangt helemaal van de onderwerpen af.
- Ik heb geen uitnodiging ontvangen, ik weet van niets, ik weet niet goed waar u het over heeft.
- Ik heb al meerdere keren doorgegeven dat het adres veranderd is. Postbus 19512 2500 CM Den Haag.
- Ik denk ook dat het een beter idee zou zijn, wanneer dit onderzoek sneller na de bijeenkomst gehouden zou zijn dan ligt het nog vers in het geheugen.
- Het moet wél iets toevoegen en naar ik begrepen heb is mijn baas al 2 jaar niet geweest omdat hij er niets nieuws tegenkwam, het kostte hem alleen tijd waarin er alleen geouwehoerd werd.....
- Het ligt helemaal aan de agenda of wij hieraan gaan deelnemen.
- Het hangt van de onderwerpen af.
- Het bedrijf zit niet op Schiphol, maar zit in centrum Amsterdam, dus vandaar dat ze waarschijnlijk geen uitnodiging hebben gehad. Het enige dat van dit bedrijf op Schiphol zit is SAS.
- Handiger als het dichterbij Schiphol zou zijn.
- Gesproken met Mevr. XXX, manager. Weet niets van een uitnodiging, en werkt er volgend jaar niet meer, haar opvolger is mogelijk Mevr. XXX, 020-4053438.
- Dhr. XXX , 020-6553611
- Dhr. XXX is wel geweest
- Dhr. XXX heeft wel deelgenomen aan de sectorbijeenkomst.
- Dhr. XXX kon helaas geen cijfers geven dit aangezien het al te lang geleden was voor hem. Volgens hem zou het beter zijn een telefonisch onderzoek binnen een maand af te nemen.
- Dhr XXX is wel aanwezig geweest bij de bijeenkomst 020-6530204. Is nog te bereiken op maandag tussen 13:15 en 14:00 uur.
- Deelname is afhankelijk van de agenda van de bijeenkomst, welke onderwerpen aan bod komen. Namens bedrijf zijn wel o.a. Dhr. XXX en XXX geweest.
- De onderwerpen zullen bepalen of ik wel of niet ga.
- Als het werk het toelaat.
- Adres moet zijn: Prestwickweg 74, 1118 LB Schiphol ZuidOost
- Adres moet zijn: Douglassingel 25, 1119 MC Schiphol Rijk. Uitnodiging is daarom waarschijnlijk niet aangekomen.
- Adres klopte niet, moet zijn: Flamingoweg 43, 1118 EE Schiphol.
- Aangezien mij de uitnodiging niet heeft bereikt is het misschien een idee om van te voren mensen per telefoon uit te nodigen en daarna schriftelijk te bevestigen.
- 1e of 4e kwartaal voorkeur

Kunt u dit cijfer toelichten (deelnemers die een 5 of lager gaven als algemeen rapportcijfer voor de bijeenkomst)

- Niet voor onze doelgroep
- Het kan zijn dat het aan ons lag, maar we hadden het gevoel dat het meer toegespitst was op beveiligingsbedrijven en we voelden dat het weinig te bieden had voor ons bedrijf, we zijn ook eerder weggegaan. We hadden verwacht dat er meer duidelijkheid zou zijn
- Chaotisch, veel te weinig gericht op de bedrijven en absoluut verspilling van overheidsgeld.

Zijn er nog andere niet genoemde redenen om deel te nemen aan de bijeenkomst? (deelnemers)

- Ze moeten meer stationmanagers van de luchtvaart uitnodigen.
- Invloed uitoefenen op het te formuleren beleid.
- Ik ben gekomen om te horen wat de voortgang is. Maar er werd niet duidelijk aangegeven welke concreet behaalde resultaten zijn behaald om toezichtlasten te verminderen en wat de toekomst zal zijn, het blijft nu meer bij vage plannen.
- Het was zeer specifiek met een vernieuwde opzet en met name de verandering als zodanig heeft de mensen daar naar toe getrokken. De documentatie die we daar kregen gaf ook veel duidelijkheid en was voor veel mensen ook een reden om te komen.
- Het was vrij algemeen, liever specifiek per toezichtterrein; voor ons zou dat vrucht zijn.
- Het was voor mij de eerste keer, ik wist niet precies hoe het zou zijn.

Wat kan het Front Office Schiphol veranderen aan de Sectorbijeenkomsten om deze aantrekkelijker te maken? (deelnemers)

- Weinig, ik vond het zeer aantrekkelijk.
- We zijn een afhandelaar en we zitten er een beetje tussen. Het is minder voor ons bedoeld. Een kanttekening nog, ik vind het inventarisatie onderzoek vrij laat na de bijeenkomst.
- Wat korter qua lengte, compactere bijeenkomst.
- Vroegtijdig informeren en goed kijken naar de branches, ik zit in de bouw en onderhoud en ik heb te maken met toegangscontroles, en de toezichthouders zeggen dit en dat maar in de praktijk gebeuren andere dingen, je moet meer vanuit de praktijk duidelijk maken.
- Van te voren schriftelijk informatie sturen op gebied van gevaarlijke stoffen en douane handelingen.
- Transparantie. Iedereen moet weten wat er gebeurt op een luchthaven en het verschil moet duidelijk zijn tussen een airline en een airport, daar is vaak onduidelijkheid over. Geef goed het verschil aan tussen processen en verantwoordelijkheden.
- Terug naar de zakelijkheid.
- Ook het sociale aspect verbeteren, dus de after session verbeteren.
- Misschien nog meer partijen, toezichthouders, uitnodigen die te maken hebben met Schiphol.
- Meer mensen van de vloer er laten zijn. Meer mensen van de praktijk.

- Meer concreet aangeven wat is er nu veranderd en wat gaat er nog veranderen, het zijn nu alleen plannen en ik wil als de ondernemer weten waar ik aan toe ben. Het is goed dat de toezichthouders vertellen wat ze doen maar ze moeten ook aan de ondernemers vragen hoe zij zaken ervaren.
- Liever thema gericht.
- Inhoud sneller geven en daarna pas met netwerken beginnen nu was het er door heen verweven. Dan moet de aanvang echt later op de dag voor mensen van de luchthaven is het bijna onmogelijk om zich in de ochtend begin middag vrij te maken voor dergelijke bijeenkomsten.
- Ik vond het wel goed zo.
- Ik vind het prima zo.
- Ik mis een vraag over de duur van de bijeenkomst, ik vond een hele middag veel te lang. Een maximum van twee uur zou al beter zijn. Ik vind het ook raar dat u pas na een half jaar hier vragen over gaat stellen.
- Duidelijker in de voorbeelden eventueel met praktijkvoorbeelden.
- Door het geven van goede seminars met een onderwerp erin en je kunt er dan voor kiezen, iedereen clustert er nu maar een beetje omheen, half etend en drinkend, ik kan de persoon niet zien en spreken, ik ben niet zo groot, dat vind ik heel vervelend.
- Door duidelijker de doelen te formuleren en voor welke bedrijven deze doelstellingen van toepassing zijn. Nu zijn we eerder weggegaan omdat we het gevoel hebben dat de presentaties meer gericht zijn op beveiligingsbedrijven.
- De workshop duidelijker maken, het was rommelig, heen en weer geloop en gepraat van mensen, het moet meer een afgesloten workshop worden.
- De presentaties moeten beter uit de verf komen, het wordt nu in een hangar gedaan, er is veel echo, veel geloop en gepraat, ik loop daar rond met een klant en ondertussen is iemand bezig met een presentaties.
- De locatie is heel goed, dat nodigt uit om te komen en netwerken.
- De Highlight momenten daar stonden we bij bepaalde onderwerpen om een project heen en dan krijg je rijvorming ik denk dat het beter was geweest als men het op een podium had geplaatst. Ik vond het netwerken tegenvallen omdat iedereen vrij vroeg vertrok.
- De bijeenkomst was zo groot een te breed scala aan onderwerpen. Niet ieder bedrijf heeft alle disciplines voor de gehele bijeenkomst. Mooie term highlight momenten, maar het moet wel gepresenteerd worden door iemand met kennis en die het weet over te dragen.
- De benadering van de hele happening en de presentaties is vooral gericht op de toezichthouders. Als gebruiker en bewoner van Schiphol is er niet duidelijk uitgekomen wat de concrete voortgang is.
- Dat er ook iemand van de toezichthouders tot de toegang van de platform daar aanspreekbaar is, dus iemand van de douane en beveiliging, want daar zijn onze knelpunten.
- Als de collega's het willen een voorbeeld uit de praktijk halen, en evalueren. Of bij de diensten zelfs, anoniem een cases vermelden en uitleggen zo zou het moeten en zo is de doelstelling en hoe kunnen we dit halen en verbeteren.
- Alles is prima zo.
- Alles is goed.