



CABINE

Boom

Colofon

Boom Mbo
klantenservice@boom.nl
www.boom.nl

Auteurs: Anne-Bregtje Schelfhout en Mirjam de Stigter
Inhoudelijke redactie: Mariska Steenbergen

Titel: Cabine
ISBN: 978 90 3726 836 2
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Shutterstock: Sorbis, BalkansCat, Photo Oz

© 2026 Boom | All rights reserved | No text and data mining

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom, te vinden op www.boom.nl.

Inhoud

Voorwoord	5
1 Kennismaken met het beroep van Cabin Attendant	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Het beroep van Cabin Attendant	9
1.3 Selectieproces	15
1.4 Rollen en taken van de Cabin Attendant	23
1.5 Service, gastvrijheid en cultuur aan boord	27
1.6 Samenvatting	31
1.7 Begrippen	32
1.8 Praktijkopdrachten	34
2 Ready for take-off	37
2.1 Inleiding	37
2.2 Persoonlijke voorbereiding	38
2.3 Start van je dienst	44
2.4 Preflight checks en veiligheidstaken	46
2.5 Boarding, cabine-indeling en special passengers	49
2.6 Final check en instructies voor take-off	52
2.7 Samenvatting	56
2.8 Begrippen	58
2.9 Praktijkopdrachten	59
3 Service in de lucht	63
3.1 Inleiding	63
3.2 Service tijdens de vlucht	64
3.3 Communicatie met passagiers	67
3.4 Culturen aan boord	69
3.5 Dilemma's en conflicten tijdens de vlucht	71
3.6 Noodprocedures en onregelmatigheden	73
3.7 Samenvatting	76
3.8 Begrippen	78
3.9 Praktijkopdrachten	79

4	Descent, landing en aankomst	83
4.1	Inleiding	83
4.2	Vorbereiding op de landing	84
4.3	Deboarding: veilig en soepel uitstappen	87
4.4	Cabin check en achtergebleven bagage	91
4.5	Debriefing en rapportages	96
4.6	Einde werkdag: afmelden en Fit-to-Fly	99
4.7	Samenvatting	104
4.8	Begrippen	105
4.9	Praktijkopdrachten	107
	Index	110

Voorwoord

VliegWijs is de lesmethode voor toekomstige luchtvaartdienstverleners. Werken in de luchtvaart betekent werken in een dynamische, internationale en veeleisende omgeving. Elke dag is anders: passagiers komen en gaan, vluchten vertrekken en landen, en jij bent degene die zorgt dat dit alles soepel, veilig en met een glimlach verloopt.

Opbouw VliegWijs

De methode VliegWijs helpt je om stap voor stap te groeien in dit bijzondere beroep. De serie bestaat uit vier boeken:

- Service verlenen – over gastvrijheid, dienstverlening en het creëren van een uitstekende passagierservaring
- Passage – over alle werkzaamheden op de grond, van inchecken en boarding tot veiligheidsprocedures
- Cabine – over het werk aan boord, veiligheid, service en samenwerken in de lucht
- Engels voor luchtvaartdienstverlener - waarmee je leert professioneel communiceren in de internationale luchtvaartwereld, onmisbaar op elke luchthaven en in elke cabine.

Bij alle boeken hoort ook een digitale leeromgeving.

In de boeken van VliegWijs vind je alle theorie aangevuld met praktijkvoorbeelden, tips en de opdrachten. De opdrachten dagen je uit om niet alleen kennis op te doen, maar ook inzicht en beroepshouding te ontwikkelen. Zo word je niet alleen vakbekwaam, maar ook professioneel, verantwoordelijk en klantgericht, eigenschappen die het verschil maken in de luchtvaart.

TrainTool

Ook maakt VliegWijs gebruik van TrainTool. TrainTool is ontworpen om studenten te helpen vaardigheden te oefenen die met gedrag en communicatie te maken hebben zoals klantgerichtheid, gastvrijheid, feedback geven, omgaan met lastige situaties in jouw werkomgeving in de luchtvaart.

Hoe werkt de methode?

VliegWijs bestaat uit boeken en een digitale leeromgeving, waar je via je computer, tablet of smartphone in kunt werken. In deze onlineomgeving vind je alle theorie uit de boeken maar ook alle opdrachten, inclusief de video's, weblinks en ander oefenmateriaal.

De digitale leeromgeving kun je bereiken via Boomdigitaal.nl.

Kwalificatiedossier en examens

De boeken zijn afgestemd op het kwalificatiedossier Dienstverlening in de luchtvaart, Crebonr. 27040 en sluiten aan bij de laatste examens van ESS.

Hoe moet je de licentie activeren?

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boom.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Kennismaken met het beroep van Cabin Attendant

1

1.1 Inleiding

Als Cabin Attendant ben je in de eerste plaats verantwoordelijk voor de vliegveiligheid van de passagiers tijdens de vlucht. Hiervoor is het nodig dat je alle veiligheidsprocedures kent, controleert en voorbereid bent om snel te handelen als dat nodig is. In zulke onverwachte situaties is zelfvertrouwen belangrijk, zodat je rustig blijft en duidelijk kunt optreden. Ook is effectief communiceren belangrijk, zodat je passagiers en collega's duidelijke instructies kunt geven. De veiligheid van passagiers en bemanning staat altijd voorop.

Daarnaast ben je verantwoordelijk voor de vluchttuitvoering. Geen vlucht is hetzelfde: soms verloopt alles rustig en soepel, terwijl het op andere momenten druk kan zijn door veel passagiers, turbulentie of last-minute wijzigingen. Je werkt in teamverband met collega's die je soms nog niet kent, daarom is goed samenwerken belangrijk. Ook heb je flexibiliteit nodig om om te kunnen gaan met veranderingen tijdens een vlucht. Gedrevenheid helpt om gemotiveerd te blijven en je werk goed te blijven doen, ook tijdens drukke momenten.

Tot slot speel je een belangrijke rol in de klanttevredenheid. Als Cabin Attendant ben jij het gezicht van de luchtvaartmaatschappij aan boord. Je verwelkomt passagiers, helpt hen met bagage en zorgt ervoor dat zij zich comfortabel en welkom voelen tijdens de vlucht. Hierbij zijn klant- en servicegerichtheid en interpersoonlijke sensitiviteit belangrijk, zodat je goed kunt omgaan met verschillende passagiers en hun behoeften.

Leerdoelen



- Je weet wat de rol en betekenis is van een Cabin Attendant binnen de luchtvaartorganisatie.
- Je kunt beschrijven wat er bij het selectieproces om Cabin Attendant te worden komt kijken.
- Je weet wat de belangrijkste functies zijn binnen het cabineteam (bijvoorbeeld Purser, Cabin Crew).
- Je weet wat de basisveiligheidsregels en procedures in de cabine zijn.
- Je weet wat de persoonlijke eigenschappen zijn die belangrijk zijn voor het beroep (bijvoorbeeld gastvrijheid, stressbestendigheid, flexibiliteit).
- Je weet wat de balans is tussen servicegerichtheid en naleving van veiligheidsvoorschriften.
- Je weet hoe je passagiers op een professionele en gastvrije manier ontvangt en begeleidt.
- Je weet hoe je service verleent, inclusief maaltijden, drankjes en assistentie aan speciale passagiers.

- Je weet hoe je effectief communiceert en samenwerkt met collega's in de cabine en met de cockpit.
- Je weet hoe je handelt in een noodsituatie (bijvoorbeeld brand, medische nood, turbulentie) volgens de juiste procedures.
- Je weet hoe je veiligheid en comfort van passagiers waarborgt, ook in stressvolle of onverwachte situaties.

Opdracht 1 Wat weet je al?

- a. Wat denk je dat de belangrijkste taak van een Cabin Attendant is?

- b. Welke dingen moet een Cabin Attendant doen tijdens een vlucht?

- c. Welke eigenschappen denk je dat belangrijk zijn voor een Cabin Attendant?

Opdracht 2 Eigenschappen Cabin Attendant

Denk na over de eigenschappen die een Cabin Attendant nodig heeft: gastvrijheid, stressbestendigheid, flexibiliteit en teamwork. Bedenk een concreet voorbeeld uit een situatie in een vliegtuig (of vergelijkbare omgeving) waarin je deze eigenschappen zou inzetten. Leg uit.

1.2 Het beroep van Cabin Attendant

Stel je voor: je stapt het vliegtuig in, de cabine is druk maar georganiseerd, de geur van koffie hangt in de lucht en iedereen zoekt zijn stoel. Jij bent daar als Cabin Attendant: het eerste gezicht dat passagiers zien, de persoon die zorgt dat ze zich welkom voelen, maar ook degene die waakt over hun veiligheid.



De Cabin Crew staat klaar om de passagiers te verwelkomen.

Het werk van een Cabin Attendant draait om beleving en verantwoordelijkheid. Je maakt van elke vlucht een fijne ervaring voor de passagiers, van het vriendelijk begroeten tot het uitleggen van veiligheidsinstructies. Tegelijkertijd moet je alert blijven op alles wat met veiligheid te maken heeft: bagage die goed is opgeborgen, nooduitgangen die vrij zijn en passagiers die hun gordels correct dragen. Het is een beroep waarin je constant schakelt tussen service en veiligheid, en waarin elke vlucht nieuwe uitdagingen biedt.

Wat dit beroep zo aantrekkelijk maakt, is dat je veel onderweg bent, internationale bestemmingen ziet en dagelijks met allerlei soorten mensen werkt. Het is een baan die flexibiliteit, communicatie en teamwork vraagt, maar die ook veel voldoening geeft. Je leert problemen oplossen, omgaan met onverwachte situaties en situaties inschatten, vaardigheden die niet alleen in de lucht, maar in het hele leven van pas komen.

In deze paragraaf ontdek je wat het beroep precies inhoudt, welke taken erbij horen en welke eigenschappen je nodig hebt om een goede Cabin Attendant te worden.



Als Cabin Attendant draait het erom passagiers veiligheid en een comfortabele vluchtervaring te bezorgen.

Veiligheid en service hand in hand

Een van de belangrijkste uitdagingen voor Cabin Attendants is het balanceren tussen veiligheid en service. Veiligheid staat altijd voorop: je controleert nooduitgangen, kijkt of zuurstofmaskers en brandblussers aanwezig zijn en instrueert passagiers tijdens de veiligheidsdemonstratie.

Tegelijkertijd zorg je dat passagiers zich op hun gemak voelen. Je begroet hen vriendelijk, helpt met bagage, serveert maaltijden en drankjes en let op speciale behoeften, zoals jonge kinderen, mindervaliden of passagiers die angstig zijn. Het werk vereist dus constante alertheid en het vermogen om snel te schakelen tussen service en **veiligheidsbewustzijn**.

Werkomgeving en werktijden

Als Cabin Attendant werk je in een bijzondere werkomgeving: de **cabine** van een vliegtuig. Dit is een kleine, afgesloten ruimte waarin je samenwerkt met collega's die je soms voor het eerst ontmoet. Je moet daarom snel kunnen schakelen en goed samenwerken, ook als je elkaar nog niet goed kent. Elke vlucht is anders. De ene keer vlieg je een korte binnenlandse route, de andere keer een lange internationale vlucht met honderden passagiers. Soms vlieg je 's nachts en steek je meerdere tijdzones over, wat invloed heeft op je lichaam en slaapritme.

De werktijden zijn onregelmatig. Je kunt vroeg in de ochtend beginnen, laat in de avond eindigen of werken in het weekend en op feestdagen. Dit vraagt veel flexibiliteit en discipline. **Jetlag** en vermoeidheid horen bij het werk, vooral bij langeafstandsvluchten. Daarom is het belangrijk dat je goed voor jezelf zorgt, voldoende rust neemt en gezond eet. Tegelijk biedt deze manier van werken ook voordelen. Je ziet verschillende landen, ontmoet mensen uit andere culturen en doet internationale werkervaring op. Voor veel Cabin Attendants maakt juist deze afwisseling het werk zo aantrekkelijk.

Persoonlijke eigenschappen Cabin Attendant

Om als Cabin Attendant succesvol te zijn, helpt het als je over bepaalde eigenschappen beschikt. Of ze aanleert. Je moet passagiers op een natuurlijke manier welkom laten voelen en tegelijkertijd alert blijven op alles wat met veiligheid te maken heeft. Geduld en vriendelijkheid zijn nodig om iedereen een fijne vlucht