

Risico's

Schiphol Group heeft te maken met strategische, operationele, financiële en compliancerisico's. We hebben de belangrijkste risico's in kaart gebracht die ons bij het verwezenlijken van onze missie in de weg kunnen staan, en we hebben de juiste maatregelen genomen om ze te mitigeren. Risicomanagement is een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering.

Het overzicht in [Samenhang](#) laat zien hoe de belangrijkste risico's van Schiphol Group zijn verbonden met onze strategische thema's en hoe deze vervolgens weer zijn gekoppeld aan de materiële aspecten.

De belangrijkste risico's zijn:

- **Bereikbaarheid luchthaven (landzijde):** de bereikbaarheid per spoor en over de weg staat onder druk en voldoet niet aan het gewenste kwaliteitsniveau
- **Luchthavencapaciteit (luchtzijde en terminal):** beperkte capaciteit om de kwalitatieve doelstellingen te realiseren
- **Business continuity management:** verstoring van kritieke bedrijfsprocessen of -functies als gevolg van een langdurig of structureel verlies van cruciale faciliteiten, nutsvoorzieningen, IT-infrastructuur of belangrijke leveranciers
- **Connectivity performance:** de connectiviteitsprestaties staan onder druk
- **Wijzigingen in milieu- en bouwwetgeving:** impact van nieuwe/striktere milieuvoorschriften
- **Informatiebeveiliging:** het niet of niet succesvol invoeren of actualiseren van technologieën, processen en praktijken die bedoeld zijn om netwerken, computers, programma's en data te beschermen tegen aanvallen, beschadigingen of toegang door onbevoegden
- **Uitvoering van projecten:** het niet tijdig opleveren van de voordelen van project (binnen de begroting en met de vereiste kwaliteit)
- **Regelgeving en compliance:** inbreuken op wetten, intern beleid of Gedragscode
- **Veiligheid en beveiliging:** risico op een ernstig veiligheids- of beveiligingsincident
- **Personeel:** onvermogen om medewerkers te werven en te behouden

In het onderdeel [Risicomanagement](#) worden de beheersmaatregelen uitgebreid behandeld.

Stroomstoring

Op 29 april 2018 veroorzaakte een spanningsdip in het hoogspanningsnetwerk van TenneT een onderbreking van de stroomvoorziening naar delen van Amsterdam Airport Schiphol. De stroomstoring leidde tot het uitvallen van een aantal bedrijfskritieke processen in de terminal. Vervolgens werd een groot aantal vluchten geannuleerd, met aanzienlijke overlast voor passagiers tot gevolg. Tegelijkertijd werd door de afsluiting van belangrijke toegangswegen het verkeer naar en vanaf de luchthaven ontwricht, wat de reputatieschade nog verder vergrootte.

Schiphol gaf TNO opdracht een onderzoek naar het incident uit te voeren. Uit tussentijdse resultaten bleek dat het uitvallen van bedrijfskritieke processen het gevolg was van een aaneenschakeling van voorvallen in de stroomvoorziening en het datanetwerk, waaronder een verkeerd ingesteld noodstroomaggregaat in Terminal 3. Schiphol heeft naar aanleiding van deze bevindingen onmiddellijk maatregelen genomen en de problemen met betrekking tot het noodstroomaggregaat en het datanetwerk aangepakt.

We hebben TNO gevraagd ons te helpen bij het oplossen van de technische aspecten van deze storing en aanbevelingen te doen om vergelijkbare incidenten in de toekomst te voorkomen. TNO heeft Schiphol geadviseerd om voor tijdelijke systemen, zoals die bijvoorbeeld worden gebruikt bij verbouwingen, dezelfde normen te hanteren als voor vaste systemen. In de aanbevelingen is ook het advies opgenomen (tijdelijke) systemen te testen onder maximale bedrijfscondities en, vanwege het aantal wijzigingen, regelmatig de systeemafhankelijkheid en de instellingen van kritieke systemen te analyseren.

Ten slotte heeft TNO ook aanbevelingen gedaan om de meldings-, signalerings- en escalatieprocessen voor storingen in de data-infrastructuur te verbeteren, en om een multidisciplinair technisch incidententeam samen te stellen. Schiphol voert nu alle aanbevelingen van TNO door en houdt het effect ervan nauwlettend in de gaten. Ook hebben we onze communicatieprocedures geëvalueerd met de diverse betrokken organisaties, met name met de gemeente Haarlemmermeer.

Doelstellingen

Elk jaar vertalen we onze langetermijnstrategie naar een vierjarig tactisch plan, inclusief het budget voor de volgende drie jaar. Het tactisch plan geeft concreet aan hoe we ervoor zorgen dat alle strategische mijlpalen van Schiphol Group worden gehaald. Een belangrijke voorwaarde in deze planning is dat we voldoen aan de eisen van een solide financieel beleid. De onderneming moet haar kredietwaardigheid (S&P rating van A+) behouden en robuust genoeg zijn om eventuele financiële tegenslagen op te vangen. Daarnaast wil Royal Schiphol Group minimaal voldoen aan de rendementseis die de Nederlandse Staat voor 2019 heeft vastgesteld op 5,6 procent (rendement op eigen vermogen van Schiphol Group). Uit het tactisch plan volgt ook een managementagenda met de concrete acties en doelstellingen voor het management voor het eerstvolgende jaar.

De directie heeft besloten een nieuwe focus binnen de groep te introduceren, wat tot uiting komt in de Managementagenda 2019. Zo is Schiphol Group in staat om in de hele groep dezelfde taal te spreken, alle activiteiten op elkaar af te stemmen en de aandacht te richten op activiteiten met de hoogste toegevoegde waarde. Hiertoe hebben we vijf belangrijke focusgroepen geselecteerd: omwonenden, passagiers, airlines, medewerkers en aandeelhouders. We hebben onze 'Top 8' van prestatie-indicatoren gekozen. Drie daarvan zijn overkoepelend: veiligheid, netwerk en duurzaamheid. De overige vijf zijn gekoppeld aan de focusgroepen. Samen met het overzicht van belangrijkste verwachte resultaten vormt de 'Top 8' van prestatie-indicatoren de Managementagenda 2019. Met de prestatie-indicatoren voor 2019 wordt beoogd de score op alle KPI's ten opzichte van 2018 te verbeteren.

Managementagenda 2019

Prioriteiten

Veiligheid

Index Safety Incidents: 88,3 (2018: 100)
Deze index is gebaseerd op de lost-time injurien en het aantal runway incursions met potentiële gevolgen voor de veiligheid.

Duurzaamheid

CO₂-emissies van Royal Schiphol Group: (afgerond) 150.000 ton CO₂ (2018: 154.726 ton)
Daling van CO₂-emissies volgens Scope 1 (aardgas en brandstof, eigen wagenpark), Scope 2 (elektriciteit) en Scope 3 (getankte diesel luchtzijde, woonwerkverkeer en zakelijk verkeer per auto of met het vliegtuig).

Netwerk

Aantal ICA-bestemmingen: 135, waarbij het totaal aantal bestemmingen 300+ blijft (2018: 135 ICA en 327 totaal)
Het aantal directe intercontinentale bestemmingen voor passagiers en vracht.

Passagiers

Net promoter score: 34 (2018: 32)
Meting van klantwaardering door te vragen in hoeverre passagiers tevreden zijn met onze services.

Airlines

On-time performance: 71% (2018: 70,7%)
Punctualiteit van uitgaand verkeer is het percentage commerciële vluchten dat op tijd vertrekt.

Omwonenden

Reputatiescore: 7,3 (2018: 6,7)
Deze score is gebaseerd op reputatie- en betrokkenheidsonderzoek en het aantal klachten bij BAS.

Medewerkers

Employee Promoter Score: 7,2 (2018: 7,2)
De EPS wordt bepaald, op een tienpuntenschaal, door te vragen: 'Hoe waarschijnlijk is het dat je ons bedrijf als werkgever aanbeveelt bij familie of vrienden?'

Aandeelhouders

Rendement op eigen vermogen: 6,0% (2018: 5,4%)
Gezond financieel rendement voor aandeelhouders gebaseerd op het resultaat na belasting, gecorrigeerd voor ongerealiseerde waardeveranderingen van vastgoed en gedeeld door het gemiddeld eigen vermogen.

