

Onze performance in 2018

Managementagenda 2018

De Raad van Commissarissen stelt elk jaar de Managementagenda vast waarin de prioriteiten van de directie zijn weergegeven. Aan de hier weergegeven doelstellingen zijn meer gedetailleerde doelstellingen gekoppeld. Deze geven richting aan de gehele Schiphol-organisatie. De beoordeling hiervan wordt onder meer gebruikt bij het vaststellen van de variabele beloning. Meer hierover in het onderdeel [Remuneratie](#).

Hieronder geven we per prioriteit een korte toelichting op de behaalde resultaten.

Performance

Onze performance heeft, net als de andere onderwerpen in deze hoofdstukken, hoofdzakelijk betrekking op de bedrijfsvoering op Amsterdam Airport Schiphol en de impact in bredere zin van Schiphol als hub. Onze performance wordt uiteengezet aan de hand van de materiële aspecten, die we in vier clusters hebben onderverdeeld: (1) Netwerk, capaciteit en beveiliging (2) Services portfolio, (3) Mens, milieu en omgeving, en (4) Financiële gang van zaken en bedrijfsresultaten. De resultaten van onze regionale luchthavens en onze activiteiten op buitenlandse luchthavens worden in twee afzonderlijke hoofdstukken uiteengezet: Onze regionale luchthavens en Onze internationale activiteiten.

Managementagenda 2018

Prioriteiten

Het verder ontwikkelen en vaststellen van een visie voor de ontwikkeling van de luchthaven Schiphol na 2020 en het gefaseerd ontwikkelen van capaciteit – *Publieke en politieke steun zijn hiervoor essentieel, alsmede de ontwikkeling naar een slimme en duurzame luchtvaartsector en het gereed zijn voor de opening van Lelystad Airport.*

Hoewel er in de Omgevingsraad Schiphol (ORS) geen akkoord werd bereikt, is de directie positief over de bijeenkomsten die zijn gehouden. De diverse standpunten van de verschillende stakeholders zijn nader tot elkaar gekomen. De dialoog met de plaatselijke gemeenschappen wordt actief voortgezet. Schiphol en de luchtvaartsector streven naar een gematigde en beheerste groei met een lager geluidsniveau. Dit werd positief ontvangen. Binnen de ORS bestaat ook brede steun voor de opening van Lelystad Airport in overeenstemming met de in 2008 gemaakte afspraken.



Het handhaven van de connectiviteit van het mainportnetwerk – *Onder meer door het behoud van meer dan 300 bestemmingen en een top 3-positie in vrachtvolume, ondanks de huidige slotschaarste.*
Eind 2018 bood Schiphol 327 directe bestemmingen. Het vrachtvolume daalde met 2,5 procent, maar de top 3-positie in Europa bleef behouden.



Het behoud van een hoog kwaliteitsniveau van processen en klanttevredenheid op een concurrerend kostenniveau – *Het bereiken van zowel interne als externe kwaliteitstargets en het ontwikkelen van een model om tevredenheid van luchtvaartmaatschappijen te meten. Het realiseren van een efficiënt en soepel consultatieproces onder de nieuwe Wet luchtvaart en de daadwerkelijke kostenstijging in de tarieven verwerken, na raadpleging van de luchtvaartmaatschappijen.*

Het eerste raadplegingsproces in het kader van de nieuwe Wet luchtvaart verliep bevredigend; de tarieven werden bijgesteld op basis van de daadwerkelijke kostenstijging. Het model voor het meten van de tevredenheid van luchtvaartmaatschappijen is ontwikkeld, hoewel de kwaliteitsdoelstellingen, zowel intern als extern, helaas niet geheel blijken te zijn gehaald.



Het uitvoeren van investeringsprojecten en de start van de uitvoerende werkzaamheden van de projecten uit het Capital Programme – *Dit betreft verschillende capaciteitsprojecten en de eerste bouwwerkzaamheden aan de landzijdige wegen en de nieuwe pier.*
De aanleg van de landzijdige wegen en nieuwe pier is van start gegaan. In het algemeen zijn niet alle projecten volgens de planning uitgevoerd.



Volledig implementeren van het Digital Airport Programme en het inzichtelijk maken van de gerealiseerde opbrengsten, behaalde efficiency en voordelen die dit oplevert voor airlines.
Er is een nieuwe digitale strategie voor 2019 en daarna gelanceerd. Er is een besluit genomen over de organisatorische opzet van het digitale programma, en de voordelen voor de airlines en de bijbehorende kosten zijn verwerkt in de hangvelden.



Het behoud van een veilige operatie en opvolging geven aan de aanbevelingen uit het OVV-rapport samen met de sectorpartners - *Dit moet onder meer leiden tot implementatie van het Integral Safety Management System (ISMS) en uitvoering van het Schiphol4Safety-programma. Ook zal er aandacht zijn voor de vereiste voortgang op het gebied van informatiebeveiliging.*
Het ISMS is met succes ingevoerd. De Roadmap Veiligheidsverbetering Schiphol werd in oktober online gepubliceerd. De effecten van het Schiphol4Safety-programma zijn al merkbaar: voorbeeld hiervan is het commitment dat de groepsdirectie heeft uitgesproken inzake veiligheid.



Voortgang boeken op de doelstellingen om klimaatneutrale en een zero-waste luchthaven te worden, en een voortrekkersrol in de sector nemen op het gebied van duurzaamheid.
Schiphol vervult een voortrekkersrol bij de uitvoering van de gezamenlijke duurzaamheidsagenda van de Nederlandse luchtvaartsector en neemt stappen om de emissies aan luchtzijde actief te verlagen. De visie op energie is afgerond, en we hebben ons het ambitieuze doel gesteld om in 2030 de status 'zero-emissions' te bereiken. Schiphol Group ligt op schema om dit doel te verwezenlijken. Het stappenplan om een zero-waste luchthaven te worden is opgenomen in het Vision 2050-proces.



Optimaliseren van retail- en parkeerbestedingen en verder ontwikkelen van de vastgoedportefeuille.
De retailbestedingen per passagier airside en de parkeeropbrengsten per vertrekkende Nederlandse passagier vielen lager uit dan begroot. De horecabestedingen namen evenwel toe. Opgemerkt moet worden dat de bestedingen van passagiers in absolute cijfers zijn gestegen. De ontwikkeling van de vastgoedportefeuille is toereikend. De bezettingsgraad is hoog.



Ontwikkelen van de organisatie – *Het verder professionaliseren van de organisatie en de effectiviteit daarvan, het verbeteren van performance management en talent management.*
Er is aanzienlijk geïnvesteerd in de ontwikkeling van management en leiderschap, alsook in de toepassing van strategische personeelsplanning. Er zal verder worden gewerkt aan het optimaliseren van de organisatie modellen per business area en verbetering van de onderlinge samenwerking.



Target is gerealiseerd

Target is grotendeels gerealiseerd

Target is gedeeltelijk gerealiseerd

Target is voor klein deel gerealiseerd

Netwerk, capaciteit en beveiliging

Ons netwerk vormt de kern van onze luchthavenoperatie en de grondslag voor onze missie, 'Connecting the Netherlands'. Samen met onze regionale luchthavens en andere onderdelen is de Schiphol-hub een drijvende kracht voor economische groei, werkgelegenheid en toerisme in Nederland en de naaste Europese regio. Dit deel van het hoofdstuk Onze resultaten geeft invulling aan twee belangrijke strategische thema's: Top Connectivity en Excellent Visit Value. Deze thema's vormen de basis van veel verschillende activiteiten van Royal Schiphol Group, en met name die van de business area Aviation en ons investeringsprogramma.

Als gevolg van de snelle groei in onze operatie van de afgelopen jaren ondervindt onze performance nu in toenemende mate de invloed van capaciteitsbeperkingen. Met name de grens in vliegtuigbewegingen op Schiphol zorgt ervoor dat op verschillende gebieden in onze bedrijfsvoering congestie een belangrijke bedreiging aan het worden is. Hoewel het aantal passagiers in 2018 bleef stijgen, zijn er tekenen hoe door het plafond aan vliegtuigbewegingen onze marktpositie in de komende jaren kan worden aangetast.

Uitbreiding van de fysieke capaciteit moet een langetermijndoelstelling blijven om onze missie, de kwaliteit van onze processen en diensten en de positie van Schiphol als hub veilig te stellen. Het is echter noodzakelijk dat dit veilig en verantwoord gebeurt: het waarborgen van de veiligheid van de passagiers, bezoekers en werknemers is altijd onze eerste prioriteit.

Netwerk van bestemmingen

In 2018 verwelkomde Schiphol 71,1 miljoen passagiers (+3,7 procent). Het vliegverkeer binnen Europa daalde naar 70,4 procent van het totale passagiersvolume (2017: 71,1 procent). In absolute cijfers vertoonden het Verenigd Koninkrijk (2,6 procent), Duitsland (5,9 procent) en Polen (23,2 procent) de sterkste groei.

Het totale aantal passagiers naar Schengenbestemmingen steeg in 2018 met 2,6 procent (2017: 9,1 procent). Buiten Europa nam met name het passagiersvolume van en naar Noord-Amerika aanzienlijk toe (9,1 procent). Het verkeer naar Afrika bleef

