

werking is getreden. Dit project, dat uitgaat van het tienstappenplan van de Autoriteit Persoonsgegevens, schrijft een reeks maatregelen voor die Schiphol en onze regionale luchthavens moeten uitvoeren. Deze omvatten het opzetten van een communicatieprogramma om medewerkers meer bewust te maken, het maken van een overzicht van alle verwerkingsactiviteiten, het actualiseren van bestaande contractuele afspraken met externe partijen, het uitvoeren van risicobeoordelingen voor zowel nieuwe als bestaande processen, en het ontwikkelen van procedures in verband met de rechten van betrokkenen.

Er is ook een nieuw governance-model ingevoerd om de toekomstige naleving van de AVG door alle groepsonderdelen te waarborgen; meer dan 25 'privacy champions' zijn aan de verschillende bedrijfsonderdelen toegewezen. Daarnaast is er een functionaris gegevensbescherming aangesteld, die zal toezien op de laatste aspecten van de invoering van de AVG in 2019.



Klantwaardering

Schiphol wil een van de toonaangevende luchthavens in Europa blijven. Dit kunnen we echter alleen waarmaken als we kwaliteit, comfort en service blijven bieden. We volgen de waarderingsscores die passagiers ons geven over een langere periode aan de hand van de Belevingsmonitor Schiphol; Eindhoven Airport en Rotterdam The Hague Airport hebben eigen waarderingsonderzoeken. Schiphol neemt ook deel aan het Airport Service Quality-benchmarkonderzoek (ASQ), waarbij onze waarderingsscores worden vergeleken met die van veertien middelgrote tot grote hubluchthavens in Europa.

Amsterdam Airport Schiphol

Voor 2018 hadden we ons ten doel gesteld een Net Promoter Score (NPS) van ten minste 35 te halen (streefcijfer 2017: 34). De waardering van Amsterdam Airport Schiphol onder passagiers daalde in 2018: de NPS liep terug van 34 naar 32. Dit is hoofdzakelijk te wijten aan een daling van de waardering voor de aankomst- en overstapprocessen op Schiphol. In 2019 streven we naar een NPS van 34.

Meer specifiek viel de NPS voor de aankomstprocessen van de luchthaven terug van 31 tot 27. De voornaamste redenen die door de passagiers werden opgegeven waren de wachttijden bij de bagageband en bij de douane, maar ook wayfinding en de loopafstanden. De waardering voor de aankomstprocessen op Schiphol werd ook beïnvloed door de aanpassingen in ons parkeeraanbod na de sloop van parkeergarage P2. Hoewel onze klanten geleidelijk wennen aan het nieuwe parkeeraanbod, heeft de waardering nog niet het niveau bereikt van vóór de sluiting van P2. Ook het toegenomen gebruik van 'remote' afhandeling van vliegtuigen, waarbij passagiers per bus naar de terminal

worden gebracht, had een negatief effect op de beleving van aankomende passagiers.

We zagen ook een daling in de NPS van overstappende passagiers, van 38 naar 36. De voornaamste factoren die door reizigers werden genoemd, waren wayfinding, de sfeer in de terminal, de horeca en andere voorzieningen, de algehele hygiëne en het wachtcomfort, en het aantal beschikbare stoelen bij de gates. Ook werd de toegenomen drukte in de terminal genoemd.

De algehele waarderingsscore van vertrekkende (O&D) passagiers op Schiphol bleef stabiel ten opzichte van 2017. De NPS met betrekking tot de wachttijden bij de securitycontrole verbeterde aanzienlijk, van 61 tot 65. Daar staat tegenover dat de waardering van vertrekkende passagiers voor het parkeren nog niet terug is op het eerdere niveau.

De algehele daling in klantwaardering zien we ook terug in de ASQ-benchmark: Schiphol zakte in 2018 één plaats op de ranglijst naar de achtste plaats.

Meten van klanttevredenheid onder airlines

We hebben regelmatig contact met airlines en andere luchtvaartpartners over de dagelijkse bedrijfsvoering op Schiphol. Ook voeren we intensief overleg met onze partners op tactisch en strategisch niveau: door een combinatie van maandelijks partnerbijeenkomsten en een-op-eensessies houden we de airlines op de hoogte van de belangrijkste ontwikkelingen, waaronder zaken die te maken hebben met capaciteitsbeperkingen. Deze contacten helpen ons om inzicht te krijgen in de behoeften en verwachtingen van de airlines die op Schiphol actief zijn, evenals die van de bredere luchtvaartcommunity.

Schiphol heeft een nieuw systeem ingevoerd om de waardering van airlines te peilen. Vanaf 2018 heeft elke maatschappij een eigen aanspreekpunt binnen Schiphol Group om dagelijkse operationele kwesties te bespreken. Eventuele vragen over netwerkontwikkeling worden daarnaast voorgelegd aan een tweede contactpersoon op de afdeling Aviation Marketing. Tot nu toe hebben we voornamelijk positieve scores van de airlines gekregen voor onze organisatie en de manier waarop we de luchthaven runnen.

Deze positieve scores werden bevestigd door een nieuwe kwantitatieve enquête die in oktober 2018 is afgerond, en die als nulmeting fungeert. Schiphol kreeg van de airlines een algehele tevredenheidsscore van 'goed' tot 'zeer goed', en een vergelijkbare score voor zijn rol als luchthavenexploitant.

Dankzij deze nieuwe meetmethode hebben we diverse belangrijke verbeterpunten kunnen vaststellen. Veel van onze klanten spraken met name hun bezorgdheid uit over het plafond voor het aantal vliegtuigbewegingen op Schiphol, inclusief de

mogelijke gevolgen daarvan voor de toekomstige groei van het vliegverkeer, en de kwaliteit van de remote afhandelactiviteiten van de luchthaven. De airlines wezen ook op de complexiteit van Royal Schiphol Group als organisatie; sommige maakten melding van een gebrek aan duidelijke en adequate reacties op incidenten en klachten. We zullen concrete maatregelen nemen om deze verbeterpunten in de loop van 2019 aan te pakken en onze relatie met de airlines verder te versterken.

inspanningen van Schiphol Real Estate (SRE) om in de veranderende klantbehoeften te blijven voorzien met innovatieve producten en oplossingen. Deze initiatieven worden beschreven in Services Portfolio.

Tevredenheid huurders vastgoed

De tevredenheid bij onze huurders is essentieel voor een sterke klantenbinding. De resultaten van de 2018 Schiphol Real Estate Resident-enquête laten zien dat 86 procent van de huurders hun kantoorgebouw kwalificeert als 'goed', 'zeer goed' of 'excellent'; een zelfde waardering als in 2017. De aanhoudend hoge huurderswaardering van Schiphol is vooral te danken aan de

Awards

In 2018 zijn Royal Schiphol Group en zijn luchthavens op verschillende manieren onderscheiden.

Royal Schiphol Group

- Air Transport Research Society (ATRS): meest efficiënte luchthavengroep in Europa
- International Airport Review Award: technologische oplossing van het jaar voor digitale infrastructuur
- Uitzendorganisatie Randstad: aantrekkelijkste werkgever
- AWWN-trofee: meest inclusieve organisatie
- Henri Sijthoffprijs: beste jaarverslag 2017 (categorie niet-beursgenoteerde ondernemingen)

Amsterdam Airport Schiphol

- SKYTRAX: Best Airport Staff Europe
- ACI Europe: Eco-Innovation Award
- Business Traveller UK: Best European Airport (29e achtereenvolgende jaar)
- Business Traveller the Netherlands: Best Airport
- Cargo News Asia: Best Airport Europe
- BTMF Business: Best Airport
- Global Traveler USA: Best Airport in Europe, Best Shopping Airport en Best Duty-Free Shopping in Europe
- TR Business: Travel Retail Award
- Frontier: Best F&B Partnership of the Year (met HMSHost en Portland Design voor Food Court in Lounge 1)
- Trazee Travel: Favorite Airport in Europe en Favorite Airport Shopping
- MSCI European Property Investments Awards: Best performing balanced fund in the Netherlands (voor Schiphol Real Estate)
- Hotel Investment Conference London: Single Asset Transaction of the Year (toegekend aan Schiphol Real Estate voor de Hilton-transactie)
- Canadian Travel Agents' Choice Awards: Favourite International Airport (14e achtereenvolgende jaar)
- ATRS: Most efficient European airport (categorie luchthavens met meer dan 40 miljoen passagiers)
- World Routes Airport Marketing Award: Highly Commended (3e achtereenvolgende jaar)
- TOP Award Raad van Kinderen: meest gelijkwaardige samenwerking
- Computable Award voor het Digital Airport Programme

Eindhoven Airport

- Iconic Award: Innovative Architecture (voor de nieuwe gates)

Mens, milieu en omgeving

Dit onderdeel van onze resultaten raakt direct een van onze belangrijkste strategische thema's: Sustainable & Safe Performance. Bij Royal Schiphol Group zijn we er ons van bewust dat het succes van onze onderneming in toenemende mate afhankelijk is van het welzijn van mensen in de wereld om ons heen. Veiligheid en duurzaamheid zijn dan ook cruciaal voor onze bedrijfsvoering ('licence to operate') en onze toekomstbestendigheid ('licence to grow'). Het zijn ook belangrijke indicatoren voor het beoordelen van ons succes en het meten van onze prestaties.

Het Klimaatakkoord van Parijs uit 2015 en het daaropvolgende verslag van de VN Intergouvernementele Werkgroep inzake Klimaatverandering (IPCC) van oktober 2018 benadrukken de noodzaak van dringende actie om de opwarming van de aarde te beperken tot een niveau dat geen onherstelbare schade aan de menselijke leefomgeving zou kunnen aanrichten. De luchtvaartsector speelt uiteraard een belangrijke rol bij het bereiken van deze doelstelling. Aangezien de samenleving de komende jaren nog sterker afhankelijk wordt van luchtvaart, is het van groot belang dat we op een verantwoordelijke manier reageren op de groeiende vraag.

Door verantwoord samen te werken, kunnen belangrijke marktspelers als Schiphol hun eigen prestaties en doelen in evenwicht brengen met de behoeften van lokale gemeenschappen en

de bredere omgeving. Een duidelijk praktijkvoorbeeld van deze samenwerking is het actieplan 'Slim en Duurzaam' dat de Nederlandse luchtvaartsector onlangs heeft vastgesteld (voor meer hierover, zie Ketenverantwoordelijkheid). Een belangrijke mijlpaal is dat we duurzaamheid hebben opgenomen in de toekomstige tariefstructuur voor havengelden: schonere en geluidarmere vliegtuigen worden gestimuleerd (ook hierover meer in Ketenverantwoordelijkheid).

Schiphol nam in 2018 deel aan een uitgebreide reeks initiatieven om de positieve impact van onze activiteiten te vergroten. Met andere luchthavens en ACI Europe wisselen we informatie uit en werken we samen om duurzame ontwikkeling te bespoedigen. We willen vooral de rol benadrukken die we in de mondiale luchtvaartsector vervullen bij het stimuleren van duurzaamheid en een betere toekomst realiseren voor mens en milieu.

Verduurzaming van luchthavens

Royal Schiphol Group loopt voorop in het creëren van een duurzame en verantwoorde (wereldwijde) omgeving waarin we Nederland verbinden. Het is onze ambitie de duurzaamste luchthavens ter wereld te exploiteren. Daarbij ligt onze strategische focus op vier kernthema's: duurzame luchtvaart, zero-emissions, zero-waste en welzijn.

