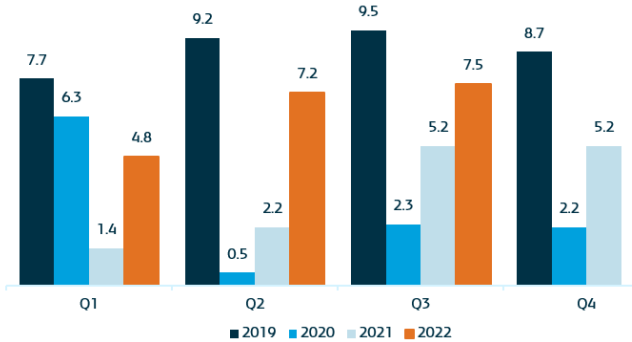
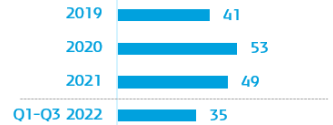


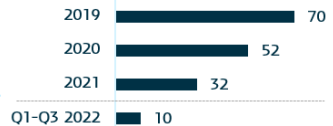
### Passagiers (mln)



### NPS – klanttevredenheid



### EPS – Medewerkerstevredenheid

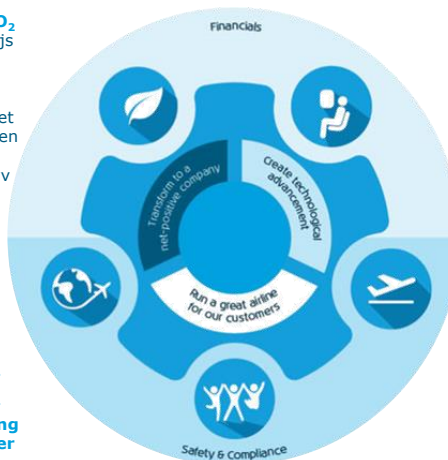


## DUURZAAMHEID

- Sustainable Flight Challenge: KLM wint award voor grootste **CO<sub>2</sub> vermindering**, KLC krijgt de prijs voor beste **partnership** én eervolle vermelding voor het introduceren van gate catering
- Proef KLM en Thalys van start met **naadloze doorverbinding** tussen vlucht en trein voor transferpassagiers Brussel-Schiphol en vv waardoor één dagelijkse vlucht niet meer nodig is
- AFKLM Cargo vervoert de auto waarmee het Brunel Solar Team meedoet aan de **Sasol Solar Challenge** in Zuid-Afrika

## NETWERK & VLOOT

- In oktober zijn de zevende **Boeing 787-10** en de dertiende **Embraer E195 E2** in de KLM vloot verwelkomd
- Deze zomer vlogen we op **167** rechtstreekse bestemmingen (96 Europese en 71 intercontinentaal). Dit biedt zowel de zakenreiziger als de vakantieganger ruime keuze



## ORGANISATIE

- Akkoord **cao** Grond 2022-2023, gesprekken Cabine en Cockpit lopen nog
- Recruitment Ground Staff hervormt **selectieproces** om nieuwe collega's sneller, efficiënter en kandidaatvriendelijker te laten instromen
- Start nieuwe **COO** Maarten Stienen
- **'Up for It'**-campagne live, bedoeld om IT-talent te werven

## KLANT & PRODUCT

- We leveren niet de gewenste **klantbeleving**, onder andere door verstoringen en personeels-tkortoren. **Maatregelen** zoals werving nieuwe collega's, seat blocks, geen vracht op KLC vluchten en (deel van) de 737-vloot, rem op de verkoop van bepaalde EUR tickets en verlenging van de minimale connectietijd op Schiphol zijn genomen
- Eerste officiële vlucht met **Premium Comfort Class** op 27 augustus naar New York; reacties uit de markt zeer positief
- **Braillepluim** in ontvangst genomen voor het verstrekken van veiligheidsinformatie in braille aan blinde passagiers

## OPERATIE

- De **druk** op collega's is hoog, roosters wisselen te vaak, platform en bagage hebben te grote aantallen te verwerken; aanpassingen zijn gemaakt in de diensregeling om te zorgen voor **roosterstabiliteit** in de winter
- Verder zijn de afgelopen maanden **bijna 300** nieuwe collega's (team members operations voor bagage en platform) aangenomen en dit proces loopt nog steeds
- E&M heeft te maken met langere **wachttijden** van onderdelen



- Onder de naam **Risk Analysis Framework** gestart met vernieuwde methode om risico's in de operatie in kaart te brengen
- Meldingsmogelijkheid voor incidenten uitgebreid door introductie van de IOS versie van de **See it Say it (SiSi)** app