

Management response KLM ‘Winter operations evaluation Oliver Wyman’

In the first ten days of January, the Netherlands experienced the most severe winter conditions in the past 15 years. This had a major impact on Schiphol Airport and KLM's operation, creating challenging circumstances for our passengers and frontline employees.

Following the disruption, KLM conducted an internal evaluation to assess what worked well and where improvements were needed. Where possible, immediate actions were taken, including improved sector coordination and joint passenger communication at the airport. These actions contributed to a more effective operation during the remainder of the winter season. Other improvements, particularly those involving infrastructure, will require more time and close coordination across the sector.

The independent evaluation by Oliver Wyman provides four core recommendations, including increased (utilization of) de-icing capacity, improved winter preparedness, and governance across the sector. This can be achieved, for example, by expanding existing readiness activities to include crisis scenarios involving prolonged disruption and stranded passengers at Schiphol. KLM also supports further steps to improve the de-icing operating model. In the longer term, this may require investment in additional remote de-icing capacity, while in the short term all parties should continue to focus on improving efficiency within the current set-up.

In addition, KLM will further sharpen its operational response to severe winter conditions, including earlier mobilization where needed. KLM also supports further discussion with sector partners on operational decision-making during severe winter disruption, with the aim of creating a more balanced approach to the impact of capacity reductions across the operation.

Winter disruption cannot be prevented entirely, and severe snowfall will continue to affect airport operations and flight schedules from time to time. What matters is how well we prepare, how effectively we work together when disruption occurs, and how we care for and communicate with our passengers during these situations. This evaluation, along with the actions already underway, provides an important basis for further improvements across the operation, with our primary focus on passenger care and communication, and with the aim of reducing the impact on both passengers and employees wherever possible.

Management response OW winter evaluation RSG

In de eerste week van januari kreeg Nederland te maken met onverwacht en uitzonderlijk zwaar winterweer. Op Schiphol leidde dat tot veel vertragingen, annuleringen en reizigers die lang moesten wachten voordat ze (verder) konden vliegen naar hun eindbestemming. Dit was bijzonder vervelend voor reizigers, medewerkers en de sector als geheel. Schiphol vindt het belangrijk grote verstoringen zorgvuldig te evalueren. Schiphol en KLM – als luchtvaartmaatschappij en als grondaafhandelingsbedrijf dat een belangrijk deel van de de-icing activiteiten uitvoert – hebben gezamenlijk een onafhankelijk, gespecialiseerd bureau (Oliver Wyman) gevraagd deze evaluatie uit te voeren.

Schiphol is voorafgaand aan dit rapport al gestart met verbeteracties. Direct na de winterweek hebben we onder andere aanvullende afspraken gemaakt over de inzet van extra (kantoor)personeel van Schiphol en KLM tijdens verstoringen, over het ter beschikking stellen van meer voertuigen voor sneeuw- en gladheidsbestrijding, en over extra strooien op de parkeerplaatsen voor medewerkers. Daarnaast hebben we informatievoorziening voor reizigers verbeterd en hebben we het 'passenger care protocol' (bijvoorbeeld het beddenplan) versterkt ter verzorging van gestrande reizigers.

Het rapport bevat veel goede aanbevelingen waar we onmiddellijk mee aan de slag gaan. Samen met de sectorpartners gaan we de komende winters nog grondiger voorbereiden, inclusief een meer omvangrijke 'winteroefening'. We gaan met luchtvaartmaatschappijen en grondaafhandelingsbedrijven in gesprek om op korte termijn de beschikbare de-icing capaciteit beter te benutten; daarnaast onderzoeken we of het verstandig is om te investeren in extra de-icing faciliteiten. In overleg met luchtvaartmaatschappijen willen wij de informatievoorziening aan reizigers verder verbeteren; deze informatievoorziening is primair de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen. Ook gaan we aan de slag met verbeteracties uit een sector-brede veiligheidsanalyse.

Het rapport bevat ook aanbevelingen voor de middellange- en lange termijn. Voor enkele van deze aanbevelingen is een versterking van de regierol van Schiphol noodzakelijk. Dat maakt het mogelijk om bij operationele verstoringen maatregelen – zoals het annuleren van vluchten en het verdelen van de-icing capaciteit – op te leggen in plaats van aan te bevelen. Hiervoor zijn nieuwe bevoegdheden nodig, die de Minister van Infrastructuur & Waterstaat kan verlenen op grond van de Wet Luchtvaart. We zullen hierover met het Ministerie in gesprek gaan.

Zoals het rapport ook concludeert, is een belangrijke kanttekening bij alle maatregelen die Schiphol zelf en samen met de sector gaat nemen dat weersomstandigheden in het algemeen, en sneeuw in het bijzonder, altijd invloed hebben op vliegverkeer en tot vertragingen en annuleringen zullen blijven leiden. Tegelijkertijd vinden we het als thuishaven voor wereldreizigers belangrijk om altijd te streven naar verbetering waar dat kan en nemen we vanuit onze rol als regisseur van het luchthavenproces het voortouw. Dit rapport en de reeds gestarte verbeteracties zijn een belangrijke bijdrage daaraan.