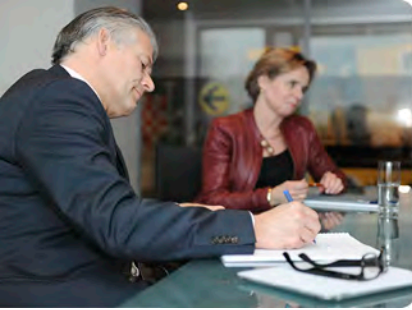


Schiphol Group
Jaarverslag
2012



Bericht van de CEO



Nederland wordt op de proef gesteld door de economische crisis die grote delen van onze samenleving in haar greep houdt. In turbulente tijden is het des te belangrijker dat ons land kan bouwen op zijn Mainports: zij verbinden Nederland met de wereld en maken groei van werkgelegenheid en welvaart mogelijk.

Schiphol heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid om zoveel zij kan bij te dragen aan economisch herstel en aan het creëren van nieuwe kansen. Een krachtige Mainport is daarvoor essentieel. De kern van de Mainport Schiphol is een sterk netwerk dat vooral aan KLM en SkyTeam te danken is. Dat netwerk wordt gefaciliteerd door een efficiënte hubluchthaven die een uitstekende naam heeft bij reizigers en andere klanten en die bestand is tegen stevige internationale concurrentie. Dat alles in een aantrekkelijke, leefbare omgeving waar mensen met plezier wonen en waar bedrijven graag zaken willen doen. Deze drie elementen horen onlosmakelijk bij elkaar.

Als luchthavenonderneming hebben we te maken met dilemma's die een spanningsveld van verschillende belangen kunnen veroorzaken. In 2012 - onder zeer uitdagende marktomstandigheden met felle concurrentie onder airlines - kwam dat spanningsveld scherp in het zicht. Het belang van het hubsysteem van KLM/SkyTeam voor de continuïteit van de Mainport is evident. Daarnaast is er het belang van reizigers en ondernemers. Zij zijn gebaat bij keuzevrijheid en ontsluiting van nieuwe markten. Tegelijkertijd heeft Schiphol de zorg voor de continuïteit van de Mainport op langere termijn, met de daarbij horende investeringen in capaciteit en kwaliteit. Dat vereist een gezonde financiële positie, zodat tegen aanvaardbare condities een beroep gedaan kan worden op de kapitaalmarkt. Onze aandeelhouders verwachten een redelijk rendement. En onze omgeving verwacht dat de activiteiten van Schiphol bijdragen aan verbetering van het leefklimaat.

In 2012 hebben KLM, Schiphol en het Rijk samen belangrijke stappen gezet om tot een gedeelde visie op de Mainport te komen en helderheid te brengen in het bestaande spanningsveld. Schiphol is verheugd over die hernieuwde bundeling van krachten en ziet de samenwerking met vertrouwen tegemoet.

'Top Connectivity' - een excellent netwerk dat Nederland verbindt met de wereld - is en blijft topprioriteit. In 2012 is het bestemmingennetwerk goed op peil gebleven, met 317 rechtstreekse verbindingen. Ondanks de economische tegenwind wist de luchtvaartsector meer passagiers te trekken; Schiphol kende een groei van het aantal reizigers met 2,6%. Dat is iets meer dan verwacht. Een goed resultaat is ook dat de toestellen van de luchtvaartmaatschappijen gemiddeld beter gevuld waren: de bezettingsgraad bereikte een record van 80,7% tegen 79,2% in 2011. De gemiddelde ticketprijzen van de luchtvaartmaatschappijen waren wel lager. Vracht had het zoals verwacht moeilijk: de hoeveelheid afgehandelde vracht slonk met 2,6%. Dat resultaat stak overigens gunstig af bij dat van andere hubluchthavens.

Het succes van Schiphol Group is het succes van de sector. We zijn een dienstverlenende onderneming die excellente faciliteiten en voorzieningen wil bieden aan reizigers, luchtvaartmaatschappijen en aan bedrijven die op of via de luchthaven zaken doen. Schiphol staat voor 'een goede reis' en voor een vloeiend, hoogwaardig vervoersproces. In dat opzicht mocht Schiphol in 2012 brede internationale waardering oogsten. Schiphol werd verkozen tot International Airport of the Year en tot beste luchthaven van Europa in de ogen van reizigers en van branchegeenoten. Dat is iets om te koesteren. Het succes is tot stand gebracht door de inzet van de Schipholmedewerkers, die trots zijn op hun bedrijf. Niet onbelangrijk is dat Schiphol deze resultaten wist te boeken als meest concurrerende van de vier grote Europese hubs op



basis van prijs en kwaliteit. We streven ernaar de kwaliteit van onze producten en diensten en de efficiëntie van onze operatie voortdurend verder te verbeteren. Ten behoeve daarvan werd in 2012 onder meer de 'Backbone' in gebruik genomen: een toonaangevend transportsysteem dat alle bagagegebieden in de terminal met elkaar verbindt. Hierdoor wordt op Schiphol nu een nog beter bagageproduct neergezet.

Een Mainport kan niet floreren zonder een aantrekkelijke omgeving. Schiphol heeft een open oog en oor voor de wereld om haar heen en neemt samen met bedrijven en overheden het voortouw om de aantrekkelijkheid van de regio te vergroten. We ondernemen met respect voor mens en milieu en nemen verantwoordelijkheid voor vijf maatschappelijke thema's in het bijzonder: duurzame werkgelegenheid, bereikbaarheid en luchtkwaliteit, klimaatvriendelijke luchtvaart, grondstofschaarste en geluid en omgeving. We zijn verheugd dat KLM in 2013 toetreedt tot Schiphol College, de netwerkorganisatie die werken en leren voor jong en oud op en rond de luchthaven een impuls geeft. Als bijdrage aan klimaatvriendelijke luchtvaart en verbetering van de luchtkwaliteit heeft Schiphol onder meer besloten het busvervoer tussen terminal en vliegtuig elektrisch te maken. Via het Schipholfonds en de Stichting Leefomgeving Schiphol investeert onze onderneming in de leefbaarheid van steden en dorpen rondom de luchthaven.

Ook in economisch uitdagende tijden blijft de luchtvaart een bron van dynamiek. Binnen één decennium groeide Schiphol van 40 miljoen naar 51 miljoen passagiers, terwijl de capaciteit van pieren en terminals nauwelijks toenam. Dat begint te wringen, temeer daar we verdere groei verwachten. Wil onze Mainport zijn essentiële publieke en economische rol voor Nederland kunnen blijven spelen, dan moeten wij investeren in capaciteit en kwaliteit. Deze investeringen wil Schiphol realiseren in goed overleg met de

homecarrier, de andere luchtvaartmaatschappijen en alle betrokken stakeholders.

In de eerste plaats is het nodig de securitychecks bij de gates op de luchthaven te centraliseren. Deze vernieuwing geeft de reizigers meer bewegingsvrijheid en verkort de wachttijden bij de gates. Airlines zijn daardoor beter in staat de vliegtuigen volgens schema te laten vertrekken. Zo kunnen we op een vloeiende manier een groeiend aantal passagiers blijven bedienen en ook in de toekomst operationeel blijven voldoen aan de Europese wet- en regelgeving. De werkzaamheden starten begin 2013 en zijn in 2015 gereed.

Hierbij kan het niet blijven. Schiphol wil immers op de best mogelijke manier invulling blijven geven aan haar publieke functie en de reizigers en airlines optimaal blijven bedienen. Om die taak in de toekomst te kunnen waarborgen en om overeind te kunnen blijven in het internationale concurrentiegedeelte, zijn verdere stapsgewijze vernieuwingen onontbeerlijk. De daarmee gepaard gaande investeringen vragen zorgvuldigheid. Investeringen moeten voor onze klanten betaalbaar zijn. Tegelijkertijd willen we waarborgen dat we een financieel robuust bedrijf blijven. Commerciële activiteiten staan in dienst van een stabiele financiële positie die Schiphol de mogelijkheid geeft de benodigde investeringen te kunnen doen.

Dat alles vraagt om behoedzame doortastendheid en hechte samenwerking. Schiphol ziet er naar uit daar in 2013 en latere jaren invulling aan te geven.

Jos Nijhuis, President-directeur