

Schiphol Group
Jaarverslag
2012



Top Connectivity

Schiphol Group streeft ernaar Amsterdam Airport Schiphol voortdurend te verbeteren als multimodaal transportknooppunt. Samen met KLM, onze grootste klant en homecarrier, werken wij aan een verdere versteviging van het wereldwijde netwerk van vliegverbindingen. Wat betreft bereikbaarheid per auto en openbaar vervoer is Schiphol een van de beste luchthavens in Europa; samen met de regio optimaliseren we de bereikbaarheid en infrastructuur.

Bestemmingen



317

Passagiers



51 mln

Vracht



1.5 mln ton

Masterplan: klaar voor de toekomst

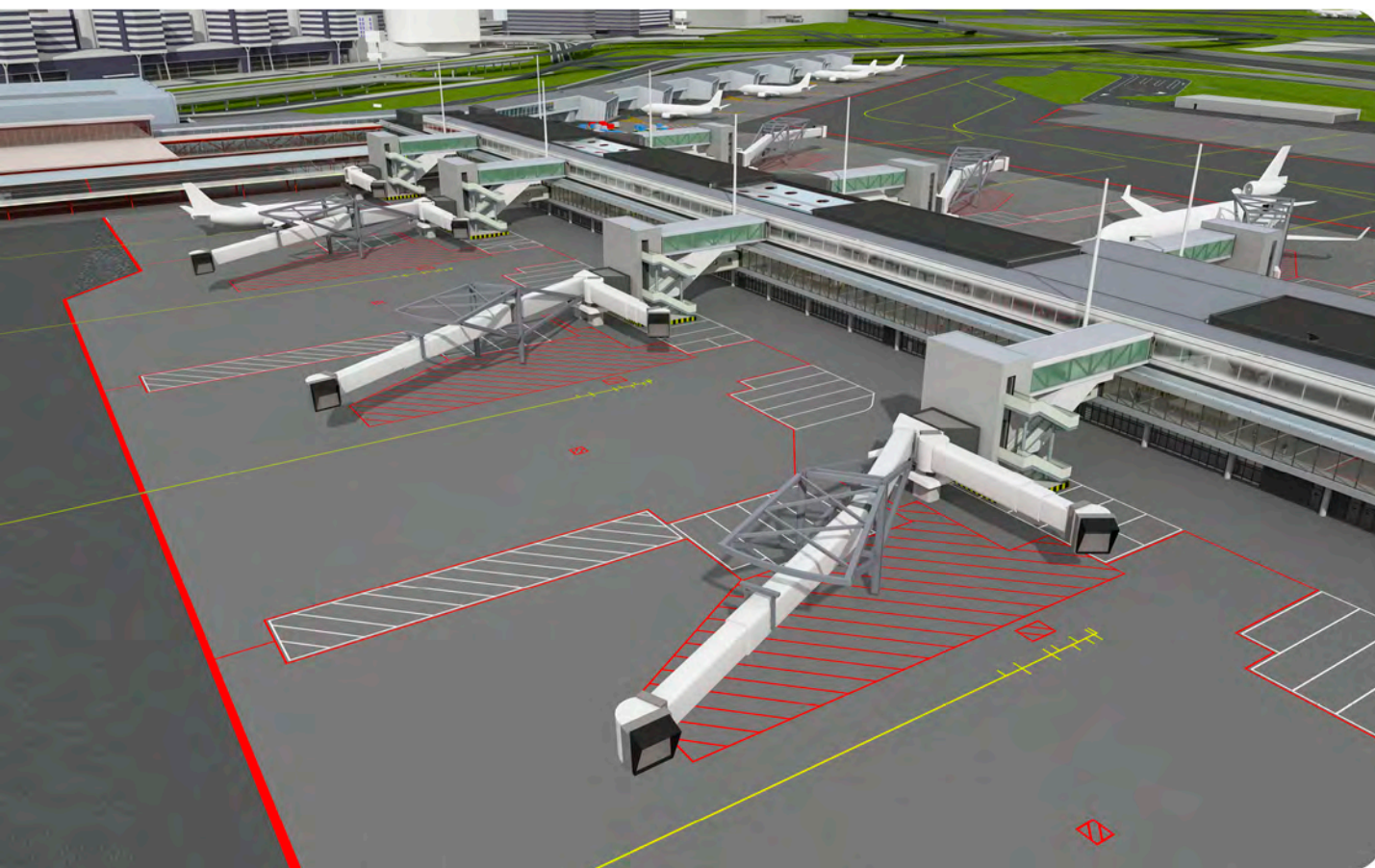
Voor Schiphol is Top Connectivity het sleutelwoord. Amsterdam Airport Schiphol moet zowel voor vliegverkeer als voor wegverkeer en openbaar vervoer optimaal bereikbaar zijn, met een uitgebreid netwerk aan bestemmingen en met een passende infrastructuur. De luchthaven Schiphol is een van de belangrijkste Europese Mainports. Het is ook een van de belangrijkste hubs, een luchthaven waar een groot deel van de reizigers overstapt op een aansluitende vlucht. We willen dat de luchthaven Schiphol ook in de toekomst een Mainport en hub blijft.

Om onze sterke positie binnen de wereldwijde luchtvaart te behouden, zullen we onze capaciteit moeten uitbreiden. Dat is onontkoombaar. Nu al lopen we op piekdagen aan tegen de grenzen van de capaciteit van de terminal, de pieren en de opstelplaatsen voor vliegtuigen. Deze situatie zal beslist verergeren als het huidige groeitempo aanhoudt. Naar verwachting zal het aantal reizigers in de komende tien jaar toenemen met zo'n 25%. Dit is binnen de grenzen van het met de partijen aan de Tafel van Alders overeengekomen aantal van maximaal 510.000

vliegtuigbewegingen. Daardoor zal in de komende jaren de druk op onze operatie toenemen. Ook de reiziger kan dit merken: als de capaciteit niet toereikend is of lijkt, zal ook de waardering voor de geboden kwaliteit afnemen. Daar willen we geen genoeg mee nemen: ook in de toekomst staan we garant voor zowel capaciteit als voor kwaliteit.

Bovendien profileren concurrerende hubs in Europa en de Golfstaten, zoals Frankfurt en Dubai, zich steeds nadrukkelijker. Dat is een tweede reden om niet achter te kunnen blijven. Zij investeren grote bedragen in capaciteit en kwaliteit en vormen een groeiende bedreiging voor de concurrentiepositie van de Mainport Schiphol.

Samen met onze partners werken we daarom aan een Masterplan voor Schiphol dat voorziet in de uitbreiding van de capaciteit en een structurele verbetering van de kwaliteit van de terminals, pieren en opstelplaatsen. Daaraan is een investeringsplan voor de lange termijn gekoppeld, dat bestaat uit verscheidene, deels op zichzelf staande projecten. Dit modulaire plan biedt ons flexibiliteit: we realiseren infrastructurele voorzieningen waar en wanneer die nodig zijn. De zorgvuldige planvorming dient de financiële impact van de investeringen op de havengelden te beperken.



Centrale securitycontrole

In de tussentijd zitten we niet stil. Er lopen al projecten die inspelen op de veranderende omstandigheden. Een belangrijke vernieuwing waaraan al wordt gewerkt is het centrale beveiligingsconcept in het niet-Schengengedeelte van de terminal: de securitycontrole van passagiers en handbagage gaat plaatsvinden bij centrale securityfilters en niet meer aan de gates. Om hiervoor ruimte te creëren, komt er een extra verdieping op een aantal pieren (E, F en G) en wordt een bestaande verdieping ingericht voor securitycontroles. Centrale security resulteert uiteindelijk in een veel efficiënter proces, betere benutting van boarding lounge en gatecapaciteit, meer comfort voor de reiziger en grotere toekomstbestendigheid van de operatie in het licht van nieuwe wet- en regelgeving op securitygebied. Begin 2013 hebben we een aanvang gemaakt met de eerste voorbereidende werkzaamheden. De oplevering van dit omvangrijke project is naar verwachting in 2015. Hiermee is een investeringsprogramma gemoeid van circa 350 miljoen euro.



Landingsbanen

Naam	Locatie	Lengte	Breedte
1 Polderbaan	18R - 36L	3.800 meter	60 meter
2 Zwanenburgbaan	18C - 36C	3.300 meter	45 meter
3 Kaagbaan	06 - 24	3.500 meter	45 meter
4 Aalsmeerbaan	18L - 36R	3.400 meter	45 meter
5 Buitenveldertbaan	09 - 27	3.453 meter	45 meter
6 Schiphol Oostbaan	04 - 22	2.014 meter	45 meter



Concurrentiepositie

Ondanks de economische tegenwind in de wereld mochten wij in 2012 op Amsterdam Airport Schiphol 51 miljoen reizigers verwelkomen, een toename van 2,6% vergeleken met 2011. Schiphol handhaaft zich als vierde passagiersluchthaven van Europa, met een marktaandeel van 10,7%. Daarentegen is de economische crisis terug te zien in het vrachtvervoer: het volume nam af met 2,6% tot iets minder dan 1,5 miljoen ton.

Groeiend aantal reizigers op Schiphol

Het totaal aantal passagiers op Schiphol nam in 2012 toe met 2,6% tot 51 miljoen. Vergeleken met 2011 (+10,0%) is dat weliswaar een kleinere stijging, maar de stijging in dat jaar was uitzonderlijk, onder meer vanwege een inhaaleffect. Het aantal OD-passagiers (de zogeheten Origin & Destination passagiers, met Schiphol als vertrek- of aankomstpunt) steeg met 2,1% naar 30,1 miljoen. Het aantal transferpassagiers groeide met 3,4% naar 20,9 miljoen, 41% van het totaal aantal passagiers.

Homecarrier KLM en haar SkyTeam-partners, die gezamenlijk het grootste segment voor hun rekening nemen, lieten de grootste absolute groei zien en vervoerden

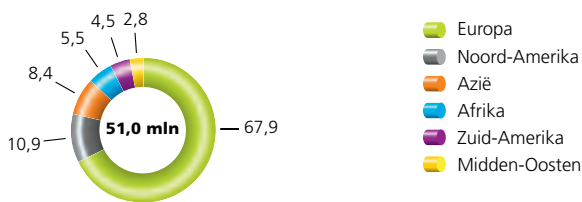
in 2012 32,3 miljoen passagiers, een toename van ruim een miljoen (+3,2%, tegen +8,5% in 2011).

De grootste procentuele groei komt voor rekening van de lowcostmaatschappijen, het op een na grootste segment. Het aantal passagiers bij deze airlines nam in 2012 toe met ruim 6,8%; in absolute aantallen met 0,4 miljoen tot 7,1 miljoen. De stijging is wel aanmerkelijk kleiner dan die in 2011 (+24,7%).

Juli was net als in voorgaande jaren de drukste maand van 2012 met meer dan 5,2 miljoen passagiers, 1,4% meer vergeleken met juli 2011. Dit is een record voor Schiphol: er zijn nog nooit zoveel passagiers per maand van, naar of via Schiphol gereisd. De drukste dag in 2012 viel op 20 juli met 177.700 passagiers.

Europa is met 34,7 miljoen passagiers het continent met zoals altijd veruit het grootste aantal reizigers dat via Schiphol reist. Met een groei van 811.000 passagiers, een plus van 2,4%, liet Europa in 2012 opnieuw de grootste absolute groei in het reizigersvolume zien. Relatief groeide Afrika het hardst met 8,4% naar 2,8 miljoen passagiers, gevolgd door Midden- en Zuid-Amerika: 6,7% naar 2,3 miljoen passagiers. Het aantal Aziatische passagiers

Passagiers per continent
(in %)



vertoonde gelijke tred met 2011 en kwam uit op 4,3 miljoen passagiers, een toename van 3,1%. Noord-Amerika, tweede in absolute passagiersvolumes met 5,6 miljoen, groeide licht met 1,2%. De enige regio met krimp was het Midden-Oosten: een daling van 5,5% tot 1,4 miljoen passagiers.

Bezettingsgraad opnieuw hoger

De gemiddelde bezettingsgraad van de passagierstoestellen was in 2012 opnieuw hoger; de stoelen waren voor 80,7% bezet, tegen 79,2% in 2011. Het totaal aantal aangeboden stoelen steeg met 460.000 naar ruim 63 miljoen, een toename van 0,7%.

Netwerk van bestemmingen

Het aantal directe bestemmingen is in 2012 gegroeid met vier. In 2012 verbonden 101 carriers Amsterdam Airport Schiphol met 317 lijndienstbestemmingen, waarvan 24 enkel met full freighters. Passagiers konden kiezen uit 293 lijndienstbestemmingen, acht meer dan vorig jaar.

Ten opzichte van 2011 nam het aantal intercontinentale bestemmingen toe met twee en kwam uit op 123. KLM

voegde onder andere Luanda (Angola), Lusaka (Zambia) en Harare (Zimbabwe) toe. In Noord-Amerika werden drie nieuwe bestemmingen aangevlogen, maar dat was enkel gedurende de zomer. Dit waren Dallas/Fort Worth (KLM) en Las Vegas en Oakland (ArkeFly).

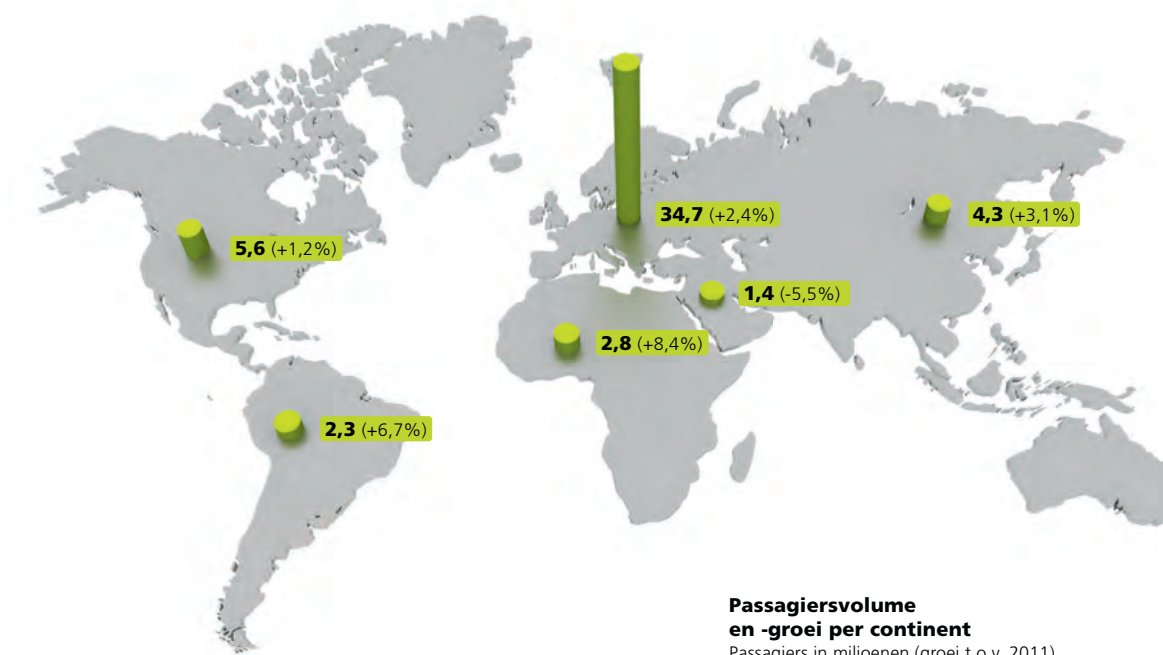
Het aantal Europese lijndienstbestemmingen nam per saldo toe met zes en kwam uit op 170. Met de komst van Eurolot werd het Schiphol-netwerk uitgebreid met Gdansk en Krakow. easyJet is gaan vliegen op Southend, Londens zesde luchthaven.

Het totaal aantal luchtvaartmaatschappijen op Schiphol is uitgekomen op 101, per saldo een daling van twee. Dit is toe te schrijven aan onder meer het faillissement van Malev, Amsterdam Airlines, Cimber Sterling en WindJet, het EU-vliegverbod voor Syrian Arab Airlines en het opgaan van Continental in United Airlines. Nieuwkomers in 2012 zijn onder meer het Poolse Eurolot en full freighter Air China Cargo.

In 2012 is het aantal leden van de SkyTeam-alliantie toegenomen naar 19. Nieuwkomers waren Saudia, Middle East Airlines, Aerolineas Argentinas en Xiamen Airlines. Verder is een samenwerking aangekondigd van Air France-KLM met Etihad Airways en Air Berlin.

Vliegtuigbewegingen

Het aantal vliegtuigbewegingen is van belang in verband met de afspraken die zijn gemaakt aan de Tafel van Alders over de groei van Schiphol. Hiervoor is een maximum gesteld van 580.000 vliegtuigbewegingen in 2020, waarvan



Passagiersvolume en -groei per continent
Passagiers in miljoenen (groei t.o.v. 2011)

dan 70.000 vluchten moeten worden uitgevoerd op de luchthavens Eindhoven Airport en Lelystad Airport. In 2008, het jaar dat het Aldersakkoord werd gesloten, lag het verkeersvolume op 425.000. Als gevolg van de economische crisis in grote delen van de wereld is er in de jaren 2009 en 2010 een daling geweest tot zelfs minder dan 390.000 vliegtuigbewegingen. In 2011 steeg dit volume weer naar 420.249. Die groei zette door in 2012.

In 2012 steeg het aantal vliegtuigbewegingen in het handelsverkeer met 0,8% (8,8% in 2011) naar 423.407. Het aantal bewegingen met passagierstoestellen groeide met 0,9% (9,1% in 2011) van 404.321 naar 407.864. Het totaal aantal aangeboden stoelen steeg met 0,7% iets minder hard tot 63,2 miljoen. De gemiddelde stoelcapaciteit bleef nagenoeg gelijk met 155. Dit is te verklaren doordat het grotere verkeersvolume werd gevlogen met hetzelfde type passagierstoestellen als het jaar ervoor.

Het aantal vliegtuigbewegingen door vrachttoestellen nam in 2012 af met 2,4% (+2,1% in 2011) en kwam uit op 15.543. Het gemiddeld maximale startgewicht van een vrachttoestel nam af van 328,6 ton in 2011 naar 324,2 ton in 2012. Er werden gemiddeld kleinere toestellen ingezet.

Economische crisis raakt vrachtvervoer

Het vrachtvervoer had te lijden onder de haperende economie. Als gevolg van de teruglopende uitgaven en een dalend consumentenvertrouwen is in 2012 het vrachtaanbod gekrompen. Het jaar werd afgesloten met een negatief groeicijfer. Het vrachtvolume nam af met 2,6% (+0,8% in 2011) en kwam uit op een totaalvolume van 1.483.448 ton.

Het vervoer met full freighters, toestellen met uitsluitend vracht, nam af met 0,9% (+2,3% in 2011), van 882.400 ton in 2011 naar 874.700 ton in 2012. De vracht in toestellen die zowel passagiers als vracht vervoeren, kromp in 2012 met 5,1% (-1,3% in 2011), van 641.400 ton naar 608.800 ton.

Ontwikkelingen per continent

Het vrachtvervoer van en naar Azië daalde het hardst: -7,9% (-7,1% in 2011) van 610 duizend ton naar 561 duizend ton, onder andere door de afnemende vraag naar Aziatische goederen vanuit Europa. De import daalde fors dan de export. Van en naar Noord-Amerika, de tweede grootste regio voor vracht, slonk het volume eveneens met 7,9%, van 283 duizend ton naar 261 duizend ton. In 2011 kende Noord-Amerika nog een groei van 11,6%. Het vrachtvervoer van en naar Midden- en Zuid-Amerika was marginaal lager. Het volume slonk met 0,3% (naar 174 duizend ton), tegen een plus van 11,3% in 2011. Deze daling is met name gering gebleven door de groei van de Braziliaanse economie. Het vrachtvolume van en naar Afrika liep terug met 4,3% naar 177 duizend ton. Van en naar het Midden-Oosten daalde

Vliegtuigbewegingen

2012

Positie 2012	Positie 2011	Airline	Totaal	Vergeleken met 2011 in %
1	(1)	KLM	213.656	2,6
2	(2)	transavia.com	27.001	0,7
3	(3)	easyJet	25.676	9,2
4	(4)	Air France	14.551	- 1,5
5	(6)	Delta Airlines	10.984	0,5
6	(7)	British Airways	10.942	3,8
7	(5)	Lufthansa	10.868	- 2,0
8	(8)	ArkeFly	7.884	10,3
9	(9)	Alitalia	6.191	7,3
10	(12)	Aer Lingus	5.078	2,9
11	(10)	SAS	4.992	- 4,1
12	(13)	Vueling	4.914	0,9
13	(18)	Flybe	3.594	33,9
14	(11)	Martinair	3.513	- 29,8
15	(16)	Turkish Airlines	2.912	7,4
16	(14)	Swiss	2.902	- 0,4
17	(32)	United Airlines	2.775	108,0
18	(15)	Austrian Airlines	2.708	- 1,2
19	(20)	TAP Portugal	2.588	6,6
20	(25)	China Southern	2.370	31,1
21	(46)	Corendon Dutch Airlines	2.028	137,7
22	(22)	Corendon	2.017	2,4
23	(24)	LOT Polish Airlines	1.832	- 0,9
24	(17)	Iberia (incl Iberia Express)	1.828	- 32,5
25	(52)	Onur Air	1.736	118,1
26	(27)	Royal Air Maroc	1.711	1,1
27	(34)	Norwegian	1.710	37,9
28	(23)	Singapore Airlines	1.574	- 15,6
29	(29)	Cathay Pacific	1.494	6,4
30	(37)	Pegasus	1.494	21,5
Overige airlines			39.884	- 11,4

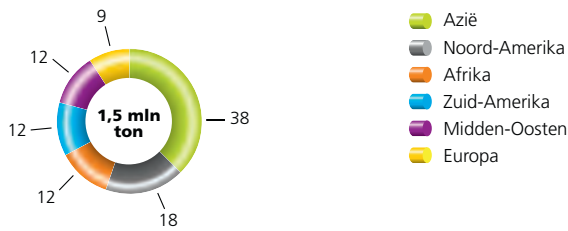
Totaal	423.407	0,8
---------------	----------------	------------

het vrachtvervoer met 2,2%. Binnen Europa steeg het vrachtvervoer met 44,2% naar ruim 138 duizend ton.

Nieuwe cargo carriers en vrachtbestemmingen

In 2012 zijn enkele nieuwe full freighter-airlines, onder meer Air China Cargo en Swiftair, een service begonnen vanaf Amsterdam Airport Schiphol. We namen afscheid van de carrier Jade Cargo. In totaal opereerden er 19 full freighter-airlines en 8 airlines met zowel een full freighter- als een passagiersservice. Dit is een toename van 4 ten opzichte van 2011.

Vracht per continent
(in %)



Het aantal unieke full freighter-bestemmingen, waarop enkel vracht wordt vervoerd, daalde met 4, van 28 naar 24. Dat is voor een groot deel toe te schrijven aan het wegvallen van Jade Cargo. Er kwamen enkele nieuwe full freighter-bestemmingen bij: we konden bijvoorbeeld Zhengzhou en Chongqing aan het netwerk toevoegen.

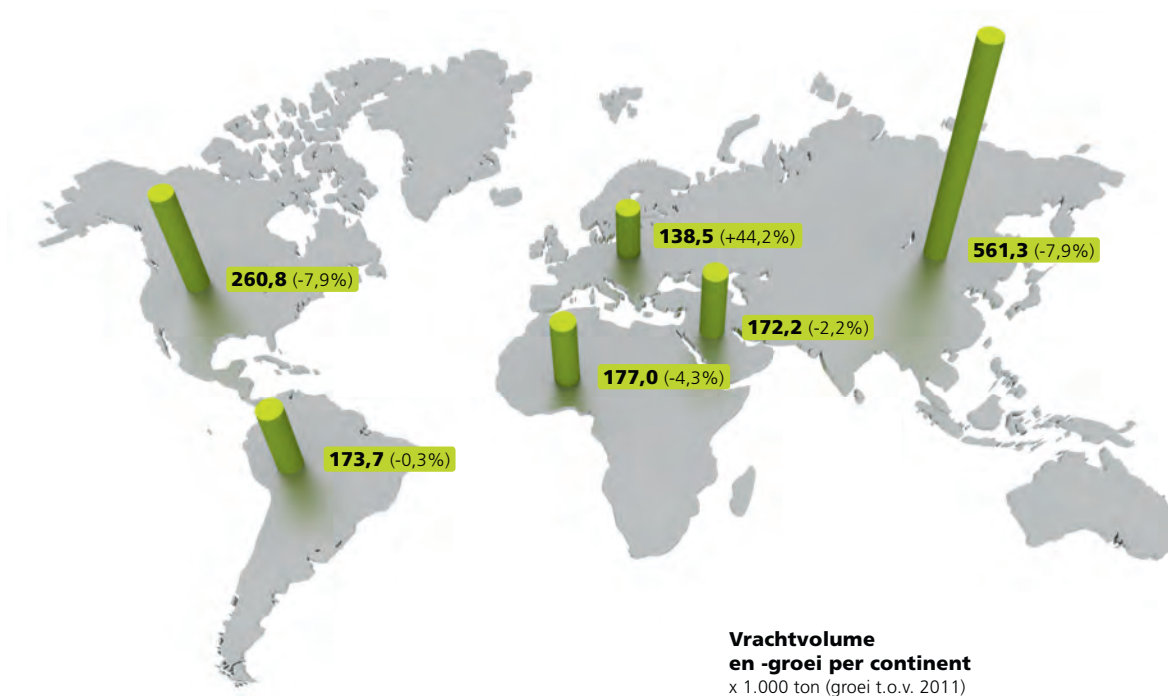
Marktaandeel Schiphol gehandhaafd

Marktaandeel passagiers

Amsterdam Airport Schiphol handhaafde zich in 2012 als vierde passagiersluchthaven van Europa - na koploper Londen Heathrow, Parijs Charles de Gaulle en Frankfurt. Het marktaandeel van Schiphol is licht gedaald ten opzichte van vorig jaar: van 10,9% naar 10,7%.

Marktaandeel vracht

Amsterdam Airport Schiphol staat op de derde plaats binnen de toptien van Europese luchthavens voor vracht. Frankfurt en Parijs Charles de Gaulle nemen plaats één en twee in. Het marktaandeel van Schiphol is met 0,1 procentpunt toegenomen tot 13,9%.



Passagiersvervoer (excl. transitopassagiers)*
x 1.000

2012

Vergeleken
met 2011 in %

	1	London Heathrow	LHR	69.985	+ 0,9
	2	Parijs Charles de Gaulle	CDG	61.490	+ 1,0
	3	Frankfurt	FRA	57.274	+ 1,7
	4	Amsterdam	AMS	50.976	+ 2,6
	5	Madrid	MAD	45.104	- 9,0
	6	Istanbul	IST	44.999	+ 20,0
	7	München	MUC	38.193	+ 1,6
	8	Rome Fiumicino	FCO	36.741	- 1,8
	9	Barcelona	BCN	35.091	+ 2,2
	10	London Gatwick	LGW	34.211	+ 1,7

*) Top-10 luchthavens in Europa in aantallen passagiers

Vrachtvervoer*
x 1.000 tonnen

2012

Vergeleken
met 2011 in %

	1	Frankfurt	FRA	1.986	- 6,9
	2	Parijs Charles de Gaulle	CDG	1.950	- 6,6
	3	Amsterdam	AMS	1.483	- 2,6
	4	London Heathrow	LHR	1.465	- 1,3
	5	Leipzig	LEJ	864	+ 13,6
	6	Cologne	CGN	730	+ 0,5
	7	Luxemburg	LUX	615	- 6,4
	8	Luik	LGG	577	- 14,5
	9	Istanbul	IST	522	+ 4,9
	10	Brussel	BRU	459	- 3,3

*) Top-10 luchthavens in Europa in vrachtvolume

Vliegtuigbewegingen*
x 1.000

2012

Vergeleken
met 2011 in %

	1	Parijs Charles de Gaulle	CDG	491	- 3,1
	2	Frankfurt	FRA	476	- 1,1
	3	London Heathrow	LHR	471	- 1,0
	4	Amsterdam	AMS	423	+ 0,8
	5	München	MUC	377	- 2,9
	6	Madrid	MAD	373	- 13,1
	7	Istanbul	IST	349	+ 14,4
	8	Rome Fiumicino	FCO	309	- 4,6
	9	Barcelona	BCN	290	- 4,3
	10	Zurich	ZRH	252	- 2,3

*) Top-10 luchthavens in Europa in aantallen vliegtuigbewegingen

Regionale luchthavens en internationale participaties

Regionale luchthavens

Het aantal passagiers op Eindhoven Airport is in 2012 gestegen van 2,6 miljoen naar 3,0 miljoen. Daarnaast is het aantal bestemmingen dat is te bereiken vanaf Eindhoven Airport gestegen van 36 naar 46. Ook Rotterdam The Hague Airport vertoonde groei in het aantal passagiers: van 1,1 miljoen naar 1,3 miljoen. Het aantal bestemmingen vanaf Rotterdam The Hague Airport is gestegen van 35 naar 40.

De afspraken die gemaakt zijn aan de Tafel van Alders hebben invloed op de ontwikkeling van Eindhoven Airport en Lelystad Airport. Zo wordt op Eindhoven Airport onder andere het terminalgebouw uitgebreid en zijn op Lelystad Airport de verhardingen aan de uiteinden van de start- en landingsbaan verlengd. Rotterdam The Hague Airport ontwikkelt zich meer en meer als zakelijke luchthaven.

Internationale participaties

Onze internationale focus is vooral gericht op het nog beter ondersteunen van onze belangrijkste klanten: we zoeken samenwerking met buitenlandse luchthavens die belangrijk zijn voor hen. Dit versterkt onze concurrentiepositie. Het uitgebreide mondiale netwerk van KLM en SkyTeam vormt hiervoor een belangrijk uitgangspunt. De SkyTeam-alliantie is de grootste transatlantische joint-venture binnen de luchtvaartsector met Amsterdam Airport Schiphol, Parijs Charles de Gaulle en JFK International Airport als belangrijke grote knooppunten. We zullen bestaande participaties goed blijven beheren en internationale partnerships continueren.

Aéroports de Paris, waarmee Schiphol Group een strategische alliantie (HubLink) en een 8%-kruisparticipatie heeft, droeg ook in 2012 positief bij aan het resultaat. Een belangrijke prestatie van de Parijse luchthavens is de verbetering van de kwaliteitsperceptie ten opzichte van 2011, mede dankzij nieuwe faciliteiten zoals de in 2012 geopende nieuwe boarding-satelliet op Parijs Charles de Gaulle. De samenwerkingsprojecten tussen beide luchthavenorganisaties hebben verdere voordelen opgeleverd door onder andere het gezamenlijk inkopen en gebruikmaken van elkaars 'best practices'.

Schiphol Group en Aéroports de Paris zijn een strategische samenwerking aangegaan met de internationale luchthaven van Seoul, Incheon Airport. We hebben in 2012 verschillende projecten uitgevoerd met deze luchthaven, die al zeven jaar op rij is uitgeroepen tot beste luchthaven ter wereld. Dankzij deze projecten kunnen we onder meer kennis uitwisselen op operationeel terrein, en in het bijzonder op het gebied van Aziatische reizigers en vracht. Incheon is de thuishaven van SkyTeam-partner Korean Air en de vierde vrachthub in de wereld.

De uitbreiding van Terminal 4 op JFK International Airport in New York, die we samen met Delta Airlines laten uitvoeren, ligt goed op schema. Er komen negen nieuwe internationale gates en extra faciliteiten voor bagage, douane en grensbewaking.

Zowel de samenwerking met Aéroports de Paris, de uitwisseling met Incheon als de uitbreiding van Terminal 4 op JFK International Airport draagt bij aan een verdere versterking van het internationale hubsysteem van de SkyTeam-alliantie.

Brisbane Airport, waarin Schiphol Group een 18,7%-belang heeft, blijft zich verder ontwikkelen als AirportCity met wederom een groei in het aantal passagiers in 2012 (+4,5%). Schiphol Group heeft op 26 september het belang van 1% in Vienna International Airport verkocht.

Bereikbaarheid

Schiphol staat in de toonaangevende Airport Service Quality benchmark van Europese luchthavens op de tweede plaats voor bereikbaarheid. Een optimaal aanbod aan infrastructuur, verbindingen en vervoersproducten is essentieel voor onze concurrentiepositie. Het maakt van de luchthaven een aantrekkelijke werk- en vestigingslocatie. De bereikbaarheid van de luchthaven is voor de reiziger na de bestemmingen en de prijs van het ticket het belangrijkste criterium.

Wegverkeer

Schiphol heeft geïnvesteerd in verbetering van de voorrijwegen voor de terminal. Zo zijn onder meer rijbanen, bebording en belijning aangepast om het autoverkeer beter te laten doorstromen. Op de nieuwe Short Stop Parking kunnen bezoekers kort gratis hun auto parkeren als zij

	Passagiers (x 1.000)			Vliegtuigbewegingen		
	2012	2011	Groei	2012	2011	Groei
Rotterdam The Hague Airport	1.273	1.124	13,3%	13.565	13.137	3,3%
Eindhoven Airport	2.977	2.643	12,6%	22.995	20.227	13,7%
Lelystad Airport				114.508	123.035	-6,9%

iemand wegbrengen of ophalen. Er is ook een apart rijvak voor touringcars gekomen. Hierdoor komen opstoppingen, veroorzaakt door auto's of bussen die op de verkeerde plek stoppen voor het ophalen of brengen, minder voor. We letten er strenger op dat het verkeer op de voorrijwegen goed kan doorstromen.

Openbaar vervoer

In 2012 is gewerkt aan verbetering van de OV-voorzieningen op Schiphol. Het aantal kaartautomaten van Nederlandse Spoorwegen (NS) is uitgebreid, waardoor de wachttijd is verkort. Het aanbod aan directe treinverbindingen met Schiphol is verbeterd. Een voorbeeld: de reistijd van en naar Groningen is dankzij de Hanzelijn met 22 minuten teruggebracht naar 2 uur en 11 minuten.

Net als in de rest van Nederland wordt ook op Schiphol de OV Chipkaart ingevoerd. Dit is in 2012 voorbereid. Het gebruik van de chipkaart wordt verplicht op alle buslijnen en in de trein. Met NS is afgesproken dat er op Schiphol geen controlepoortjes komen maar kaartleesapparatuur; dit is handiger voor reizigers met koffers. De toeslag op de hogesnelheidstrein naar Amsterdam CS komt te vervallen waardoor er geen verwarring meer ontstaat bij toeristen over het verschil in tarieven. Op de stations Amsterdam CS en Amsterdam Zuid is nu op schermen reisinformatie van Schiphol te zien.

In 2012 is een begin gemaakt met de uitbreiding van het vrije busbaanet, met een tracé langs Schiphol-Oost. Duizenden werknemers in dit gebied zullen hiermee een aanzienlijke tijdswinst boeken. Op Schiphol-Noord komt een OV-knooppunt voor het regionale openbaar vervoer. De verwachting is dat de busbaan en het knooppunt in 2014 in gebruik kunnen worden genomen.

Het busvervoer in de daluren van en naar Schiphol-Rijk en Schiphol-Zuidoost is als gevolg van overheidsbezuinigingen stopgezet. Schiphol heeft in samenwerking met onder meer de daar gevestigde bedrijven een buspendeldienst opgezet. Sinds december is er ook een busdienst tussen Schiphol-Plaza en het nieuwe bedrijventerrein Schiphol Noord-West. De snelbusdienst 370 tussen Schiphol en Alphen aan den Rijn heeft een 24-uurs dienstregeling gekregen, waardoor ook medewerkers met onregelmatige werktijden of in ploegendiensten deze verbinding kunnen gebruiken.

Taxivervoer

Schiphol geeft concessies uit aan taxibedrijven die de ritten vanaf de luchthaven mogen uitvoeren. In 2012 werden steeds meer ritten uitgevoerd door taxichauffeurs zonder vergunning. Om dit tegen te gaan, zijn de handhavingnormen aangescherpt. De overlast van dit soort illegale dienstverlening is afgenomen. In de terminal wordt

omgeroepen dat reizigers alleen gebruik moeten maken van taxi's met een vergunning.

Om de kwaliteit van de taxiritten te onderzoeken, zetten we een aantal keer per jaar mystery guests in. Zij rijden met de taxi naar verschillende bestemmingen. Tijdens de rit wordt onder meer gelet op het zichtbaar aanwezig zijn van de tariefkaart, het (rij)gedrag van de chauffeur en de betaalde ritprijs. 95% van de onderzochte taxiritten scoort goed op de geteste onderdelen.