



O sucesso não acontece por acaso. É trabalho duro, perseverança, aprendizado, estudo, sacrifício e, acima de tudo, amor pelo que você está fazendo ou aprendendo a fazer. - Pelé

Success is no accident. It is hard work, perseverance, learning, studying, sacrifice and most of all, love of what you are doing or learning to do. - Pelé

04 Mei 2018

Beste Collega's,

Ik schrijf u vanmorgen vanuit een warm Brazilië. In Fortaleza hebben we de opening van onze 3e Braziliaanse bestemming. Een gelijktijdige opening voor KLM en Air France (Joon) waarmee passagiers vanuit Noord-Brazilië zowel via Amsterdam als Parijs kunnen reizen. Een mooie "dual hub" benadering.

Kwartaalcijfers

Vandaag zijn de Air France-KLM Q1 resultaten gepubliceerd. AF-KL boekte een negatief operationeel resultaat van €118 miljoen. Dit is een €85 miljoen daling ten opzichte van Q1 vorig jaar. Bij Air France daalde het operationeel resultaat met €120 miljoen van -€58 miljoen naar -€178 miljoen. Voor KLM steeg het operationeel resultaat in deze periode met ruim €30 miljoen naar +€60 miljoen. Het Air France resultaat werd hierbij sterk negatief beïnvloed door de 3 stakingsdagen.

Ik ben enorm blij met het goede, en wederom verbeterde resultaat, dat KLM in Q1 heeft weten te realiseren, ondanks de gestegen brandstofprijs. Een verbetering door een combinatie van een capaciteitstoename (+4,6%), hogere bezettingsgraden (+1.8% procent punt) en een hogere gemiddelde opbrengst van passagiers en vracht. Ook wisten we onze operating margin te verbeteren naar 2.5% ten opzichte van 1.3% in Q1 2017 en verwelkomden we 6.9% meer passagiers dit kwartaal. Zowel KLM Passage als Transavia,

Openingsvlucht Fortaleza

Gisteren ben ik na een feestelijke vertrekceremonie op Schiphol, op de eerste KLM vlucht van Amsterdam naar Fortaleza gestapt. Fortaleza ligt in Noord Brazilië, zo'n drie uur noordelijker dan São Paulo. Initieel vliegen we twee keer per week met een A330-200 en vanaf juli komt daar een derde vlucht bij. Fortaleza is onze derde Braziliaanse bestemming, na São Paulo en Rio de Janeiro. Een grote stap



Vracht en E&M lieten een verbetering van de resultaten zien. Dit is een duidelijk teken dat we samen, met hard werken, onze doelen kunnen bereiken. Veel dank daarvoor!

De kosten per eenheid stegen licht. Oorzaak hiervan waren onder andere recoverykosten die gepaard gingen met de operationele verstoringen en staking bij Transavia. Dit maakt duidelijk dat we ons de komende periode onverminderd moeten blijven focussen op het drukken van de kosten per eenheid. De impact van de operationele verstoringen had ook zijn weerslag op onze klantwaardering. Met een gemiddelde



Net Promotor Score (NPS) van 40 over het gehele kwartaal, verbeteren we de score vergeleken met dezelfde periode vorig jaar met 1 punt, maar zitten we 3 punten onder ons target van 43.

Stroomstoring Schiphol

Vorige week startten de meivakanties in Nederland. Een week waarin naar verwachting 5 miljoen passagiers van, naar en via Schiphol reizen. Door de goede voorbereidingen die we dit jaar hebben getroffen, leek de start goed te verlopen. Helaas werd Schiphol afgelopen zondag wederom getroffen door een stroomstoring, die het check-in systeem verlamde. Ook werd aan passagiers en KLM-medewerkers de toegang tot Schiphol ontzegd. We hebben 86 vluchten moeten annuleren en de vluchten die wel uitgevoerd zijn, hadden een aanzienlijke vertraging. Een dergelijke verstoring van de operatie is niet alleen heel schadelijk voor de klantbeleving, maar legt ook veel druk op onze collega's in de operatie. Ik wil daarom graag mijn grote waardering uitspreken voor iedereen die zich heeft ingezet om de schade van deze stroomstoring voor onze passagiers te beperken. Tegen het eind van de dag waren 90% van de getroffen klanten omgeboekt en de vertragingen teruggelopen tot minder dan een uur. Met Schiphol bespreken we uiteraard "hoe dit heeft kunnen gebeuren".



voorwaarts. KLM vliegt dan **17x** per week op dit grootste land in Zuid Amerika.

Samen met Air France hebben we afgelopen jaren onze positie op de Braziliaanse markt verder kunnen uitbouwen. De samenwerking met onze lokale partner GOL is hierin cruciaal geweest. Het netwerk van GOL in Brazilië zorgt ervoor dat 1-op-de-5 passagiers die met ons naar Brazilië vliegt een binnenlandse doorverbinding heeft op GOL.



'Blauwe harten regen'

Vorige week donderdag –de dag voor Koningsdag– mocht ik in het Bemanningencentrum de traditionele Blauwe Harten uitreiken. Deze onderscheiding is voor en door leden van de KLM cabinecrew, die excellerende collega's op deze manier in het zonnetje zetten. Allereerst mooi omdat de winnaars van tevoren geen idee hebben dat ze een Blauw Hart krijgen en verrast worden door de onderscheiding. Maar daarnaast ook heel mooi omdat ze door eigen collega's genomineerd worden via Yammer. Het platform Yammer is binnen Inflight met ruim 8000 leden erg populair, en de voordracht door eigen collega's is dan toch een bijzondere blijk van waardering.

Wat mij betreft een prachtig voorbeeld van; "veranderen, MEEDOEN, winnen". Voor, door en met KLM collega's.



KLM-VNV principe akkoord

Na een intensieve periode van onderhandelen is er afgelopen dinsdag een principe akkoord tussen KLM en de VNV tot stand gekomen. De belangrijkste punten van het nieuwe cao-akkoord zijn: het oplossen van een aantal lopende geschillen met KLM, een vergelijkbare loonsverhoging en looptijd als bij cabine en een andere verhouding werk- en vrije tijd enerzijds en toename van flexibiliteit anderzijds. Voorafgaand aan behandeling in de ledenraad, zal KLM twee infosessies organiseren om de exacte inhoud, details en overwegingen toe te lichten. Ik wil graag alle medewerkers die betrokken zijn geweest bij dit intensieve traject bedanken voor hun bijdrage. Ik ben blij dat er voor beide partijen een bevredigend akkoord op tafel ligt van waaruit verdere uitwerking zal plaatsvinden.



Staking Air France

Afgelopen dinsdag uitte ik via Yammer al mijn zorgen over de aanhoudende onrust bij Air France, en veel KLM'ers delen die zorgen. En dat is natuurlijk logisch, aangezien deze stakingen niet alleen Air France, maar de hele AFKL Groep treffen. Des te meer waardering voor alle inspanningen van onze AFKL collega's wereldwijd, die hun uiterste best doen om de negatieve impact voor onze klanten zo beperkt mogelijk te houden. Ik wil dan ook nogmaals mijn steun naar mijn collega's Jean-Marc Janailac en Franck Terner uitspreken voor hun inspanningen om dit op te lossen. Vandaag is hiervoor met de uitslag van de consultatie een heel belangrijk moment.



Het afgelopen kwartaal was niet eenvoudig, maar het is ons **toch** gelukt om een goede performance neer te zetten. Waar mijn vorige column vol stond met positief nieuws, hebben we de afgelopen weken ook een aantal tegenslagen gehad. Toch hebben we laten zien dat we deze tegenslagen samen het hoofd kunnen bieden. Dit sterkt mij in mijn overtuiging dat we nog steeds op de goede weg zijn en ook de komende periode onze KLM zullen laten floreren. Ik vond de uitspraak van Braziliaanse voetbalgrootheid Pelé een mooie gedachte bij dit 1^e kwartaal.

Muito obrigado a todos e até uma próxima vez,

Graag tot de volgende keer,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Pieter'.