

*"In the midst of difficulty  
lies opportunity"*  
- *Albert Einstein*



18 mei 2018

Beste collega's,

We zitten midden in het tweede kwartaal van 2018 en we blijven als KLM onder lastige omstandigheden doen waar we goed in zijn: pionieren. Zoeken naar nieuwe wegen en oplossingen, in een voortdurend veranderend luchtvaartlandschap. En onze inspanningen hebben effect. De gemiddelde **NPS van 42** die we tot nu toe in 2018 samen hebben weten te bereiken is 2 punten hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. We zijn op weg naar ons gemiddelde jaartarget van 43.

Graag sta ik hieronder met u stil bij een aantal andere ontwikkelingen van de afgelopen weken.

#### **Aandeelhoudersvergadering Air France-KLM**

Voorafgaand aan de aandeelhoudersvergadering in Parijs heeft de Air France-KLM Board de tijdelijke leiding van Air France KLM bekend gemaakt. Waar komt dit op neer? De interim benoeming van Anne-Marie Couderc als de nieuwe non-executive ("niet uitvoerend") bestuursvoorzitter Air France-KLM, en de inrichting van het driekoppige management comité waar ik samen met Franck Ternier en Frédéric Gagey deel van uitmaak, bieden onze organisatie nu rust en stabiliteit. Dat is ontzettend belangrijk voor onze klanten en medewerkers.



Graag bedank ik Jean-Marc Janaillac voor onze samenwerking de afgelopen twee jaar en complimenteer ik hem met een aantal belangrijke strategische stappen die hij voor de Air France KLM groep heeft gezet. Verder zie ik uit naar de verdere samenwerking met Anne-Marie Couderc. Vanuit het nieuwe driekoppige management comité zal ik mij blijven inzetten voor de Air France KLM groep, alsmede voor de verdere succesvolle uitvoering van onze KLM strategie. Zoals Franck Turner dit voor Air France zal blijven doen. In de praktijk verandert er voor mijn rol in KLM en binnen de organisatie van KLM niets.

De tijdelijke invulling biedt de Air France KLM Board tijd om te werken aan een permanente invulling en inrichting voor de groep. Het is van belang dat we groepsbreed de goede spirit, cohesie, en de stabiliteit uit de begintijd van onze samenwerking weer herpakken. Die is voor zowel Air France als voor KLM aantoonbaar succesvol geweest.

## Buitenhof

Afgelopen zondag was ik te gast bij het discussieprogramma Buitenhof, waar ik door Pieter Jan Hagens geïnterviewd werd over de besluitvorming rondom Schiphol en het thema verduurzaming in de luchtvaart. Ik heb uitgelegd dat het wat KLM betreft cruciaal is om een goede balans te vinden tussen klimaat- en duurzaamheidsdoelstellingen enerzijds en andere maatschappelijke belangen, zoals werkgelegenheid en innovatie anderzijds. De Nederlandse luchtvaartsector genereert per slot van rekening veel technologische vernieuwing en –direct en indirect- vele honderdduizenden banen binnen en buiten Nederland. Ook de turbulente situatie rondom Air France kwam natuurlijk ter sprake. Begrijpelijk dat journalisten hier vragen over stellen als ze de gelegenheid krijgen. Ondanks deze aandacht voor Air France, kreeg ik ruimschoots gelegenheid om de initiatieven die KLM neemt als het gaat over biofuel, CO2-compensatieprogramma's en het verminderen van CO2-uitstoot in de luchtvaartsector, voor het voetlicht te brengen.



## Openingsvlucht Växjö

Een uitstekend voorbeeld van zo'n duurzaamheidsinitiatief is onze gloednieuwe route naar Växjö in Zweden. De afgelopen maandag geopende route is de meest duurzame bestemming in ons netwerk. De Embraers van KLM Cityhopper vliegen voorlopig zes keer per week naar de Zuid-Zweedse stad. Hierbij wordt de totale CO2-uitstoot door ons CO2ZERO-programma gecompenseerd. KLM en Växjö Småland Airport nemen hiervan allebei de helft voor hun rekening. Het is weer een nieuwe stap in de verdere verduurzaming van de luchtvaart, en het geeft ook een belangrijk en krachtig signaal af naar andere spelers in de luchtvaartindustrie. Overigens was de opening van de route natuurlijk ook een feestelijke gebeurtenis. Voor de gelegenheid was er in Växjö daarom ook geen rode, maar een oranje loper uitgerold.





## Nieuwe privacywetgeving

Per 25 mei vervangt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) de huidige Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Dat betekent dat er vanaf die datum in de hele Europese Unie dezelfde privacywetgeving geldt. De AVG – ook wel bekend onder de Engelse naam: General Data Protection Regulation (GDPR) – zorgt onder andere voor meer mogelijkheden voor mensen om voor zichzelf op te komen bij de verwerking van hun gegevens. Maar ook voor meer verplichtingen voor organisaties bij het verwerken van deze gegevens. Dan gaat het om gegevens van u en mij, maar ook om de gegevens van onze klanten.

Complexe materie waarvan de implementatie de nodige uitdagingen heeft gegeven. Achter de schermen is hard gewerkt aan nieuwe structuren en beleid, waaronder een nieuwe Privacy Policy voor onze klanten. Belangrijk werk, omdat we ons imago van een betrouwbare luchtvaartmaatschappij willen behouden én versterken. Via onze website kunnen klanten teruglezen wat ons beleid is als het gaat om bescherming van privacy.



Daarnaast hanteren we ook voor de privacy van medewerkers binnen KLM een hogere standaard. Meer informatie over de Privacy Policy voor medewerkers verschijnt binnenkort op MyKLM.

“In the midst of difficulty lies opportunity”, in de kern van moeilijkheden, schuilen mogelijkheden. Laten we vanuit de onrust van de afgelopen weken vol goede moed aan nieuwe wegen bouwen. Inmiddels zijn we een stap verder waar het gaat om de tijdelijke oplossing. Daar ga ik samen met Frédéric en Franck met volle energie mee aan de slag.

Graag tot de volgende keer,