Royal Schiphol Group

Amsterdam Airport Schiphol management reactie rapport evaluatie winteroperatie door Oliver Wyman

Royal Schiphol Group
Evert van de Beekstraat 202
1118 CP Schiphol

28 april 2026

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 en cargo, medewerkers en de sector als geheel. Schiphol vindt het belangrijk grote verstoringen zorgvuldig te evalueren. Schiphol en KLM – als luchtvaartmaatschappij en als grondafhandelingsbedrijf 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, cargo- en grondafhandelingsbedrijven 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.