CONFIDENTIAL
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
t.a.v. minister Karremans
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Aanbieding rapport 'Winter operations evaluation' en managementreacties KLM en RSG

Pieter van Oord
President & CEO
Royal Schiphol Group

Marjan Rintel
President-directeur KLM

28 april 2026

Hooggeachte heer Karremans,

In de eerste week van januari hebben winterse omstandigheden geleid tot aanzienlijke verstoringen op Schiphol. Dit had grote impact op reizigers, medewerkers en de gehele sector.

Naar aanleiding hiervan hebben KLM en Royal Schiphol Group gezamenlijk een onafhankelijke evaluatie laten uitvoeren door Oliver Wyman. Conform onze eerdere aankondiging bieden wij u hierbij het rapport en de managementreactie aan, onder embargo, voorafgaand aan de publicatie die gepland staat voor vandaag, 28 april, om 15.00 uur.

Het rapport analyseert de verstoring en geeft inzicht in de oorzaken, het verloop van de operatie en mogelijke verbeteringen voor de toekomst. De verstoring was het gevolg van een samenloop van factoren, waaronder een lagere ingeschatte intensiteit en timing van de sneeuwval, een hoger dan verwachte vraag naar de-icing en beperkingen in de beschikbare capaciteit. Ook kwam de besluitvorming binnen het systeem van luchthaven, luchtvaartmaatschappijen en afhandelaren onder druk te staan.

De evaluatie maakt duidelijk dat dergelijke weersomstandigheden altijd effect hebben op de operatie. Tegelijkertijd worden concrete verbeterpunten benoemd om de weerbaarheid van het systeem te vergroten. Deze richten zich met name op wintervoorbereiding, het de-icingmodel, de vertaling van weersinformatie naar operationele besluiten en de inrichting van besluitvorming en coördinatie.

Het rapport laat ook zien dat het systeem beperkingen kent in situaties waarin snel en gezamenlijk moet worden ingegrepen. Met name bij het terugbrengen van het vluchtschema en het benutten van capaciteit ontbreekt de mogelijkheid om tijdig en uniform te handelen. Dat vergroot de kans dat verstoringen zich opstapelen en de impact voor reizigers toeneemt.

KLM en Schiphol hebben direct na de verstoring een aantal maatregelen genomen en zijn gestart met de implementatie van verbeteringen voor de komende winterperiodes.

Royal Schiphol Group
Postbus 7501, 1118 ZG Schiphol, Nederland
020 601 9111
Royal Schiphol Group N.V.
KvK Amsterdam 34029174
NL11 ABNA 0621 8441 79

Wij vertrouwen erop u hiermee tijdig te hebben geïnformeerd. Uiteraard gaan wij hierover graag met u in gesprek om te verkennen hoe in dit soort situaties sneller tot gezamenlijke en effectieve coördinatie kan worden gekomen.

Met vriendelijke groet,

Pieter van Oord
President & CEO
Royal Schiphol Group

Marjan Rintel
President-directeur
KLM Royal Dutch Airlines