



wolken  
rider

## Bezorging WRM

Huishoudens met meerdere KLM'ers ontvangen vaak onnodig meerdere Wolkenrider Magazines op het huisadres. Overbodige abonnementen kunnen worden afgemeld bij de eigen HR-administratie.

## Tijdig indienen van declaraties

De laatste uitbetaling van declaraties 2011 zal zijn op 8 december 2011. In verband met het onderhoud van SAP HR systeem zal de eerste uitbetaling van declaraties pas weer plaatsvinden op 10 januari 2012. In verband hiermee verzoeken wij u zoveel mogelijk de declaraties in te dienen voor 2 december.

## Consumptie valt verder terug

Huishoudens hebben in september 2 procent minder besteed dan in september 2010. In augustus waren hun bestedingen 1 procent lager dan een jaar eerder.

De bestedingen aan goederen waren in september 4,9 procent lager dan die van september 2010. De uitgaven aan duurzame goederen waren 8,5 procent lager. Een dergelijke terugval is in de afgelopen twee jaar niet voorgekomen. Consumenten gaven veel minder uit aan kleding, schoenen en auto's. Ook aan woninginrichting en elektronica werd minder uitgegeven. Aan voedings- en genotmiddelen werd 0,3 procent minder

Column Peter Hartman

## Topprestatie

'Het zal niemand ontgaan zijn dat de mist van de afgelopen periode, met uitzondering van zaterdag, zes dagen op rij, ons behoorlijk parten heeft gespeeld. Met een korte onderbreking van een dag heeft onze operatie de afgelopen anderhalve week flink last gehad van de weersomstandigheden. We hebben dus alle zeilen bij moeten zetten om die vluchten die we konden uitvoeren ook daadwerkelijk te laten vertrekken. In totaal zijn er 375 stretches geannuleerd op Europese bestemmingen met in totaal 31.000 passagiers. Ook het intercontinentale vliegverkeer had flink last van het slechte zicht en de daardoor beperkte baancapaciteit.

Het was dus alle hens aan dek en niet alleen op Schiphol, de buitenstations en het OCC, ook onze callcenters kregen te maken met een grote toevloed van vragen van passagiers en vele omboeking. Dit gold niet alleen voor de geannuleerde vluchten, maar ook de transfers en niet te vergeten de hotelkamers voor gestrande passagiers. De social media hub heeft alle capaciteit ingezet om passagiers van dienst te zijn door hen om te boeken naar andere vluchten en hun vele vragen te kunnen beantwoorden. Zo werden er in 24 uur meer vragen en verzoeken van passagiers afgehandeld dan onder normale omstandigheden er in een week worden gedaan. Iedereen deed wat hij kon om de druk op Schiphol en elders in het netwerk te verkleinen en klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is goed om te zien dat iedereen de handen ineenslaat om in een situatie als deze de operatie zo goed mogelijk te laten verlopen en de schade te beperken. Dat is een heel groot compliment waard voor alle betrokkenen en we hebben opnieuw laten zien wat we kunnen onder slechte weersomstandigheden. Inzet en betrokkenheid ontmoette ik ook tijdens het vervolg van mijn roadshow vorige week vrijdag. Zo was ik bij Cargo en Ground Services waar ik sprak met de aanwezige collega's. Het is goed te ervaren dat we in een open en eerlijke sfeer de problemen waarmee we te kampen hebben met elkaar hebben kunnen bespreken. Ik merkte daar ook de strijdlust en grote inzet van de mensen. Er

werden veel vragen gesteld, maar ook oplossingen aangedragen en dat doet me goed. Het helpt me zeer dat iedereen zich bewust is van de slechte economische situatie in de wereld om ons heen. Met deze instelling ben ik ervan overtuigd dat we ook deze moeilijke periode het hoofd kunnen bieden. We zullen er alleen hard voor moeten knokken om voorop te kunnen blijven lopen en onze positie in een veranderende markt te kunnen behouden en die strijdlust heb ik opnieuw gezien. De veranderende markt, de moeilijke economische omstandigheden en de absolute noodzaak om de tering naar de nering te zetten was het onderwerp tijdens het jaarlijkse Strategic Seminar van Air France en KLM in Bordeaux. Eens te meer bleek daar de noodzaak tot het treffen van maatregelen om onze maatschappijen door dit zware weer heen te loodsen. Meer hierover leest u volgende week in de WRA en vertel ik tijdens mijn roadshowbezoeken.

Vooroplopen en je onderscheiden blijft in deze markt dus ook een belangrijke zaak. Zo was ik in dat kader aanwezig bij de Nacht van de Duurzaamheid. Ik was daar samen met ruim vijfduizend belangstellenden, bestuurders en CSR-managers van andere bedrijven die duurzaamheid hoog in het vaandel hebben staan. Het was goed om te merken dat KLM, samen met Air France, zich op het duurzaamheidsvlak onderscheidt. Duurzaam ondernemen is een kans en we moeten ook op dit vlak onze creativiteit en ondernemingslust blijven gebruiken om aan een duurzame toekomst te bouwen.

Gisteren is ook bekend geworden dat KLM de prestigieuze NIMA Award in de categorie Digital Marketing heeft gewonnen. KLM werd het voorbeeld genoemd voor alle Nederlandse bedrijven op dit vlak. Een hele mooie prestatie en een felicitatie waard aan alle betrokkenen.'

*Peter Hartman.*

## Lijndienst op Lusaka

**Vanaf 15 mei 2012 vliegt KLM drie maal per week naar de Zambiaanse hoofdstad Lusaka. Sinds woensdag kunnen passagiers deze 72e intercontinentale bestemming boeken via [www.klm.com](http://www.klm.com).**

De directe verbinding wordt onderhouden met een Airbus A330-200, waarin plaats is voor 243 passagiers.

▶ Lees verder op de achterkant



Victoria watervallen.

## ShareBusiness Pilot: kennis delen!

Rond deze periode reizen drie KLM'ers af naar India, Kenia en Ethiopië om daar lokale ondernemers te helpen hun organisatie een stap verder te brengen. KLM werkt voor deze pilot samen met ShareBusiness. De deelname van KLM past goed binnen het Corporate Social Responsibility (CSR) beleid om een bijdrage te leveren aan lokale economische ontwikkeling op bestemmingen.

ShareBusiness is een organisatie die hoogopgeleide interim medewerkers en managers met een bepaalde ontwikkelvraag koppelt aan een lokale ondernemer met een hulpvraag. Het hoofddoel is het ondernemerschap in het betreffende ontwikkelingsland te ondersteunen. KLM'ers krijgen door de samenwerking

met ShareBusiness de kans nieuwe ervaringen op te doen door de cultuurverschillen, door kennis in te zetten als adviseur en het werken voor een bedrijf dat ze niet kennen. Na terugkeer zullen zij de unieke kennis en ervaring die ze hebben opgedaan, inbedden in hun werk bij KLM.

klein zuivelbedrijf gaat ondersteunen bij hun groei-strategie en Richard Ottens, manager Staff Travel Services, vertrekt eveneens begin december naar India om daar een business scan uit te voeren van een textiel fabriek die momenteel stil ligt.

Als de ervaringen positief zijn overweegt KLM hier in de komende jaren een structureel vervolg aan te geven. De drie heren zijn door de Wolkenriderredactie uitgenodigd hun ervaringen te vertellen op het KLM Gastblog. In de komende weken zullen zij hun persoonlijke ervaring op deze wijze delen in tekst en beeld. ■

Twee weken terug vertrok Klaas van Donkersgoed, manager Airport & Industrial Mobility, richting Kenia om daar zijn kennis en ervaring te delen bij een online marketing bedrijf in Nairobi. Begin december reist Pim Buter, Hoofd Kas Passenger Services, naar Ethiopië waar hij een

**WE ARE  
SHARING  
KNOWLEDGE**  
ShareBusiness®

## Witte fietsen naar Kenia

Onlangs vervoerde KLM tweehonderd witte fietsen naar Kenia. Dit is de tweede keer dat Air France-KLM Cargo dit vervoer op zich neemt, een initiatief in samenwerking met Stichting het Nationale Park De Hoge Veluwe ter ondersteuning van Stichting Cycling out of Poverty.

De fietsen gaan deze keer naar gezondheidswerkers. Zij betalen een klein bedrag voor de fiets. Gebleken is dat het weggeven van fietsen niet werkt, men hecht geen waarde aan een gratis product en voelt zich vaak ook in hun eigenwaarde aangetast. Er wordt gewerkt met het work-to-own principe: ze zetten zich in voor het gezondheidscentrum en kunnen op die manier meedoen aan het fietsproject.

De zendingen voor Cycling out of Poverty passen binnen het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) beleid van Air France-KLM Cargo, zoals ook eerder dit jaar het vervoer van vracht voor Orange Babies naar Zuid-Afrika. ■



Een gezondheidswerker van de HCW Kisumu Daycare kan dankzij haar fiets de huis-aan-huis bezoeken afleggen.

➤ Vervolg lijndienst op Lusaka

Op dinsdag, donderdag en zaterdag wordt om 12:30 uur vanaf Schiphol vertrokken om op dezelfde dag om 22:10 uur in Lusaka te landen. Om 23:55 uur vertrekt de retourvlucht uit

Zambia en landt de volgende morgen om 09:55 uur op Schiphol.

Zambia kent een groeiende mijnbouw- en bloemenindustrie. Daarnaast vormt het zuiden van het land, waar de

bekende Victoria watervallen te vinden zijn, een belangrijk toeristisch gebied. Op dit moment is het al mogelijk naar Lusaka te vliegen via partnermaatschappij Kenya Airways. De nieuwe, directe route is een aanvulling hierop. ■



besteed. Door het zachte weer was het gasverbruik een stuk lager. De bestedingen aan diensten waren 0,4 procent hoger dan een jaar eerder.

### KLM Shop

Zowel in de winkel in gebouw 133 als in de e-shop krijgt iedereen van maandag 28 november tot en met maandag 5 december op alle artikelen die aan boord van de KLM-vloot verkocht worden 15 procent extra korting. De korting is overigens niet van toepassing op reeds afgeprijsde artikelen. Daarnaast zijn er een groot aantal (kinder) cadeaus te koop in de winkel in gebouw 133, maar let op: het is een beperkte voorraad.

Tot ziens in één van de KLM-shops: Gebouw 133, Schiphol-Oost of de e-shop, 24 uur per dag 7 dagen per week ook vanuit huis bereikbaar via de special button op MyKLM of rechtstreeks via [www.klmshop.nl](http://www.klmshop.nl).

### Blog

Wat doe je als je beste vriend naar Spanje vertrekt voor de liefde? Dan vraag je hem naar zijn visie op de vijf zintuigen in het Spaans. Blogger Richard de Nooy vertaalt op eigen wijze de antwoorden van zijn vriend.

Lees de blog op <http://blog.klm.com> of gebruik onderstaande QR-code. De blog gaat om 14.00 uur live.

