

Feiten & 2009 Cijfers



Inleiding

Feiten & Cijfers 2009 bevat cijfermatige informatie over Schiphol Group in 2009.

Deze is gerangschikt naar drie categorieën:

'Het bedrijf Schiphol Group',

'De locatie Schiphol' en

'Netwerk van luchthavens'.

Meer informatie over Schiphol Group is te vinden op internet www.schiphol.nl.

Informatie over Amsterdam Airport Schiphol kunt u vinden op www.schiphol.nl of telefonisch via 0900 - 0141 (EUR 0,40/minuut)

Gepubliceerd door

Schiphol Group

Postbus 7501

1118 ZG Schiphol

Inhoud

Het bedrijf Schiphol Group

Kerncijfers	6
Investeringen	8
Business areas	9
Business area Aviation	10
Business area Consumers	11
Business area Real Estate	12
Business area Alliances & Participations	13
Historie	14

De locatie Schiphol

Schipholterrein	15
Capaciteit	16
Winkels en Horeca	16
Top 10 Europese luchthavensteden	17
Verkeer en Vervoer	18
Passagiersprofiel	24
Werkgelegenheid	25
Diversen	27
Onderscheidingen	28

Netwerk van luchthavens

Rotterdam The Hague Airport	30
Eindhoven Airport	31
Lelystad Airport	31
Terminal 4 JFK Airport New York (VS)	32
Brisbane Airport (Australië)	32
Aéroports de Paris	33
Aruba Airport	33

Algemene informatie

Andere internationale activiteiten	35
------------------------------------	----

Corporate Responsibility

	36
--	----

Weetjes

	38
Overige publicaties	39
Adres, telefoonnummers, websites	39

Schiphol Group locaties



Nederland

- 1 Amsterdam Airport Schiphol
- 2 Rotterdam The Hague Airport
- 3 Eindhoven Airport
- 4 Lelystad Airport

Europa

- 1 Retail Joint Venture - Arlanda Stockholm
- 2 Aandeelhouder - Vienna International Airport
- 3 Real Estate - Avioport Milan Malpensa
- 3 Real Estate - Villa Carmen Milan Malpensa
- 4 Deelneming en samenwerking - Aéroports de Paris



Wereld

- 1 Deelneming - Brisbane Airport
- 2 Deelneming - JFK International Terminal 4
- 3 Joint Venture - Angkasa Pura Schiphol Jakarta Indonesië
- 3 "Saphire" programma, Indonesië
- 4 Real Estate - Tradeport Hong Kong
- 5 Management contract - Aruba Airport
- 6 Management contract - Guangzhou Baiyun International Airport

Aandeelhouders van Schiphol Group zijn:

Staat der Nederlanden	69,8%
Stad Amsterdam	20,0%
Aéroports de Paris	8,0%
Stad Rotterdam	2,2%

Het bedrijf Schiphol Group

Schiphol Group wil één van de meest toonaangevende luchthaven-ondernemingen van de wereld zijn. Schiphol Group creëert duurzame waarde voor haar stakeholders door het ontwikkelen van AirportCities en het positioneren van Amsterdam Airport Schiphol als 'Europe's preferred airport'. Schiphol is daarmee één van de meest toonaangevende, efficiënte vervoersknooppunten van lucht-, rail- en wegverbindingen die haar bezoekers en de daar gevestigde ondernemingen 24 uur per dag en 7 dagen per week diensten biedt die zij nodig hebben.

Schiphol Group is exploitant van luchthavens en in het bijzonder van AirportCities. Lichtend voorbeeld van een AirportCity is Amsterdam Airport Schiphol. Gemeten naar aantal passagiers is Amsterdam Airport Schiphol in Europa de vijfde luchthaven en in vracht de derde. Behalve in Nederland (Amsterdam Airport Schiphol, Rotterdam The Hague Airport, Eindhoven Airport en Lelystad Airport) is Schiphol Group direct en indirect actief in de Verenigde Staten, Australië, Italië, Indonesië, China, Aruba en Zweden. Schiphol Group heeft sinds 1 december 2008 een strategisch belang van 8% in Aéroports de Paris. Schiphol Group is georganiseerd en wordt bestuurd als een commercieel bedrijf met een ondernemende bedrijfsvoering en een maatschappelijke functie.

In 2009 bedroeg de netto-omzet EUR 1.154 miljoen en het resultaat na belastingen EUR 132 miljoen. Ons eigen vermogen bedroeg ultimo 2009 EUR 2.975 miljoen. Bij Schiphol Group werken 2.395 mensen.

Kerncijfers

Financiën

EUR miljoen tenzij anders vermeld

	2009	2008	+/-
Resultaten			
Netto omzet	1.154	1.154	0,0%
Waardeveranderingen vastgoedbeleggingen	- 40	19	- 310,6%
Bedrijfslasten	927	881	5,2%
Exploitatieresultaat	187	294	- 36,4%
Resultaat voor belastingen	123	251	- 51,0%
Netto resultaat (toekomend aan aandeelhouders)	132	187	- 29,3%
Netto resultaat aangepast ten behoeve van dividend	129	173	- 25,2%
Afschrijvingen en bijzondere waardeveranderingen	196	172	13,8%
Operationele kasstroom	327	421	- 22,3%

Balansgegevens

	2009	2008	+/-
Totaal activa	5.528	5.409	2,2%
Eigen vermogen	2.975	2.887	3,1%
Gemiddelde vaste activa (exclusief actieve belastinglatentie)	4.543	4.127	10,1%

Kernratio's

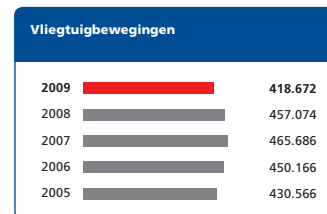
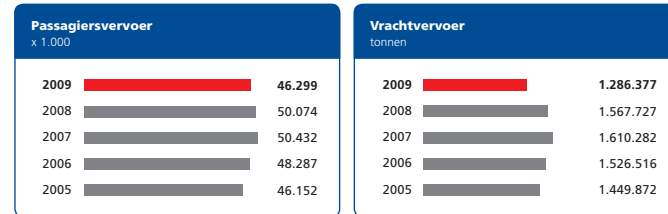
	2009	2008
Rendement gemiddeld eigen vermogen	4,5%	6,4%
Rentedragend vreemd vermogen / rentedragend vreemd vermogen + eigen vermogen	40,5%	38,6%
FFO / totale schuld	18,5%	19,3%
FFO interest dekkingsratio	4,4x	6,5x

Personeel 2009 2008

Personeelsbestand op basis van FTE's (ultimo) 2.395 2.532 - 5,4%

Vervoerscijfers

Totaal Amsterdam Airport Schiphol, Rotterdam The Hague Airport & Eindhoven Airport



Investeringsen

Investeringsen in materiële vaste activa (in miljoenen euro's)

2009	215
2008	350
2007	375
2006	260

Belangrijkste investeringen in 2009 (in miljoenen euro's)

Bagagesysteem (70mb programma)	78
Ontwikkeling gebouw TransPort	17
ICT	14
Beveiliging	11
Bagage screening	7
Ontwikkeling Vrachtstation 18 en 19	5
Tweede fase kantoorgebouw The Outlook	5
Vastgoedontwikkeling Malpensa (Italië)	3



Business Areas

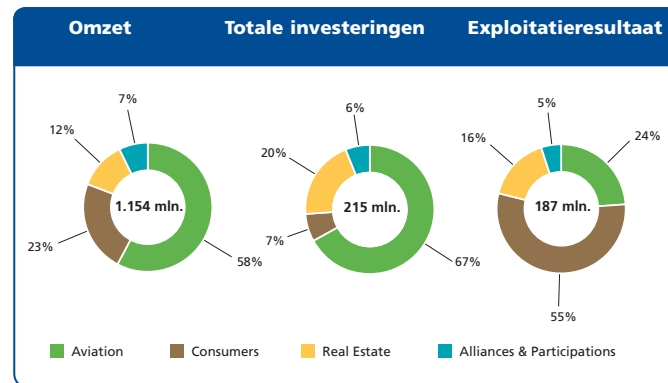
Organisatorisch zijn de activiteiten van Schiphol Group onderverdeeld in vier business areas.

Aviation heeft Amsterdam Airport Schiphol als werkterrein en levert diensten en faciliteiten aan luchtvaartmaatschappijen, passagiers en afhandelingsmaatschappijen.

De activiteiten van **Consumers** richten zich op het aanbieden van producten en diensten aan passagiers en bezoekers, zoals winkels, horeca, entertainment en parkeren.

Real Estate ontwikkelt, beheert, exploiteert en belegt in vastgoed op en rondom Schiphol en andere luchthavens.

Onder **Alliances & Participations** vallen de binnenlandse regionale luchthavens, en participaties in buitenlandse luchthavens.



Business area Aviation

De business area Aviation heeft Amsterdam Airport Schiphol als werkterrein. Aviation levert diensten en faciliteiten aan luchtvaartmaatschappijen, passagiers en afhandelingsmaatschappijen.

De Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) houdt toezicht op de tarieven.

Omzetbronnen: havengelden (vliegtuig-, passagiers- en beveiligingsgerelateerde vergoedingen) en concessie-inkomsten (van oliemaatschappijen voor de levering van vliegtuigbrandstof).

EUR miljoen	2009	2008	%
Netto-omzet	674	640	5,4%
Bedrijfslasten	629	589	6,8%
EBITDA	176	170	3,3%
Exploitatieresultaat	45	51	- 11,5%
Gemiddelde vaste activa	2.011	1.944	3,5%
RONA voor belastingen	2,3%	2,7%	
RONA na belastingen	1,7%	2,0%	
Investeringen immateriële en materiële vaste activa	143	216	- 33,8%

Business area Consumers

De activiteiten van de business area Consumers bestaan uit het uitgeven en managen van concessies voor winkels, horecagelegenheden en entertainment, het zelf exploiteren van winkels en autoparkeerterreinen en het aanbieden van mogelijkheden om te adverteren op Amsterdam Airport Schiphol. De business area is ook actief op luchthavens buiten Nederland met het exploiteren van winkels via managementcontracten.

Omzetbronnen: winkelverkoppen, concessie-inkomsten, autoparkeergelden, reclame-inkomsten en managementfees.

EUR miljoen	2009	2008	%
Netto-omzet	264	302	- 12,7%
Bedrijfslasten	160	164	- 2,2%
EBITDA	134	163	- 17,6%
Exploitatieresultaat	104	138	- 25,1%
Gemiddelde vaste activa	240	247	- 2,8%
RONA voor belastingen	43,0%	56,0%	
RONA na belastingen	31,9%	41,7%	
Investeringen immateriële en materiële vaste activa	16	22	- 27,1%

Business area Real Estate

De business area Real Estate ontwikkelt, beheert, exploiteert en belegt in vastgoed op en rondom luchthavens in binnen- en buitenland. Het grootste deel van de portefeuille met zowel operationeel als commercieel vastgoed bevindt zich op en rondom Amsterdam Airport Schiphol.

Omzetbronnen: inkomsten uit de ontwikkeling en verhuur van terreinen en gebouwen. Daarnaast draagt de business area bij aan het groepsresultaat via overige resultaten uit vastgoed (uitgifte van erfpachten en verkoop en waardeveranderingen van terreinen en gebouwen).

EUR miljoen	2009	2008	%
Netto-omzet	135	135	- 0,2%
Resultaat uit hoofde van verkoop vastgoedbeleggingen	0	2	- 96,2%
Waardeveranderingen vastgoedbeleggingen	-39	19	- 304,3%
Bedrijfslasten	67	64	3,9%
EBITDA	51	111	- 54,0%
Exploitatieresultaat	29	93	- 68,7%
Gemiddelde vaste activa	1.511	1.462	3,3%
RONA voor belastingen	2,1%	6,6%	
RONA na belastingen	1,5%	4,9%	
Investerings immateriële en materiële vaste activa	43	93	- 53,8%

Business area Alliances & Participations

Onder de business area Alliances & Participations vallen de binnenlandse regionale luchthavens, participaties in buitenlandse luchthavens, Utilities en Schiphol Telematics.

Omzetbronnen: voor de regionale vliegvelden zijn dit hoofdzakelijk haven- en parkeergelden. Daarnaast dragen de deelnemingen door middel van 'performance fees' en dividenden bij aan het groepsresultaat via resultaat deelnemingen en rentebaten. Tevens wordt omzet gegenereerd uit 'intellectual property fees'. In Utilities worden omzetten verantwoord voor het transport van elektriciteit en gas en de levering van water aan derden. Schiphol Telematics genereert inkomsten met telefonie, IT en netwerk-diensten. Gegeven de waarderingsmethodiek van deelnemingen (equity methode) vormen veranderingen in de reële waarde van deelnemingen geen onderdeel van het resultaat.

EUR miljoen	2009	2008	%
Netto-omzet	81	77	5,3%
Waardeveranderingen vastgoedbeleggingen	- 1	- 0,2	- 226,3%
Bedrijfslasten	71	65	9,6%
EBITDA	22	23	- 2,3%
Exploitatieresultaat	9	12	- 22,4%
Gemiddelde vaste activa	780	474	64,6%
RONA voor belastingen	5,1%	5,0%	
RONA na belastingen	4,7%	4,1%	
Investerings immateriële en materiële vaste activa	13	19	- 33,4%

Historie Amsterdam Airport Schiphol

1916	Start militair vliegveld Schiphol.	1963	Start bouw Schiphol Centrum.
1920	Eerste vlucht KLM. Schiphol wordt burgerluchthaven.	1967	Opening Schiphol Centrum.
1926	In verband met de Olympische Spelen van 1928 neemt de gemeente Amsterdam het beheer van Schiphol over van het Ministerie van Oorlog.	1975	Uitbreiding terminal met 120% gereed.
1938	Schiphol krijgt als tweede luchthaven in Europa een verhard banenstelsel.	1978	Opening Schiphol spoorlijn.
1940	Op 10 mei 1940 bombardeert de Luftwaffe Schiphol, waarna de Duitsers Schiphol als uitvalsbasis voor luchtaanvallen op Engeland gebruiken.	1988	Mainport strategie wordt gelanceerd: Schiphol wil bij de top 5 van Europa blijven horen en uitgroeien tot een mainport, een belangrijk vervoersknooppunt en motor voor de economie.
1943	Amerikaanse bommen vernielen Schiphol. In 1944 blazen Duitse Sprengkommando's wat nog overeind staat op.	1991	Nieuwe verkeerstoren en G-pier gereed.
1956	Plan voor bouw nieuwe luchthaven goedgekeurd door gemeente Amsterdam.	1993	Terminal West open.
1958	NV Luchthaven Schiphol opgericht om aanleg nieuwe luchthaven financieel mogelijk te maken. Aandeelhouders worden het Rijk, de Gemeente Amsterdam en de Gemeente Rotterdam.	1995	Schiphol Plaza open.
		2000	Uitbreiding en renovatie Lounge 2 gereed.
		2003	Opening Polderbaan.
		2004	Uitbreiding Lounge 1 en Vertrek 3 en nieuwe aankomsthal 4 gereed.
		2005	H-pier gereed.
		2008	Strategische samenwerking met Aéroports de Paris (ADP), waarbij Schiphol Group en ADP ieder een belang van 8% in elkaar nemen.

De locatie Schiphol

Amsterdam Airport Schiphol had in 2009 gedurende het gehele jaar of een deel van het jaar lijndienstverbindingen met 284 Europese en intercontinentale luchthavens in 93 landen.

Met 43,6 miljoen passagiers nam Schiphol de vijfde plaats in op de Europese ranglijst van passagiersluchthavens. Op vrachtgebied staat de luchthaven met ruim 1,28 miljoen ton vracht in 2009 op een derde plaats in de top 10 van Europese luchthavens. In hetzelfde jaar verwerkte Schiphol 391.264 vliegtuigbewegingen in het handelsverkeer, goed voor een vijfde plaats onder de belangrijkste Europese luchthavens. Schiphol is een belangrijke vestigingsplaats voor bedrijven. In 2009 waren er 544 bedrijven op Schiphol werkzaam die tezamen aan 60.000 mensen werk boden.

Schipholterrein

Oppervlakte Schipholterrein 2.787 hectare

Start- en landingsbanen

Baan	Ligging	Lengte	Breedte
Polderbaan	18R-36L	3.800 meter	60 meter
Zwanenburgbaan	18C-36C	3.300 meter	45 meter
Kaagbaan	06-24	3.500 meter	45 meter
Aalsmeerbaan	18L-36R	3.400 meter	45 meter
Buitenveldertbaan	09-27	3.450 meter	45 meter
Oostbaan	04-22	2.014 meter	45 meter

Capaciteit

Passagierscapaciteit Terminal

2009	60-65 miljoen/jaar
2005	58 miljoen/jaar
2001	45 miljoen/jaar
1999	38 miljoen/jaar
1998	36 miljoen/jaar
1994	32 miljoen/jaar
1975	16 miljoen/jaar

Aantal vliegtuigopstelplaatsen

Pieropstelplaatsen	99
Bufferopstelplaatsen	103
Totaal	202

Aantal autoparkeerplaatsen

Passagiers/bezoekers	21.713
Personeel	14.586
Totaal	36.299

Winkels en horeca

	Aantal winkels	Aantal horecapunten
Schiphol Plaza	42	24
Lounges	79	52
Totaal	121	76

Top 10 Europese Luchthavens (2009)

(excl. Transit)

	Passagiers bewegingen	Vliegtuig bewegingen	Vracht transport
	(x 1.000)	(x 1.000)	(x 1.000 ton)
Londen Heathrow	65.908	460	1.278
Parijs Ch. de Gaulle	57.812	518	1.819
Frankfurt	50.616	458	1.808
Madrid	48.271	435	
Amsterdam	43.523	391	1.286
Rome Fiumicino	33.464	319	
München	32.605	377	
Londen Gatwick	32.370	245	
Barcelona	27.312	279	
Parijs Orly	25.099		
Wenen		243	
Luxemburg			628
Keulen			550
Luik			482
Brussel			449
Milaan Malpensa			334
Kopenhagen			315

Verkeer en Vervoer

Aantal vliegtuigbewegingen

Jaar	Totaal	Handelsverkeer	Overig verkeer
2009	406.975	391.264	15.711
2008	446.629	428.332	18.297
2007	454.361	435.973	18.388
2006	440.153	423.122	17.031
2005	420.736	404.594	16.142
2004	418.613	402.738	15.875
2003	403.800	392.997	15.303
2002	417.120	401.385	15.735
2001	432.101	416.462	15.639
2000	432.483	414.928	17.555
1999	409.999	393.606	16.393
1990	246.504	202.347	44.157
1980	185.836	143.779	42.057
1970	135.520	105.466	30.054
1960	89.560	51.044	38.516
1950	40.876	23.794	17.082
1940	1.649	1.649	N/B

N/B = niet beschikbaar

Verkeer en Vervoer

Aantal vliegtuigbewegingen handelsverkeer per regio

in 2009 (vergeleken met 2008)

	Lijn		Niet lijn		Totaal
Europa-EU (27)	252.592	-9,2%	12.366	-17,4%	264.958 (-9,6%)
Europa overig	41.444	-1,7%	6.876	-2,8%	48.320 (-1,8%)
Noord-Amerika	24.163	-13,6%	611	-15,1%	24.774 (-13,6%)
Latijns Amerika	7.288	7,1%	1.098	-26,2%	9.196 (-2,1%)
Afrika	10.409	6,3%	4.635	-12,8%	15.044 (-0,5%)
Midden-Oosten	6.928	-5,6%	462	-19,5%	7.390 (-6,6%)
Azie	20.817	-11,8%	765	-39,1%	21.582 (-13,1%)
Totaal	363.641	-8,1%	27.623	-15,0%	391.264 (-8,7%)

Aantal lijndiensten vanaf Schiphol

	2009	2008
Naarluchthavens	284	281
Inlanden	93	87
Metlijndienstmaatschappijen	92	99

Punctualiteit

Percentage passagiersvliegtuigen dat maximaal 15 minuten na schematijd is aangekomen dan wel vertrokken.

	2009	2008
Aankomende vluchten	87,9%	81,4%
Vertrekkende vluchten	80,8%	71,0%

Verkeer en Vervoer

Aantal passagiersbewegingen

(x 1.000)

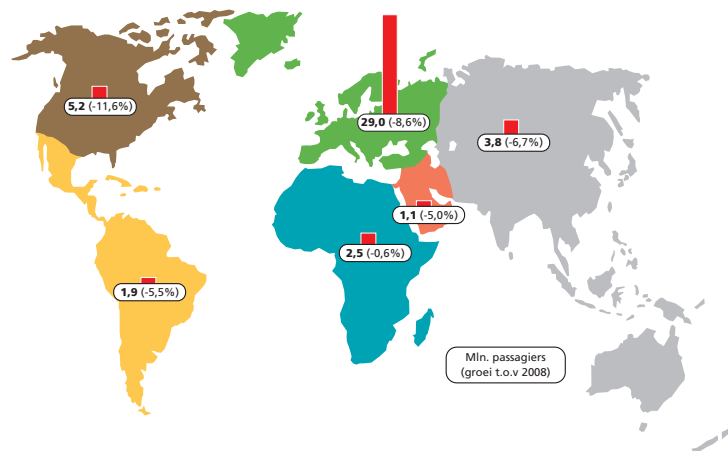
Jaar	Lijn	Niet Lijn	Transito	Totaal
2009	40.261	3.262	47	43.570
2008	43.540	3.851	38	47.430
2007	43.703	4.041	50	47.795
2006	41.714	4.273	79	46.066
2005	39.831	4.247	86	44.163
2004	38.035	4.391	116	42.541
2003	35.590	4.219	152	39.960
2002	36.102	4.485	148	40.736
2001	34.597	4.712	222	39.531
2000	34.496	4.774	336	39.607
1999	32.100	4.326	347	36.772
1990	13.363	2.824	285	16.471
1980	7.543	1.858	314	9.715
1970	3.744	1.262	165	5.172
1960	N/B	N/B	N/B	1.375
1950	N/B	N/B	N/B	356
1940	N/B	N/B	N/B	16

N/B= niet beschikbaar

Verkeer en Vervoer

Aantal passagiersbewegingen per regio in 2009

	Lijn	Niet lijn	Totaal
Europa-EU (27)	22.430.191	1.592.346	24.022.537
Europa overig	4.001.764	992.591	4.994.355
Noord-Amerika	5.146.081	60.482	5.206.563
Latijns Amerika	1.840.235	88.412	1.928.647
Afrika	2.036.811	502.789	2.539.600
Midden-Oosten	1.061.299	30.735	1.092.034
Azië	3.778.994	7.640	3.786.634
Totaal	40.295.375	3.274.995	43.570.370



Verkeer en Vervoer

Hoeveelheid vracht (in tonnen)

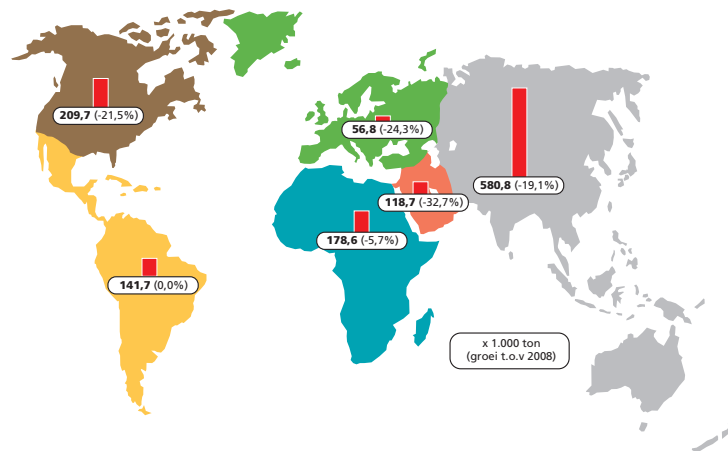
Jaar	Lijn	Niet lijn	Totaal
2009	1.048.066	238.306	1.286.372
2008	1.238.355	329.377	1.567.712
2007	1.279.546	330.736	1.610.282
2006	1.222.474	304.027	1.526.501
2005	1.149.143	300.712	1.449.855
2004	1.118.956	302.067	1.421.023
2003	1.035.456	270.699	1.306.155
2002	987.335	252.565	1.239.900
2001	944.857	238.351	1.183.208
2000	964.203	258.391	1.222.594
1999	957.449	223.268	1.180.717
1990	529.971	74.514	604.485
1980	279.448	38.632	318.080
1970	159.087	13.236	172.323
1960	41.307	5.116	46.423
1950	N/B	N/B	10.637
1940	N/B	N/B	636

N/B = niet beschikbaar

Verkeer en Vervoer

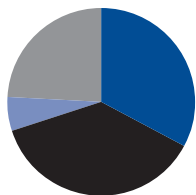
Hoeveelheid vracht per regio in tonnen in 2009

	Passagiers vluchten	Full-freighter vluchten	Totaal
Europa-EU(27)	17.910	17.277	35.187
Europa overig	10.264	11.391	21.655
Noord-Amerika	165.645	44.052	209.697
Latijns-Amerika	56.209	85.491	141.700
Afrika	69.032	109.542	178.575
Midden-Oosten	34.570	84.166	118.736
Azië	236.414	344.408	580.822
Totaal	590.044	696.328	1.286.372



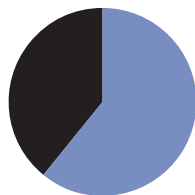
Passagiers Profiel

Woonachtig in



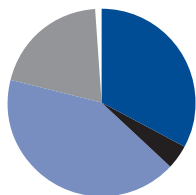
■ Nederland	33%
■ Rest EU	37%
■ Rest van Europa	6%
■ Intercontinentaal	24%

Geslacht



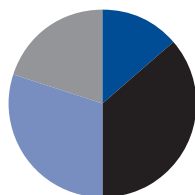
■ Man	61%
■ Vrouw	39%

Reden voor reis



■ Zakelijk	33%
■ Congres / studie	4%
■ Ontspanning	42%
■ Bezoek aan vrienden / relaties	20%
□ Anders	1%

Vlucht ervaring laatste 12 maanden



■ eerste vlucht	15%
■ 1 tot 3 vluchten	35%
■ 4 tot 10 vluchten	28%
■ > 10 vluchten	22%

Werkgelegenheid

Aantal mensen inclusief uitzendkrachten, dat op Schiphol werkzaam is (op 31 oktober van elk jaar)

Jaar	Schiphol Noord	Schiphol Zuid	Schiphol Oost	Schiphol Zuidoost	Schiphol Centrum	Totaal
2009	1.329	1.691	10.083	3.069	43.814	59.986
2008	1.233	1.724	10.692	3.549	47.811	65.009
2007	1.103	1.300	10.207	3.856	45.662	62.128
2006	1.106	2.071	9.934	4.130	44.450	61.691
2005	1.212	2.106	9.765	3.496	41.391	57.970
2004	1.374	2.220	9.924	3.748	40.307	57.573
2003	1.325	2.362	9.516	3.198	40.698	57.099
2002	1.447	2.636	9.701	3.344	39.442	56.570
2001	1.431	2.902	9.118	2.975	38.446	54.854
2000	1.365	2.706	9.444	2.172	38.352	54.579

Aantal bedrijven dat op Schiphol werkt (eind oktober)

Jaar	Aantal bedrijven
2009	544
2008	582
2007	596
2006	578
2005	543
2004	546
2003	542
2002	555
2001	547
2000	508

Top 10 grootste werkgevers op Schiphol (eind oktober)

Bedrijf	Aantal werknemers	
	2009	2008
1. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij	24.261	24.714
2. Schiphol Group	2.457	2.738
3. Transavia.com	2.165	2.261
4. G4S Aviation Security	2.006	2.175
5. Koninklijke Marechaussee district Schiphol	1.681	1.553
6. Martinair Holland	1.559	1.866
7. KLM Catering Services Schiphol	1.474	1.581
8. HMSHost	1.205	1.180
9. Microsoft	1.053	1.097
10. Luchtverkeersleiding Nederland	1.046	1.120



Diversen

Aantal klachten en klagers

bij Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (Bas)

		Klachten	Klagers
2009	specifiek	128.121	5.275
	periode	31.436	
	overige	1.149	
2008		609.617	6.881
2007		637.362	6.026
Exclusief veelklagers*			
2009	specifiek	8.871	5.174
	periode	19.084	
	overige	101	
2008		50.846	6.443
2007		49.554	5.658

* In 2009 is een nieuw registratiesysteem ingevoerd. Behalve klachten over specifieke vluchten kunnen nu ook periodeklachten (over bepaalde perioden van de dag dat men hinder heeft gehad) en overige klachten worden ingediend.

Het aantal klachten over 2009 is daarom niet te vergelijken met voorgaande jaren.

** Een veelklager is iemand die in het verslagjaar 100 of meer klachten heeft ingediend.

Verbruik drinkwater (x 1.000 m³)

2009	1.189
2008	1.332
2007	1.357
2006	1.317
2005	1.229

Verbruik elektra (x miljoen kWh)

2009	311,0
2008	316,4
2007	310,5
2006	312,8
2005	305,4

Verbruik aardgas (x miljoen m³)

2009	33,6
2008	34,4
2007	32,4
2006	35,9
2005	36,3

Onderscheidingen

Sinds 1980 heeft Schiphol meer dan 160 prijzen gewonnen als beste luchthaven van Europa of de wereld in verschillende categorieën (overall, taxfree, vracht etc).

In 2009 won Amsterdam Airport Schiphol de volgende prijzen:

- Lezers van het Britse zakenblad Business Traveller verkozen ons voor de 26ste keer sinds 1980 tot de beste Europese luchthaven in 2009.
- Van de brancheorganisatie voor luchthavens in Europa, ACI, ontvingen wij de ACI Europe Best Airport award, het bijzonder voor de wijze waarop de luchthaven invulling geeft aan de relatie met omwonenden.
- Canadese reisagenten riepen Amsterdam Airport Schiphol uit tot Favourite International Airport 2009.

- Lezers van het Aziatische vrachtblad Cargonews Asia kozen Amsterdam Airport Schiphol voor de 16e keer tot beste Europese luchthaven en voor de 11e keer tot 'Best Air Cargo Terminal Europe'
- Lezers van het Amerikaanse zakenreisblad Executive Travel Magazine, uitgegeven door de zakenreistak van American Express, bekroonden ons met de Leading Edge Award 2009
- Flightglobal.com, de gezamenlijke website van een aantal gerenommeerde internationale vakbladen op het gebied van luchtvaart, beoordeelde de website Schiphol.nl als Best Airport Website in 2009.



Netwerk van luchthavens

In Nederland exploiteert Schiphol Group naast Amsterdam Airport Schiphol de luchthavens Rotterdam The Hague Airport en Lelystad Airport en bezit het 51% van de aandelen van Eindhoven Airport. Ook buiten Nederland is Schiphol Group actief, onder meer op de luchthaven John F. Kennedy in New York (VS) en op de luchthaven van Brisbane (Australië). Schiphol Group heeft een samenwerkingsovereenkomst met Aruba Airport Authority.

In 2008 is de alliantie van Schiphol Group en Aéroports de Paris van start gegaan, HubLink, waarbij beide luchthavenondernemingen een belang van 8% in elkaar hebben genomen.

Rotterdam The Hague Airport

Schiphol Group is eigenaar en exploitant van Rotterdam The Hague Airport.

	2009	2008	%
Passagiers (excl. Transit)	937.694	986.780	- 5,0%
Transito passagiers	26.848	26.891	- 0,2%
Passagiers totaal	964.542	1.013.671	- 4,8%

Luchtvracht (in tonnen)	5	15	- 66,7%
--------------------------------	----------	-----------	----------------

Vliegtuigbewegingen handelsverkeer	13.963	15.272	- 8,6%
Vliegtuigbewegingen overig verkeer	38.942	44.379	- 12,3%
Vliegtuigbewegingen totaal	52.905	59.651	- 11,3%

Eindhoven Airport

Schiphol Group heeft een meerderheidsbelang van 51% in Eindhoven Airport.

	2009	2008	%
Passagiers (excl. Transit)	1.711.504	1.629.839	5,0%
Vliegtuigbewegingen handelsverkeer	13.515	14.446	- 6,4%
Vliegtuigbewegingen overig verkeer	2.738	3.904	- 29,9%
Vliegtuigbewegingen totaal	16.253	18.350	- 11,4%

Lelystad Airport

Schiphol Group is eigenaar en exploitant van Lelystad Airport, een luchthaven voor kleine luchtvaart.

	2009	2008	%
Vliegtuigbewegingen totaal	133.755	133.323	0,3%

Terminal 4 John F. Kennedy Airport, New York (VS)

Schiphol Group heeft via Schiphol USA een belang van 40% in JFKIAT dat Terminal 4 op JFK Airport exploiteert en heeft verbouwd. Het contract van JFKIAT voor het management en de exploitatie van Terminal 4 loopt tot 2025. Terminal 4 is de enige terminal op Kennedy Airport die 24 uur per dag geopend is.

	2009	2008	%
Passagiers (excl. Transitio)	9.580.092	9.257.866	3,5%
Vliegtuigbewegingen totaal	56.860	55.912	1,7%

Brisbane Airport (Australië)

Schiphol Group heeft via Schiphol Australia een belang van 18,7% in Brisbane Airport Corporation Holdings (BAC), de onderneming die sinds 1 juli 1997 voor een periode van 50 jaar de luchthaven van Brisbane (Australië) exploiteert. De luchthaven is bezig met de uitvoering van een masterplan, dat onder meer voorziet in de aanleg van een nieuwe start- en landingsbaan.

	2009	2008	%
Passagiers (excl. Transitio)	18.886.000	18.779.855	0,6%
Vliegtuigbewegingen totaal	175.000	180.170	-2,9%

Aéroports de Paris

In 2008 is Schiphol Group een strategische alliantie, HubLink, aangegaan met de luchthavenonderneming Aéroports de Paris.

Parijs-Charles de Gaulle	2009	2008	%
Passagiers (incl. Transitio)	57.906.866	60.874.681	-4,9%
Vliegtuigbewegingen totaal	518.018	551.174	-6,0%

Parijs-Orly	2009	2008	%
Passagiers (incl. Transitio)	25.107.693	26.209.703	-4,2%
Vliegtuigbewegingen totaal	220.606	230.167	-4,2%

Aruba Airport

Schiphol Group heeft een samenwerkingscontract met Aruba Airport Authority. Dit contract loopt tot 2013.

	2009	2008	%
Passagiers (excl. Transitio)	1.919.374	1.970.000	-2,6%
Vliegtuigbewegingen totaal	36.818	38.335	-4,1%



Algemene informatie

Andere internationale activiteiten

Behalve het managen van andere luchthavens (dan Amsterdam Airport Schiphol) exploiteert Schiphol Group ook onderdelen van de AirportCityformule op andere luchthavens. Voorbeelden hiervan zijn de activiteiten van Schiphol Real Estate nabij Eindhoven Airport en de Milanese luchthaven Malpensa (Italië).

Daarnaast heeft Schiphol Group een belang van 18,75% in een logistiek complex (Tradeport) op de luchthaven van Hong Kong en heeft het in 2004 met de exploitant van Stockholm Arlanda Airport een joint venture opgericht voor de gezamenlijke exploitatie van retailvoor-zieningen in de terminal van Stockholm, en met ingang van januari 2010 in Göteborg.

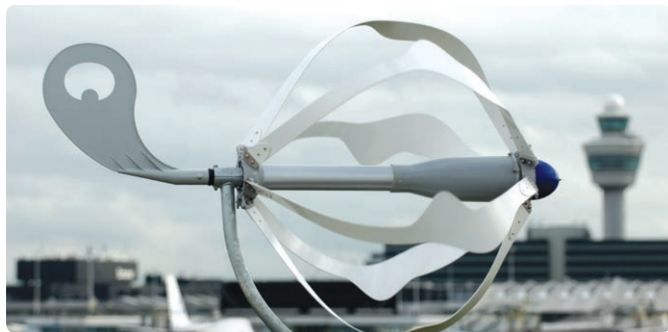
In 2008 werd voor een initiële periode van twee jaar een samenwerkings-overeenkomst getekend met Guangzhou Baiyun International Airport (China). Gedurende deze periode zal Schiphol Group de Chinese luchthaven adviseren op commercieel gebied.

Corporate Responsibility

Corporate Responsibility – ondernemen met respect voor mens, milieu en omgeving – is een intrinsiek onderdeel van de strategie van Schiphol Group.

Hiervoor zijn vier thema's onderscheiden: veiligheid, duurzaamheid en milieu, mens en maatschappij, innovatie.

Schiphol wil in 2012 wat betreft haar eigen activiteiten volledig CO₂ neutraal zijn en in 2020 minimaal 20% van de eigen energiebehoefte duurzaam opwekken. Ook heeft Schiphol Group stappen gezet op het gebied van luchtkwaliteit en mobiliteit, geluid, water, afval en goed werkgeverschap.



Energie

- Warmtekoude opslag
- Duurzame gebouwen: TransPort
- Groene stroom
- LED en NEON verlichting
- Digitaal piernetwerk met energiezuinige LCD schermen
- Energielabels gebouwen
- Warmtekrachtcentrale

Luchtkwaliteit en mobiliteit

- Walstroomb
- Accu oplaadstations
- Elektrische auto en scooters
- 10% van het wagenpark rijdt op biodiesel
- Bagagetrekkers rijden op elektriciteit in de bagagekelder
- Golfwagentjes rijden op elektriciteit in de terminal
- Taxi's, Sternet en Connexxion bussen rijden met Euronorm 5 motorblokken
- Gras-sedum vegetatie daken

Water

- Algen breken glycol af in het algenbassin
- Minder belastende sneeuw- en gladheidsbestrijdingsmiddelen gebruikt

Afval

- In de terminal en buiten op het Jan Dellaertplein staan afvalbakken voor het scheiden van papier, plastic en restafval. De plastic flesjes en potjes die bij de douane doorgang worden ingezameld worden eveneens gerecycled
- Ook op de kantoren worden papier en plastic bekertjes apart ingezameld en in ons bedrijfsrestaurant wordt het afval gescheiden weggegooid

Goed werkgeverschap

- Diversiteit
- Nieuwe werken
- Arbeidsveiligheid
- Schiphol College
- SOS-kinderdorpen
- Jaarlijkse Iftar maaltijd
- FSC papier
- Leaseauto's A/B/C label
- Deelname aan initiatieven om bewustwording te vergroten zoals Nacht van de Nacht en Earth Hour
- Het Schipholfonds

Geluid

- Geluidmeetsysteem NOMOS met 27 meetpunten
- De partijen die deelnemen aan de Tafel van Alders hebben afspraken gemaakt over de toekomstige groei van Schiphol

Weetjes

- Schiphol is de oudste luchthaven ter wereld die nog steeds gelegen is op dezelfde plaats waar het eerste vliegtuig in 1916 landde.
- Schiphol is de op een na laagst gelegen internationale luchthaven ter wereld. Het ligt 4,5 meter onder NAP (zeeniveau). Alleen Rotterdam The Hague Airport, ook onderdeel van Schiphol Group, ligt lager: 6 meter beneden NAP.
- Schiphol was in 1957 de eerste luchthaven op het Europese vasteland met taxfree winkels.
- Schiphol was in 1998 de tweede luchthaven van Europa met een milieuzorgsysteem gebaseerd op ISO 14001.
- Schiphol was in 2001 de eerste luchthaven ter wereld waar je als passagier met behulp van irisherkenning de grens kon passeren.
- Schiphol was in 2002 de eerste luchthaven ter wereld met een museum met schilderijen van oude meesters: het Rijksmuseum Amsterdam Schiphol.
- De terminal van Schiphol een vloeroppervlakte heeft van 600.000 vierkante meter.
- Schiphol is de eerste luchthaven ter wereld die een robot inzet bij het beladen van bagagecontainers.
- Schiphol heeft sinds 1980 meer dan 160 prijzen gewonnen als beste luchthaven van Europa of de wereld.
- Het laatste nieuws over Schiphol is telkens te bekijken op SchipholTV.com
- Alle informatie over Corporate Responsibility is makkelijk te vinden op de 3D kaart: www.schiphol.nl/cr

Overige publicaties

Jaarverslag 2009
Traffic Review 2009

Adres, telefoonnummers en websites Schiphol Group

Postadres

Postbus 7501
1118 ZG Schiphol
Nederland

Bezoekadres

Evert v/d Beekstraat 202
1118 CP Schiphol
Nederland

Telefoonnummer
Doventelefoon
Vanuit het buitenland
Schiphol Group

0900 - 0141 (EUR 0,40/minuut)
+31 (0)20 - 601 2929
+31 (0)20 - 794 0800
+31 (0)20 - 601 9111

www.schiphol.nl
www.bezoekbas.nl
www.SchipholTV.com

