

KLANTWAARDERINGSONDERZOEK LVNL 2018

KWALITEIT VAN PRODUCT

De gesprekspartners zijn positief over het dagelijkse product dat LVNL levert. LVNL neemt haar verantwoordelijkheid en stuurt op resultaat. De professionaliteit van LVNL wordt door iedereen gewaardeerd en over veiligheid maakt men zich geen zorgen. Wel mag LVNL duidelijker stelling nemen in het debat over de toekomst van de luchtvaart en meer ownership pakken op het onderwerp veiligheid.

SAMENLEVING EN PARTNERS

De geïnterviewden zien dat LVNL op prettige wijze communiceert en dat de mentaliteit is veranderd van 'zonder ons wordt niet gevlogen' naar 'wij zijn er voor jullie'. De samenwerking wordt in het algemeen ervaren als open, collegiaal en plezierig. Toch mag LVNL opener zijn. Met name waar het gaat om werkzaamheden als het ontwikkelen van routes is het zaak om de ketenpartners eerder te betrekken. Het gaat daarbij ook om een verbreding en verdieping van de contacten. Vooral in de lagen onder het Bestuur liggen kansen voor een gelijkwaardige dialoog.

DE ORGANISATIE

De geïnterviewden zien dat er een nieuwe wind waait bij LVNL. Het bestuur heeft duidelijke ambities. Als gevolg daarvan bevindt LVNL zich in een transformatie naar een organisatie die meer gericht is op de buitenwereld, samen met de stakeholders naar oplossingen wil zoeken en flexibeler en sneller kan gaan opereren. Deze cultuurverandering heeft plaatsgevonden in het bestuursmanagementteam, maar is nog niet altijd zichtbaar in de lagen daaronder. Vanwege de uitdagingen van LVNL moet deze cultuurverandering versneld worden doorgezet in de hele organisatie. Men vraagt specifiek aandacht voor de cultuurverandering binnen het operationele proces.

AANBEVELINGEN KORT

BE GOOD AND TELL IT

LVNL kan actiever communiceren met de buitenwereld; andere luchtverkeersleidingsorganisaties bieden hiervoor inspiratie.

ZET CULTUURVERANDERING VERSNELD DOOR

Acht acties zijn genoemd om de cultuurverandering door te zetten en te verankeren.

PROFESSIONALISEER OMGEVINGSMANAGEMENT EN PUBLIC AFFAIRS

Positioneer deze onder Strategy and Capacity Management en organiseer reguliere overleggen op het niveau van het Bestuur en het managementteam.

BENOEM DE VERANTWOORDELIJKHEDEN EN AANSPREEKPUNTEN

Verstevig en intensiveer de Chief Pilots@LVNLbijeenkomsten en organiseer ook oSp het niveau onder het Bestuursmanagementteam reguliere overleggen met de luchtvaartmaatschappijen.

VERSNEL WAAR MOGELIJK DE CIVIEL-MILITAIRE SAMENWERKING

Versnel waar mogelijk de civiel-militaire samenwerking en laat stakeholders zien welke voordelen dit voor hen heeft

VERSTEVIG DE INTERNATIONALE POSITIONERING EN PROFILERING

Pak het voorzitterschap van FABEC positief op, verbind je met de lidstaten en Eurocontrol waar mogelijk en streef naar kleine doelen. Neem standpunten in en draag die uit.

7.1

De gemiddelde score op het algemene beeld dat de geïnterviewden van LVNL hebben.

In 2018 zijn door een onafhankelijk onderzoeker 29 gesprekken gevoerd met 40 personen, over het algemeen op directieniveau.

40

2

Elke twee tot drie jaar voert LVNL haar klantwaarderingsonderzoek uit.

OMGEVINGSMANAGEMENT & PUBLIC AFFAIRS

De manier waarop de Deutsche Flugsicherung stakeholdermanagement heeft ingericht kan als inspiratiebron dienen. Op het gebied van public affairs zien de gesprekspartners veel blinde vlekken en gemiste kansen. Er zou meer sprake moeten zijn van partnerships.

PROACTIEVE COMMUNICATIE

In het algemeen mag LVNL naar buiten toe actiever communiceren waar zij mee bezig is: be good and tell it. Daarvoor zou LVNL internationale best practices kunnen gebruiken van andere ANSP's, die hier verder mee zijn.

KWALITEIT VAN OPLOSSINGEN

Gesprekspartners vinden het lang duren voor LVNL oplossingen heeft doorgevoerd. Procedures zijn onnodig zwaar en bureaucratisch. Gesprekspartners willen ook eerder betrokken worden bij veranderingen. Daarnaast adviseren zij vaker kennis en expertise van anderen te gebruiken.

RELATIE MET LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN

Luchtvaartmaatschappijen willen een open dialoog met LVNL. Chief Pilots@LVNL wordt gewaardeerd, maar kan meer opleveren. In een gebruikeroverleg, breder dan het Operationeel Schiphol Overleg, zouden operationele zaken als efficiëntie en capaciteit op operationeel niveau op de agenda moeten staan. Daarnaast zou LVNL voor iedere maatschappij afzonderlijk een opvatting over relatiemanagement moeten formuleren.

POSITIONERING EN PROFILERING

Veel gesprekspartners pleiten voor een meer zelfstandige rol van LVNL binnen de luchtvaartsector, binnen en buiten Nederland. LVNL kan zich krachtiger positioneren en profileren door standpunten in te nemen en een regierol te pakken.



Samen luchtvaart mogelijk maken