



E&M sourcing

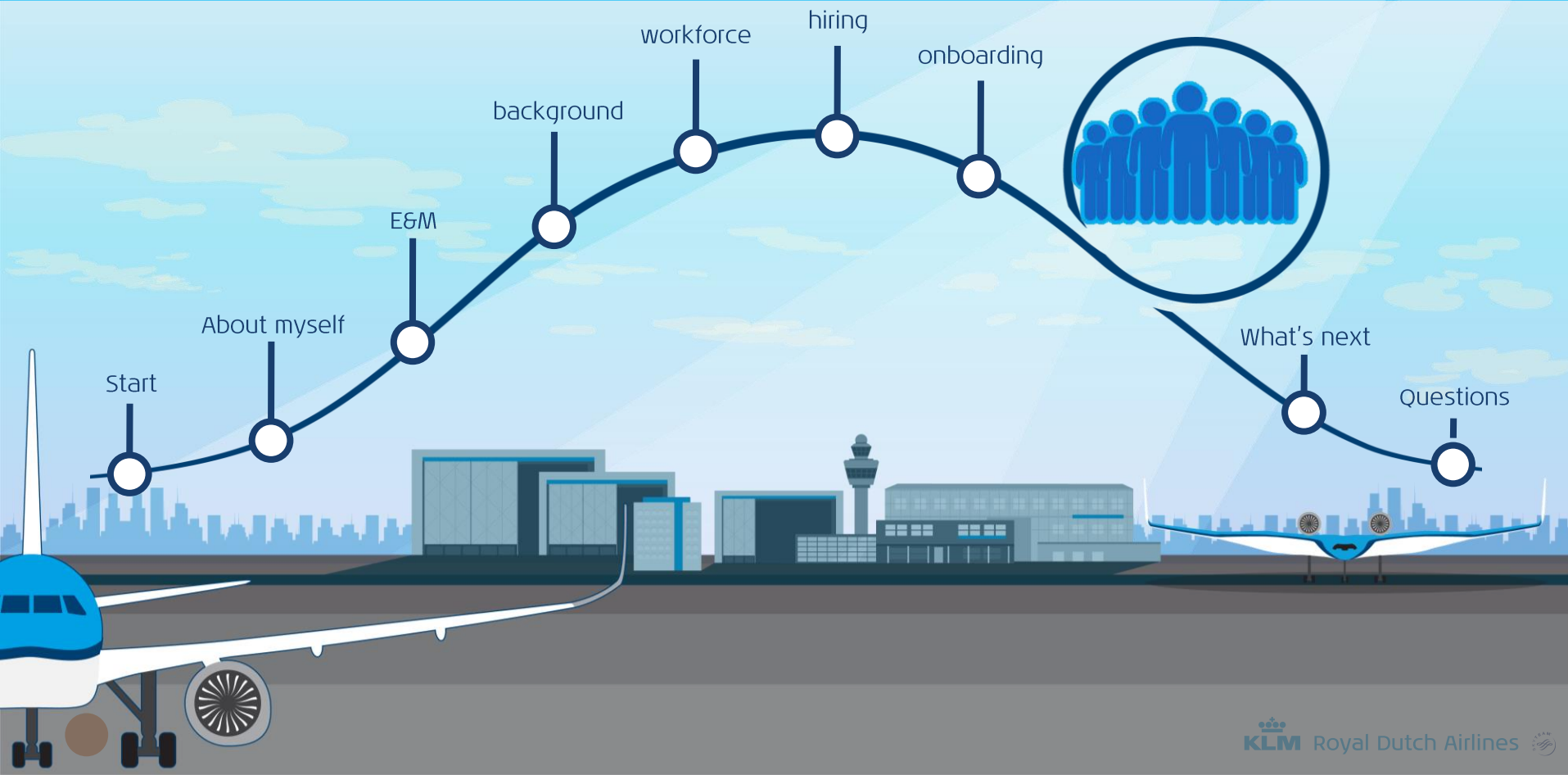
Tbv NAG

Stefanie Boers

Royal Dutch Airlines



# Today's flight



# Stefanie Boers

## Program Manager Sourcing E&M

2002-2006	Transavia	Aircraft Planner & Scheduler
2006-2010	KLM E&M	Change Manager
2010-2013	KLM E&M	Capability Development Manager
2013-2017	KLM	Manager Digital Experience
2017-2021	KLM E&M	Continuous Improvement Lead Engines
2022-2023	KLM	Learning & Talent Manager
current	KLM E&M	Program Manager Sourcing



# About E&M



Engines



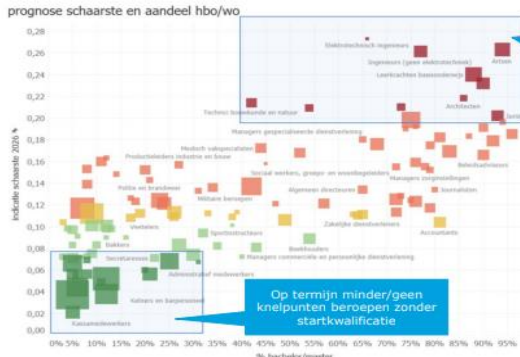
Airframe  
Engineering



Components

# KLM (and so E&M) has a huge challenge as employer

## The Labour market is tight

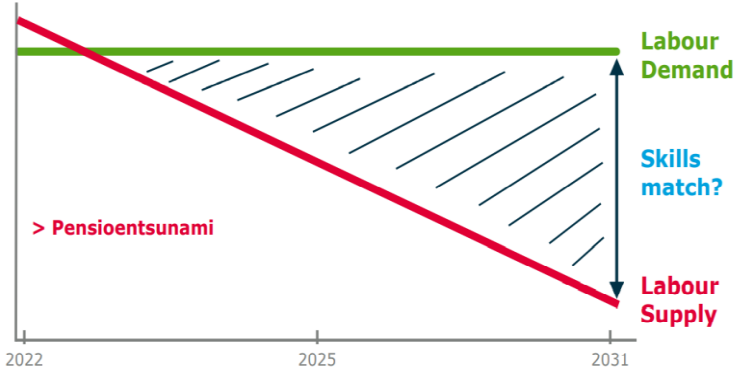


Grootste knelpunten technici, docenten, medici, IT-ers

Op termijn minder/geen knelpunten beroepen zonder startkwalificatie

prognose knelpunten in 2026  
 0: vrijwel geen  
 1: enige  
 2: groot  
 3: zeer groot

verwachte baanopstellingen  
 0: 50.000  
 1: 100.000  
 2: 152.800



## KLM is less popular a before COVID

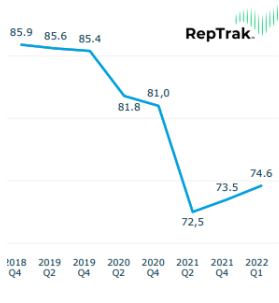


Algemene reputatie

Werkgeversreputatie

Engagement (EPS)

Reputatie trend KLM in NL



Intermediair: Randstad uit de top 5 van #1 naar #6

Top 10 Favoriete Werkgevers

1. Google
2. Philips
3. Royal Dutch Shell
4. ADNL
5. De Post
6. KLM
7. Microsoft
8. Microsoft
9. Shell
10. Rabobank



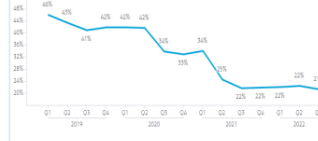
Universum Professionals

- Business/Commerce**  
Van #1 in 2020 naar #6 in 2021.
- Engineering/IT/Natural Sciences**  
Op #14 in 2021. Geen top-5-posities voor KLM in de afgelopen 4 jaar; rankings onbekend
- Humanities** Van #2 in 2020 naar #6 in 2021
- Law** Van #2 in 2020 naar #5 in 2021

EPS: from 73.5 to 10.6



Response rate: from 46% to 21%



## CO2 compenseren door bomen te planten - maar dan brandt het bos af

**Bosbranden** Veel bedrijven compenseren hun uitstoot van broeikasgassen door bomen te planten. Maar wat gebeurt er met die emissierechten als zo'n compensatiebos afbrandt?

### Staking bij KLM: 110 vluchten geannuleerd, ook zondag extra druk

Een wilde staking van het KLM-grondpersoneel heeft zaterdag voor grote chaos op Schiphol gezorgd. Doordat vluchten vertraagd raakten of zelfs geannuleerd werden, liepen de vertrekhallen zo vol dat de luchthaven zelfs moest worden gesloten. KLM annuleerde zaterdag 110 vluchten en ook zaterdag werden er veel meer vluchten geannuleerd.

### de Volkskrant

Minister Hoekstra legt bom onder KLM-reddingsplan: personeel moet tot 2025 loon inleveren

### Trouw

KLM zou meewerken om belastingontwijking piloten aan te pakken, maar komt belofte niet na



NOS Nieuws • Woensdag 6 juli, 09:01 • Aangepast woensdag 6 juli, 12:15  
**Rechtszaak tegen KLM om CO2-compensatie: 'Nieuwe bossen niet gegarandeerd'**

# Workforce



KLM ambassadors



Events



MBO Skills Challenge



Status holders



pensionado



Knowledge migrants



Interest in technology



Girls Day



Future of work

Drawing more attention to  
KLM Engineering &  
Maintenance

Look for other possibilities

Work on the future

# KLM Engineering & Maintenance



# Hiring



Referrals



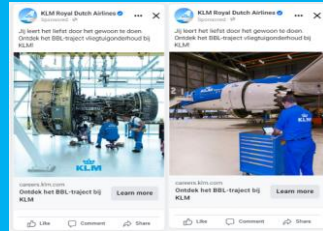
Global recruitment



Technical selecting



Employer Branding



Social media campaign



Target Campaign

Looking on other ways to hire

And be more visible on other channels





# Onboarding – KLM Engineering & Maintenance



Improving central process

KLM onboarding



Technical improvements

E&M onboarding



Interviews & research

Welcome @ the unit



Personna's

Onboardingclasses



Questionair

Central onboardingteam



Giving information

Standarizing onboardingprocess



Hiring manager-manual

Onboardinggame & chatbot



Engineering & Maintenance



# Persona's E&M

## Data Analyst – Onboarding Persona

### Kenmerken

- Martijn heeft een paar jaar ervaring als business analist en een achtergrond in bedrijfskunde.
- Hij is **gedreven** en heeft een **scherp analytisch vermogen**, altijd op zoek naar kansen om bedrijfsprocessen te optimaliseren.
- Martijn hecht waarde aan een **gestructureerde aanpak** en **resultaatgericht** werken.
- Hij vindt de luchtvaartindustrie interessant en ziet zijn rol als een kans om waarde toe te voegen aan de operationele efficiëntie.



### Achtergrond

Naam: Martijn de Vries  
 Leeftijd: 28 jaar  
 Geslacht: Man  
 Nationaliteit: Nederlands  
 Woonplaats: Data Analyst bij KLM E&M  
 Beroep: Data Analyst bij KLM E&M

### Onboarding doelen

- Bekwaam worden in zijn rol als Business Analyst bij E&M
- Vertrouwd raken met de specifieke bedrijfsprocessen en systemen van het bedrijf
- Kennismaken met collega's en belangrijke stakeholders om effectieve samenwerking te bevorderen.
- Zich welkom en ondersteund voelen binnen het team en bedrijf

### Obstakels

- Verwacht **moderne en intuïtieve technologieën** voor efficiënt werken. Als deze niet beschikbaar zijn, kan dit frustratie veroorzaken.
- Hecht waarde aan **groei en ontwikkeling**. Als er geen duidelijke kansen zijn, kan dit zijn motivatie beïnvloeden.
- Werkdruk of inflexibiliteit** kan als een obstakel worden ervaren.
- Zoekt betekenis in zijn werk**. Als hij het gevoel heeft dat zijn werk niet bijdraagt aan de bedrijfsmissie, kan dit zijn betrokkenheid verminderen.
- Hecht waarde aan **inclusieve en sociale werkomgeving**. Als hij zich geïsoleerd voelt of moeite heeft om relaties op te bouwen, kan dit zijn tevredenheid beïnvloeden.

### Introductiedag nieuwe personeel

- EVP/VP verwelkomt Martijn
- Vertrouwd maken met missie, cultuur en kernwaarden
- Lunch, borrel en netwerkmogelijkheid
- Rondleiding (langs opvallende faciliteiten)
- Dynamisch maken door teamuitdaging, kennismakingsactiviteit
- Boeiende presentatie maken doormiddel van VR etc.



## Stagiaire Communicatie – Onboarding Persona

### Kenmerken

- Kan complexe informatie omzetten in boeiende berichten die aansluiten bij de doelgroep.
- Kan ingewikkelde concepten op een begrijpelijke manier verwoorden.
- Is vastberaden om nieuwe vaardigheden aan te leren en haar interne communicatie skills te versterken.
- Kan goed samenwerken en luisteren naar de behoeften van verschillende teams.



### Achtergrond

Naam: Mila Berends  
 Leeftijd: 21 jaar  
 Geslacht: Vrouw  
 Nationaliteit: Nederlandse  
 Woonplaats: Arnhem/Leven  
 Beroep: Studente communicatie

### Onboarding doelen

- Basisbegrip luchtvaarttechnologie: Lisa hoopt op een introductie in luchtvaarttechnologie zodat ze weet waar ze over praat.
- Ze verwacht ondersteuning om technische taal te begrijpen en eenvoudiger te verwoorden.
- Inzicht in interne processen
- Ze hoopt te kunnen samenwerken met communicatie- en technische teams.
- Wilt regelmatig horen hoe ze haar communicatie kan verbeteren.

### Obstakels

- Heeft geen technische achtergrond, wat het begrijpen en vertalen van complexe technische informatie kan bemoeilijken.
- Kan het moeilijk vinden om zich aan te passen aan de bedrijfscultuur en de manier van werken.
- Moet nieuwe communicatietools gebruiken waar ze niet bekend mee is.
- Samenwerken met verschillende teams kan uitdagend zijn, gezien de uiteenlopende communicatiebehoeften.
- Terughoudend zijn om fouten te maken, vooral gezien haar beperkte technische achtergrond.
- Balanceren van taken en projecten kan uitdagend zijn, tijdens leercurve

### Onboarding Stappen

- Directe manager verwelkomt haar en ontvangt een introductiepakket met essentiële informatie over het bedrijf en haar stage.
- Korte kennismakingsgesprekken met teamleden om haar weg te vinden binnen de organisatie.
- Basisuitleg over luchtvaarttechnologie en belangrijke termen om Lisa een context te geven voor haar communicatiewerk.
- Training in de gebruikte communicatietools, zoals intranetplatforms, chat-apps en contentbeheersystemen.
- Inzicht in de interne communicatiebehoeften van verschillende afdelingen en hoe Lisa daaraan kan bijdragen.

### Introductiedag nieuwe personeel

- Stuur voorafgaand aan de onboarding een gepersonaliseerde welkomstboodschap.
- Integreer interactieve elementen in de onboarding.
- Nodig inspirerende sprekers uit om tijdens de onboarding sessies te spreken
- Benadruk de bedrijfscultuur, maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Creëer momenten van verrassing, bijvoorbeeld door een bezoek aan een interessante afdeling of door een bekende gast binnen de industrie uit te nodigen.

# KLM Onboardingdag



**Drinks & Socializing**

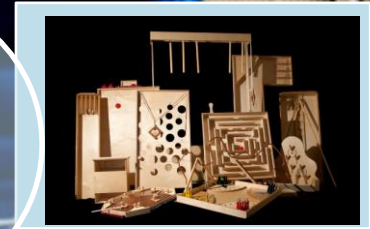
**Welcome**

**Speed daten**



**Blue Heart moment**

**Games & competition**



**KLM Experience**

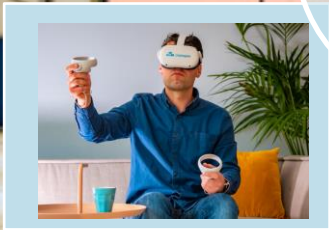
**VR experience**

**Showcases**



**Tour Hangar**

**Lunch**



# KLM onboardingdag



What's next

&

Questions