

Op Schiphol zelf bagage inchecken

Door onze redacteur
ARJEN SCHREUDER

SCHIPHOL, 5 JULI. Het record staat voorlopig op 40 seconden. Dat is de kortste tijd die een passagier nodig heeft gehad om op de luchthaven Schiphol zijn eigen koffer in te checken.

Passagiers van KLM-vluchten kunnen sinds gisteren meedoen aan een proef van KLM en Schiphol samen. Doel is het inchecken voor de passagiers te vergemakkelijken en wachtrijen terug te dringen. „Passagiers willen namelijk steeds meer zelf invloed uitoefenen op hun tijdsbesteding op de luchthaven.”

Ongeveer 80 procent van de passagiers checkt al zelf in, via internet of via een zuil op Schiphol. Maar met bagage kon dat tot nu toe nog niet.

Het werkt als volgt. De reiziger toetst gegevens in, haalt zijn instapkaart langs een laser, zet zijn koffer in de machine en plakt een label. De koffer wordt gekanteld en verdwijnt naar de lopende band. Het apparaat heeft de omvang van de koffer gedetecteerd, het gewicht gemeten en het label gescand. Ook kan beweging worden gedetecteerd, „zodat er geen huisdieren of zoiets mee gaan”.

Het is ook handig voor het personeel. Dat moet nu nog vriendelijk glimlachend draaien en bukken om labels te plakken en de koffers weg te duwen. De service is „uniek in de hele wereld”, zegt Victor Vaessen, hoofd productontwikkeling van KLM. Alleen in We-

nen en München zijn vergelijkbare, maar minder geavanceerde „semi-automatische systemen” in gebruik.

De afhandeling van een koffer duurt normaal gesproken gemiddeld een kleine twee minuten, vertelt opdrachtgever Henk Dijk van de luchthaven Schiphol. Het doet-het-zelven moet dat terugbrengen tot gemiddeld 90 seconden. Dat gemiddelde is vooralsnog niet gehaald. Het ligt op 104 seconden. Vooral het zelf aanbrengen van het label blijkt lastig. „Mensen doen daar zo’n 10 tot 15 seconden over.” Aan verbeteringen wordt gewerkt.

De luchthaven en KLM hopen door de geautomatiseerde afhandeling in totaal zo’n 20 procent tijd te winnen. Anders gezegd, er kunnen 20 procent meer passagiers in dezelfde tijd en ruimte worden geholpen. Op die manier wordt uitbreiding van de ruimte minder urgent. „Het betekent dat we als luchthaven minder snel terminals hoeven bij te bouwen”, zegt Henk Dijk.

De apparatuur zal de komende jaren worden uitgebreid. De service geldt nu voor één koffer per passagier. Dat worden er straks wellicht meer. Het apparaat gaat mogelijk ook *frequent flyers* herkennen. Of het kan de mogelijkheid bieden om ter plaatse bij te betalen voor te zware bagage.

De proef duurt een half jaar. Het is de bedoeling dat eind volgend jaar in totaal vijf van dergelijke apparaten op de luchthaven Schiphol staan.



Zelf een koffer inchecken: gegevens intoetsen, instapkaart langs een laser halen, koffer in de machine zetten en een label eraan plakken.



De afhandeling van een koffer duurt nu nog gemiddeld twee minuten, het zelf inchecken moet dat terugbrengen tot 90 seconden. Foto's WFA