

# Bagage op Schiphol



## AirportCity

Amsterdam Airport Schiphol ademt de sfeer van een wereldstad en is een lichtend voorbeeld van een AirportCity: een toonaangevende efficiënte luchthaven die haar bezoekers en de daar gevestigde ondernemingen 24 uur per dag en 7 dagen per week diensten biedt die zij nodig hebben. Naast banken, winkels, restaurants, vergadercentra, kinderspeelplaatsen, hotels en een casino is er ook een collectie moderne kunst te vinden. Er is verrassend veel te doen tussen inchecken en instappen. Alle faciliteiten en services dragen bij aan de zorgeloze start van de vakantie en maken het vertrek nog leuker en comfortabeler.

Schiphol Group wil een van de meest toonaangevende luchthavenondernemingen 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.

## Bagage op Schiphol

Per jaar verwerkt Schiphol ongeveer 50 miljoen stuks bagage. Dit zijn per dag zo'n 120.000 koffers op rustige dagen en 180.000 koffers op extreem drukke dagen, zoals aan het begin van de zomervakantie. Van al deze koffers is ongeveer 41,5 procent transferbagage. Transferbagage is de bagage van overstappende passagiers. Dat hoge aantal transferkoffers heeft te maken met Schiphols hoofdgebruiker KLM en partners, die Schiphol als knooppunt (hub) van hun netwerk gebruiken.

Om de grote hoeveelheden transferbagage goed te kunnen afhandelen, is een volautomatisch en flexibel bagagesysteem nodig. Daarom investeert Schiphol continu in uitbreiding en innovatie van de bagagesystemen. Hierdoor heeft Schiphol een van de modernste bagagesystemen ter wereld.



## De toekomst is 70MB

Schiphol verwacht dat de jaarlijkse hoeveelheid te verwerken koffers zal toenemen naar 70 miljoen. Om deze groeiende hoeveelheid bagage goed en verantwoord te kunnen verwerken voert Schiphol in samenwerking met partners KLM en VIBM – de leverancier van systemen en software – een omvangrijk investeringsprogramma uit: 70MB (70 million bags). Dit programma heeft niet alleen tot doel 70 miljoen koffers per jaar te kunnen verwerken, maar ook om dit te doen tegen lagere kosten per koffer, met een gelijkblijvend aantal manuren, onder betere arbeidsomstandigheden en met een betere kwaliteit.

Het 70MB-programma omvat uitbreiding van de bagagecapaciteit (de bouw van extra hallen voor het lossen, sorteren en screenen van bagage), innovatie (slimme technische oplossingen zoals de bagagerobot, een automatische losinstallatie en een automatische transportband voor containers) en de verbetering van processen (bijvoorbeeld het afvlakken van pieken in het bagageaanbod).

Zo is in 2009 een nieuwe hal op de D-pier opgeleverd met vier extra transferloskades, inclusief een automatische losinstallatie. In 2010 is een vergelijkbare hal opgeleverd op de E-pier. En eind 2010 is de nieuwe bagagehal Zuid opgeleverd: een ultramoderne hal met zes laadrobots, twee transferloskades en een grote bagagebuffer met 4.200 opslagposities.

### Nieuw: bagagehal Zuid

Zo'n 15.000 vierkante meter omvat de nieuwe hal Zuid. Eind 2010 is de hal opgeleverd, begin 2011 feestelijk geopend. Niet voor niets is Zuid hal het paradepaard van 70MB en een mijlpaal in het project. De hal is er op ingericht om de hoge pieken in het bagageaanbod op een efficiënte manier te verwerken. In de buffer wordt bagage opgeslagen die geen 'haast' heeft. Op rustige momenten stuurt de buffer koffers naar de robots, zodat die alvast containers kunnen beladen. Ook het laden door medewerkers is anders ingericht waardoor de fysieke belasting afneemt.



### Bagagerobot en automatische losinstallatie: uniek in de wereld

Het laden en lossen van koffers is zwaar werk. Bij het beladen van karren krijgen de medewerkers in de E-kelder sinds de zomer van 2006 assistentie van een bagagerobot: de eerste ter wereld. In 2008 is een verbeterde versie in gebruik genomen. In de nieuwe hal Zuid staan zes van deze robots. Bij het lossen is sinds augustus 2009 de MUM actief in de D-hal: de mechanical unloading module oftewel automatische losinstallatie. Deze installatie tilt een container op, kiept hem, en schudt hem leeg op de loskade. Ook deze installatie is uniek in de wereld. Voor zowel de bagagerobot als de MUM geldt dat menselijke inspanning alleen nog nodig is om het paneel te bedienen. Bagagemedewerkers zijn hiervoor speciaal opgeleid.

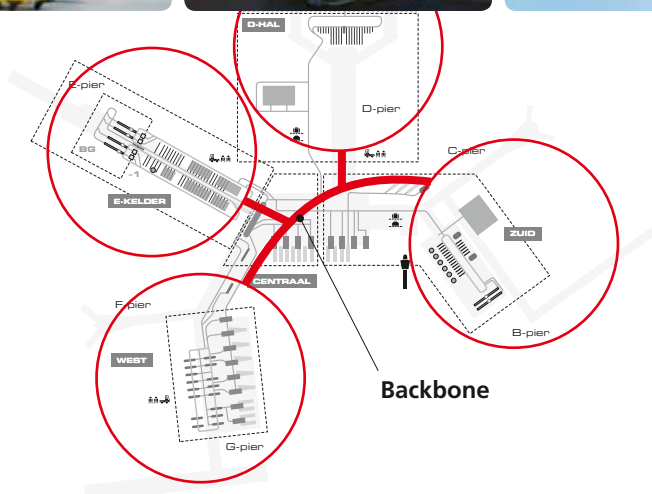
### De mensen achter bagage

In de bagageafhandeling werken ongeveer 2.000 mensen, grotendeels in ploegendiensten. Ongeveer 125 van hen werken voor Amsterdam Airport Schiphol. Zij zijn – samen met een aantal ingehuurd bedrijven – verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de aansturing, het beheer en het onderhoud van alle bagagesystemen, inclusief de computers en software die de systemen besturen.

De fysieke afhandeling van bagage wordt gedaan door de zogeheten afhandelingsmaatschappijen. De grootste daarvan is de KLM met ongeveer 1.000 vaste medewerkers in de bagagegebieden. Andere afhandelingsmaatschappijen zijn Menzies Aviation, Aviapartner, KLM Customer Ground Handling en Servisair. Gezamenlijk hebben deze bedrijven op Schiphol meer dan honderd luchtvaartmaatschappijen als klant.

### De afhandeling van bagage

Schiphol heeft vier gebieden waar bagage wordt verwerkt. Deze gebieden dragen van links naar rechts de namen West, E-kelder, D-hal en Zuid. In West wordt voornamelijk aankomende en vertrekkende bagage afgehandeld. In de E-kelder en de D-hal draait alles om transferbagage. De nieuwe hal Zuid wordt nu nog gebruikt voor vertrekkende bagage, maar is met twee transferloskades en een grote buffer uitstekend toegerust voor het verwerken van transferbagage. De vier bagagegebieden zullen vanaf 2013 met elkaar zijn verbonden door middel van de Backbone.



Deze Backbone gaat alle bagagegebieden met elkaar verbinden, zodat de totale capaciteit nog verder wordt vergroot en het transferproces efficiënter wordt.

### *Vertrekkende bagage*

Een bagagestuk dat bij een incheckbalie wordt afgegeven, of via een Self-Service Drop-off Point wordt ingevoerd, kan in 25 minuten in het vliegtuig liggen. Op basis van de informatie op het barcodelabel aan de koffer, vervoert het bagagesysteem de koffer naar de juiste lateral (laadkade). Bagagemedewerkers laden de koffers vanaf de lateral in containers (voor grote vliegtuigen) of op karren (voor kleine vliegtuigen). Met trekkers worden deze ten slotte naar het vliegtuig gereden, waar het platformpersoneel het overneemt en de bagage in het vliegtuig laadt.

### *Self Service Drop-Off Points*

In 2008 is in Vertrekhal 2 een proef gestart met Self-Service Drop-Off Points (SSDOP's). Passagiers kunnen hiermee zelf hun label printen en hun koffer invoeren in het systeem. Na de succesvolle pilot zijn er in 2009 meer SSDOP's geplaatst. Anno 2011 staan er in totaal zes in Vertrekhal 2 en wordt het aantal verder uitgebreid.

### *Transferbagage*

Transferbagage is bagage die gelijk met de passagier op Schiphol overstapt op een andere vlucht. Transferkoffers hebben, afhankelijk van herkomst en bestemming, 35 tot 50 minuten nodig om van het ene vliegtuig naar het andere te komen. Vanuit het aankomende vliegtuig worden ze naar de bagagekelders gereden, waar ze door bagagemedewerkers worden gelost op een loskade. Het bagagesysteem screent de koffers en vervoert ze automatisch, op basis van informatie op het barcodelabel, naar de lateral van de aansluitende vlucht. Bagage die niet

meteen verder vliegt wordt tijdelijk opgeslagen in een buffer en daar op het juiste moment weer volautomatisch uit gehaald.



### *Aankomende bagage*

Bagage die op Schiphol aankomt, kan meestal na 20 tot 30 minuten door de passagier van de reclaimband worden gehaald. Vanuit het vliegtuig worden de koffers naar de bagagekelders gereden en gelost op een loskade. De loskade staat in directe verbinding met de bagageband in de Aankomsthal.

### **Securitymaatregelen rond ruimbagage**

Sinds de aanslag op een Pan Am toestel boven Lockerbie is het een wettelijke eis dat alle ruimbagage 100 procent wordt gecontroleerd op zaken die een veiligheidsrisico kunnen vormen. De controle van handbagage vindt plaats in de vertrekhal en bij de gates. Voor ruimbagage zijn screeningsmachines ingebouwd in het bagagesysteem. Wanneer twijfel ontstaat over de inhoud van een koffer of een stuk handbagage, wordt deze, indien mogelijk in het bijzijn van de passagier, geopend en onderzocht.

### **Vertraagde bagage**

Als bagage de aansluiting mist, zorgt de luchtvaartmaatschappij dat deze met de volgende vlucht mee gaat. De vertraagde bagage komt in de meeste gevallen binnen 24 uur bij de eigenaar terug. Passagiers kunnen zelf ook bijdragen aan het voorkomen van vertraging van hun bagage. Dit begint bij op tijd inchecken, en het goed vastmaken van hengsels, riempjes en gespen. Deze blijven dan niet haken in het systeem en kunnen geen storing veroorzaken. Mocht de koffer onverhoeds toch achterblijven dan is het prettig wanneer de bijbehorende passagier snel achterhaald kan worden. Een kofferlabel met een naam en telefoonnummer, en een vel papier in de koffer met gegevens helpt aanzienlijk. Ook is het handig als de passagier een foto van de koffer heeft en als de koffer unieke kenmerken heeft.



## Facts & Figures

- Amsterdam Airport Schiphol is qua passagiers de vijfde luchthaven van Europa na London Heathrow, Paris Charles de Gaulle, Madrid Barajas en Frankfurt. In vrachtvolume is Schiphol nummer drie in Europa.
- De belangrijkste gebruiker – home carrier – KLM is met haar Skyteam-partners sterk gericht op transferpassagiers. Mede daardoor is ongeveer 41,5 procent van de passagiers op Schiphol transferpassagier.
- In 2010 reisden in totaal 45,2 miljoen passagiers van, naar of via Schiphol. Deze mensen namen bijna 50 miljoen stuks bagage mee.
- Het investeringsprogramma 70MB heeft als doel in totaal 70 miljoen koffers per jaar te kunnen verwerken.
- Dagelijks worden op Schiphol tussen de 120.000 en 160.000 stuks bagage gesorteerd, op piekdagen zelfs 180.000.
- Bijna 2.000 mensen houden zich op de luchthaven bezig met bagage, onder wie 125 van Schiphol en 1.100 van KLM.
- De verschillende afhandelingsmaatschappijen hebben samen 106 luchtvaartmaatschappijen als klant.
- Transferbagage die niet direct doorreist wordt volautomatisch tijdelijk opgeslagen in een magazijn; Schiphol beschikt over bufferruimte voor 3.000 stuks bagage in de D-hal, 1.500 stuks in de E-kelder en 4.200 stuks in de nieuwe hal Zuid.
- Schiphol ligt in zijn geheel ongeveer 4,5 meter onder zeeniveau, maar de bagagehallen liggen het allerdiepst: op sommige plekken wel 13 meter onder de zeespiegel. De muur van de E-kelder is dan ook 1,1 meter dik om het grondwater tegen te kunnen houden.
- In totaal ligt er in de bagagegebieden 21 kilometer transportband en 5 kilometer railsysteem; de systemen draaien op 105 serverkasten; de railsystemen in de D-pier en Zuid draaien op samen bijna 2.000 motoren.
- De langste weg die een koffer op Amsterdam Airport Schiphol kan afleggen is 2,5 kilometer.

## Bagagecapaciteit

| Vanaf | Ligging   | Omvang                       |
|-------|---|------------------------------|
| 1967  | Oud Zuid/Vertrek 1                              | 17.000 m <sup>2</sup>        |
| 1988  | Centraal en E/Vertrek 2                         | 22.000 m <sup>2</sup>        |
| 1992  | West/Vertrek 3                                  | 10.000 m <sup>2</sup>        |
| 2002  | D-pier  | 12.000 m <sup>2</sup>        |
| 2004  | Uitbreiding West                                | 3.500 m <sup>2</sup>         |
| 2009  | Transfer Screening D-hal                        | 3.500 m <sup>2</sup>         |
| 2009  | Loskades E-pier                                 | 10.000 m <sup>2</sup>        |
| 2010  | Bagagehal Zuid                                  | 15.000 m <sup>2</sup>        |
|       | Ruimte voor aankomende bagage in aankomsthallen | 20.000 m <sup>2</sup>        |
|       | Voorzieningen bij check-in                      | 15.000 m <sup>2</sup>        |
|       | <b>Totaal</b>                                   | <b>118.000 m<sup>2</sup></b> |

## Bagagesysteem

|                             | Terminal 1 | Terminal 2 | Terminal 3/4 |
|-----------------------------|------------|------------|--------------|
| Balierijen                  | 8          | 8          | 16           |
| Balieposities               | 100        | 56         | 176          |
| Transferloskades            | 2          | 8          | -            |
| Vertrekbanden               | 4          | 4          | 8            |
| Vertrekcarrousel            | 3          | 5          | 17           |
| Vertreklaterals             | 22         | 131        | -            |
| Oddsizedbanden vertrek      | -          | -          | 2            |
| Oddsizedbanden aankomst     | 1          | -          | 2            |
| Reclaimcarrousel            | 3          | 7          | 9            |
| Bagagerobots                | 6          | 1          | -            |
| Automatische losinstallatie | -          | 1          | -            |

Maart 2011

Meer informatie:

Perszaken Schiphol Group, 020 601 2673