

## E-commerce in de luchtvracht bereikt grenzen, regie op bestemming is noodzakelijk

De opmars van e-commerce heeft de logistieke keten op Schiphol veranderd, maar niet op een manier die duurzaam houdbaar is. Ondanks de logistieke uitdagingen is e-commerce inmiddels goed voor 20% van de luchtvrachtvolumes, het is dan ook een economisch essentiële stroom die je als luchthaven succesvol wilt én moet kunnen afhandelen. Wat begon als een gestage stroom, is inmiddels uitgegroeid tot een lawine van pakketten die de fysieke grenzen van de afhandeling op de eerste linie bereikt. Het huidige model zet het personeel onder druk, verstoort de reguliere luchtvrachtprocessen en vraagt om structurele ingrepen.

### Fysieke overbelasting op de vloer

Wie vandaag een vrachtafhandelloods op Schiphol binnenloopt, ziet twee werelden. Waar traditionele exportvracht strak, overzichtelijk en met zorg is opgebouwd, oogt e-commerce aan de importkant te vaak als een chaotische bult losse dozen in alle vormen, maten en kleuren. Waar het in het luchtvrachtproces vroeger over een redelijk gestructureerde B-to-B zendingen en daarnaast een duidelijk herkenbare stroom van luchtpost ging gaat het bij e-commerce snel om duizenden tot tienduizenden B-to-C-achtige bestellingen die deels worden verstuurd als luchtvracht en deels als luchtpost. Vaak in de bekende grijze zakjes, verpakt in uitpuilende dozen, gestapeld op pallets waarbij de onderste dozen zijn bezweken onder het gewicht van de rest.

Dit brengt enorme operationele problemen met zich mee. Daar waar afhandelaars de afgelopen jaren sterk hebben ingezet op het verminderen van de fysieke belasting van werknemers komt e-commerce met nieuwe uitdagingen op dit vlak. Er staat te vaak geen gewicht op de dozen, dozen (als het al geen zakken zijn...) zijn niet fatsoenlijk te stapelen en daarmee zijn de aantallen op een pallet moeilijk te tellen. Bovendien sluiten de duizenden kleine e-commerce pakketjes in een vlucht niet aan bij de bestaande geautomatiseerde systemen, die juist zijn gebouwd voor grote, geconsolideerde vracht. Handgeschreven of onduidelijke labels maken het moeilijk zendingen uit elkaar te houden en zorgen geregeld voor administratieve chaos. Medewerkers zien echt op tegen de fysieke afhandeling van de e-commerce-stromen vanwege de werkdruk en het gebrek aan structuur. Alles wat we de afgelopen jaren verbeterd hebben in de logistiek over het optimaliseren en verbeteren van processen lijkt bij e-commerce overboord te zijn gezet.



### **Regulier proces in de knel**

Los van de problemen die het voor zichzelf veroorzaakt brengt het ook de reguliere – vaak kostbare – luchtvracht in de knel: door de massale importstroom van e-commerce ontstaan er opstoppen bij het tellen, verwerken en laden in de vrachtwagens die de e-commerce op komen halen. Deze opstoppen worden nog eens verergerd doordat kleine zendingen vaker leiden tot extra douane-inspecties, wat voor verdere vertragingen zorgt. Fouten in het proces leiden tot veel nawerk en vertragingen, waardoor de traditionele ‘nette’ luchtvracht onder druk komt te staan. Zowel de fysieke als administratieve kant van de afhandeling kraakt in zijn voegen.

### **Regie op oorsprong, minder splitsen**

Het tij moet gekeerd worden voordat de keten verder vastloopt. De sleutel tot de oplossing ligt in het terugdringen van de complexiteit aan de bron en het minimaliseren van de zogeheten human interface op de luchthaven. Om dit te bereiken zijn er gerichte maatregelen nodig. Er zal op de plaats van herkomst gereguleerd moeten worden. De partijen die het overgrote deel van de e-commerce in Nederland importeren, een overigens selecte groep partijen, zouden aan het begin van de keten een sturende rol moeten spelen en hogere eisen stellen aan de manier van verzending. Betere verpakkingen, betere labels, beter gestapeld etc. Daarnaast moet er al op herkomst naar worden gestreefd dat zendingen zo veel mogelijk als eenheid naar de ontvanger kunnen. Nog te vaak zijn zendingen voor eenzelfde ontvanger verdeeld over verschillende pallets of opgedeeld in verschillende Unit Load Devices (ULD's) die vervolgens op Schiphol opengemaakt moeten worden en opnieuw op pallets gezet moeten worden.

### **Gerichte prikkels en transparantie**

Luchtvaartmaatschappijen en luchthavenbeheerder Schiphol zouden een sturende rol kunnen aannemen door extra voorwaarden te hanteren voor partijen die goederen niet als complete eenheid aanleveren. Daarnaast is er een blinde vlek ontstaan, omdat luchtvaartmaatschappijen vaak niet exact weten wát ze vervoeren doordat postzendingen niet altijd via een gestandaardiseerde Airway Bill (AWB) gaan. Een specifieke handling code van IATA voor e-commerce is noodzakelijk, zodat we in ieder geval overkoepelend weten hoeveel e-commerce er daadwerkelijk vervoerd wordt. Door de e-commerce-stromen slimmer te bundelen, data beter uit te wisselen en de fysieke handelingen op de werkvloer te minimaliseren, beschermen we niet alleen de operationele continuïteit en de betrouwbaarheid van de luchthaven, maar bovenal de gezondheid en motivatie van de mensen die het werk met hun handen moeten doen.

