

KLM-INITIATIEF WERPT ZIJN VRUCHTEN AF

SOS-TEAM REDT BAGAGE VAN ONGEWISSE TOEKOMST

Het oprapen van koffers die van een kar vallen, is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de chauffeur. Het voorkomen daarvan ook: het fatsoenlijk beladen van karren en het afsluiten daarvan met zeiltjes voorkomt een hoop ellende. In de vorige Bagageband was nog eens pijnlijk zichtbaar gemaakt dat het bestaan van deze 'regel' geen garantie is voor schone randwegen en platformen. Het SOS-Team van de KLM helpt daarom een handje.

Iedereen vaart wel bij de inspanningen van het SOS-Team van de KLM. Op de foto teamleden Alex Dorian (links) en Kees Kooimans.



De vijf fulltime leden van het SOS-Team kwamen drie jaar geleden voor het eerst in actie. In een periode waarin veel gebouwd en verbouwd werd, met als gevolg veel obstakels op de randwegen die er weer toe leidden dat de bagage soms spontaan van de karren stuurde. De KLM vond het nodig om in te grijpen en deed dat met succes. Anno 2004 voorkomt het SOS-Team op de hele luchthaven dat koffers kwijtraken of een vertrekkende vlucht missen.

Puinruimen

In de eerste maanden werden de teamleden nog weleens ten onrechte voor het karretje gespannen. Sommige collega's verzochten hen zelfs puin, pallets en andere rotzooi op te rapen. In een Bedrijfsvoerings-overleg Bagage halverwege vorig jaar werd dat soort praktijken op initiatief van de KLM een halt toegevoerd. Het overleg leverde duidelijke afspraken op: het SOS-Team moest alleen ingezet worden voor het oppakken van bagage. En niet alleen die van de KLM, ook de koffers van de andere afhandelaren.

Iedereen blij

De KLM nam een (financieel) risico met de oprichting van het team, want hoewel de nobele activiteiten uiteindelijk geld kunnen opleveren, hangt er ook een prijskaartje aan. Toch draait het SOS-Team naar behoren en is het rendabel. Bovendien profiteert iedereen ervan: de KLM zelf, de andere afhandelaren en de airlines. En niet in de laatste plaats de passagiers. De kans dat zij op de plaats van bestemming tevergeefs op hun koffer wachten, is weer een beetje kleiner geworden. ■