



Internationaltrade.be

Koerier

Veel méér dan louter 'pakjes afleveren'

De opkomst van e-commerce heeft de internationale handel en logistiek fundamenteel veranderd. Steeds meer consumenten bestellen online. Dit vraagt om een logistiek proces waarin goederen op strategische locaties worden opgeslagen om een snelle levering mogelijk te maken.

De rol van de koerier gaat verder dan alleen 'pakjes afleveren'. Zij vormen de laatste schakel in de logistieke keten en zorgen ervoor dat goederen tijdig en in perfecte staat hun bestemming bereiken.

1. Wat doet een koerier?

Een koerier haalt goederen, documenten en pakketten op en levert ze snel en veilig bij bedrijven of particulieren, zowel nationaal als internationaal. Ze werken voor koeriers- of logistieke bedrijven en zijn onmisbaar in de distributieketen.

Leveringen gebeuren vaak met een lichte vrachtwagen, maar in steden worden scooters of elektrische fietsen ingezet voor een vlotte 'last mile'-bezorging. Kleinere internationale zendingen of dringende leveringen kunnen via expresdiensten worden uitgevoerd.

Afhankelijk van de klantbehoefte zijn er verschillende leveringsopties:

- **same-day en on-demand:** de klant bepaalt tijd en plaats, vaak voor dringende zendingen zoals bijvoorbeeld machineonderdelen, want de productie valt beter nooit stil.
- **next-day:** goederen worden de volgende dag geleverd, bijvoorbeeld voor het aanvullen van winkelvoorraden.
- **economy:** minder tijdsgevoelige zendingen worden gegroepeerd voor efficiëntere en goedkopere levering binnen enkele dagen.
- **overnight/express:** spoedleveringen, zoals medische stalen of contracten, worden 's nachts vervoerd en 's ochtends bezorgd.
- Het takenpakket van een koerier omvat:
- **ophalen van goederen:** de koerier ontvangt opdrachten en haalt pakketten op bij een distributiecentrum, magazijn of verzender. Hierbij controleert hij de juist- en volledigheid van de pakjes.
- **route plannen:** het plannen van de leveringen met oog op verkeersdrukke, tijdsloten en specifieke klantinstructies volgt hij/zij stipt op.
- **sorteren en laden:** de bestelwagen of het transportmiddel wordt optimaal geladen voor een vlotte afhandeling. Wist je dat een koerier met rijbewijs B ook twee paletten kan afhalen?

- **navigeren en rijden:** de koerier bezorgt de pakketten veilig en op tijd. Hij of zij is vertrouwd met de verkeersregels, rijdt veilig en navigeert efficiënt met behulp van een gps.
- **klantenservice verlenen:** als gezicht van het bedrijf zorgt de koerier voor een correcte en vriendelijke dienstverlening, en draagt zo bij aan een positieve klantbeleving.
- **bezorginstructies volgen:** het correct registreren van handtekeningen en de specifieke leverinstructies nauwgezet opvolgen, behoort ook tot zijn/haar takenpakket.
- **rapporteren en registreren:** de administratie rond leveringen houdt de koerier grondig bij. Incidenten of problemen die hij ondervond, geeft hij door aan zijn leidinggevende.
- **voertuig onderhouden:** Ook het voertuig technisch in orde houden behoort tot het takenpakket van de koerier.

Koeriers genieten veel vrijheid en ervaren veel variatie in hun werk. Zodra hun voertuig geladen is, kunnen ze de baan op. Deze autonomie wordt vaak sterk gewaardeerd.

2. Welke specialisaties zijn er mogelijk?

Koeriers kunnen zich specialiseren in verschillende domeinen, afhankelijk van het type levering en vervoersmiddel:

- **nationale en internationale zendingen:** focus op leveringen binnen het land of grensoverschrijdend transport.
- **stadsdistributie:** snelle leveringen binnen stedelijke gebieden, vaak met fiets of cargofiets. Deze transportmiddelen zijn milieuvriendelijker en sneller in een stad.
- **e-commerce:** specifiek voor webwinkels.
- **medisch vervoer:** transport van gevoelige medische stalen, vaccins en farmaceutische producten volgens strikte richtlijnen.
- **koel- en vriestransport:** het vervoer van temperatuurgevoelige goederen.
- **documentenvervoer:** documenten die snel en veilig moeten worden afgeleverd, vaak met ontvangstbewijs.
- **kunst- en museumleveringen:** het vervoer van waardevolle en unieke, vaak kwetsbare kunstwerken en museumstukken.
- **chemisch en gevaarlijk goederentransport:** met strikte naleving van alle veiligheidsvoorschriften.
- **expres- en overnight leveringen:** voor zendingen met hoge urgentie.
- ...

3. Welke vaardigheden heb je nodig als koerier?

Een koerier moet organisatorisch sterk zijn en snel kunnen schakelen in veranderende situaties. De belangrijkste competenties zijn:

- **fysieke fitheid:** veel in- en uitstappen, soms zware pakketten tillen.
- **rijvaardig en goed verkeersinzicht:** vlot en veilig kunnen navigeren door verkeer.
- **oplossingsgerichtheid:** snel inspelen op onvoorziene situaties zoals verkeersdrukte of adreswijzigingen.
- **zelfstandigheid en groot verantwoordelijkheidsgevoel:** autonoom kunnen werken en taken nauwgezet uitvoeren.

- **klantvriendelijkheid en communicatie:** professioneel omgaan met klanten en het bedrijf vertegenwoordigen.
- **stressbestendigheid:** tijdsdruk en onverwachte situaties kunnen tackelen.

4. Hoe word je koerier?

Voor de functie van koerier is geen specifiek diploma vereist. In het volwassenonderwijs kun je wel de opleiding 'polyvalent post- en pakketmedewerker' volgen. Met deze opleiding krijg je een sterke basis mee om als koerier aan de slag te gaan.

Toch zijn er soms enkele bewijzen en attesten noodzakelijk om als koerier aan de slag te gaan:

- **rijbewijs:** minimaal een rijbewijs B voor lichte vrachtwagens. Voor grotere voertuigen kan een rijbewijs C of CE nodig zijn.
- **bestuurdersattest:** elke koerier die geen burger is van een land uit de Europese Economische Ruimte is verplicht houder te zijn van een bestuurdersattest.

Je werkgever voorziet bijkomende opleidingen volgens je takenpakket:

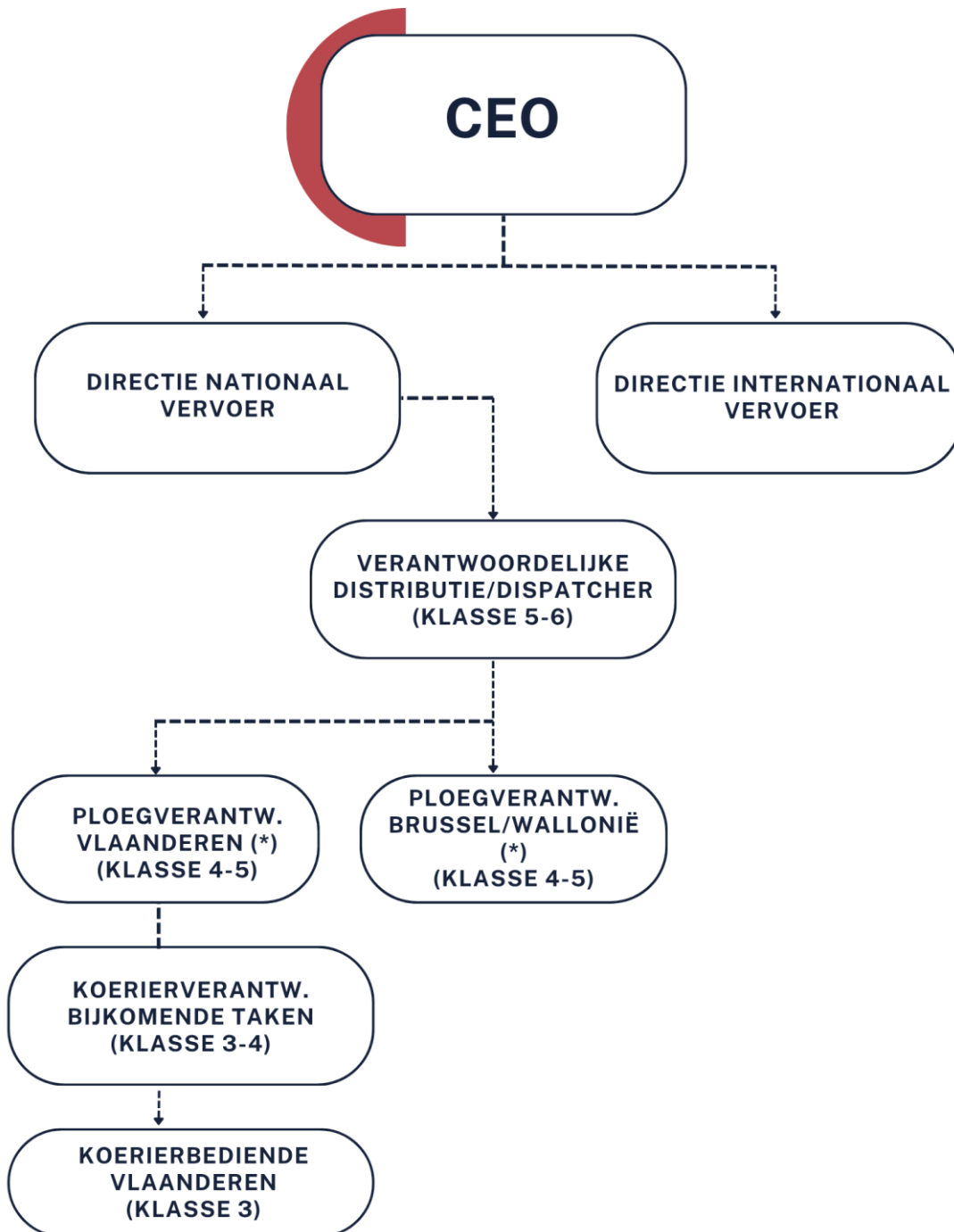
- **training en inwerking:** nieuwe koeriers krijgen een introductie over de werking van het bedrijf, de procedures en de klantenservice.
- **extra opleidingen:** sommige specialisaties, zoals medisch transport, vereisen aanvullende opleidingen.



5. Hoe ziet het loopbaanpad eruit?

De functie van koerier biedt doorgroeimogelijkheden binnen de logistieke sector:

- **junior koerier:** leert de basis van routes en procedures.
- **ervaren koerier:** heeft volledige autonomie over routes en leveringen, eventueel gespecialiseerd transport.
- **teamverantwoordelijke:** begeleidt nieuwe koeriers, plant routes en lost problemen op.



(*) INDELING KAN PER GEWEST, MAAR OOK PER KLANTENSOORT OF PER TYPE GOEDEREN VERSCHILLEN (KLASSE) DIT VERWIJST NAAR DE MOGELIJKE KLASSE-INDELING I.F.V. DE LOONSCHAAL EN HET GELDENDE BAREMA. HIERBIJ GELDT NIET DE FUNCTIETITEL ALS REFERENTIE, MAAR DE INHOUD.

6. Trends in de koerierssector

De sector evolueert voortdurend met nieuwe technologieën en duurzame initiatieven:

- **tracking en digitalisering:** realtime updates over leveringen en geoptimaliseerde routes. De kwaliteit en de snelheid van de dataflow zijn minstens zo belangrijk als die van de goederenflow.
- **duurzaam en groen transport:** elektrische voertuigen, fietskoeriers en groene logistiek worden steeds belangrijker. Duurzaam overheidsbeleid en consumentengedrag spelen hierbij een rol.
- **automatisering en AI:** autonome voertuigen en robots worden meer en meer ingezet in magazijnen en data-analyse optimaliseert de routeplanning.
- **innovaties in last-mile delivery:** de laatste kilometer van de bezorging is het duurste en meest tijdrovende onderdeel van het bezorgproces. Nieuwe methoden, zoals pick-up points, zorgen voor snellere en efficiënte leveringen.

7. Hoeveel verdient een koerier?

Salarissen variëren per bedrijf en type dienst. Het sectorale barema is te raadplegen via: <https://minimumlonen.be>.

Minimumbarema-vork	
Functies	Klasse
Verantwoordelijke distributie/ dispatcher	5-6
Ploegverantwoordelijke	4-5
Koerier bijkomende taken	3-4
Koerierbediende	3

Daarnaast zijn er de [sectorale voordelen uit PC 226](#):

- Recht op heel wat **vakantiedagen**: per schijf van 5 jaar anciënniteit krijg je een extra dag verlof, wat uitkomt op een totaal van 37 dagen.
- **Opleiding** is belangrijk in de sector. LOGOS biedt een divers en uitgebreid opleidingsaanbod en voorziet bedrijven van een jaarlijks opleidingsbudget.
- Een sectoraal pensioenplan is inbegrepen.

Extra voordelen:

- groeps- en/of hospitalisatieverzekering
- maaltijd- en ecocheques

- bedrijfswagen of fietsvergoeding
- mobiele telefoon of laptop

Koeriers spelen een sleutelrol in de moderne logistiek, zorgen voor tijdige en efficiënte leveringen en krijgen een extra ARAB-vergoeding ter compensatie van rustmomenten die door omstandigheden kunnen wegvallen.

Bijlage: e-commerce-logistiek – een situering

Online shoppen is niet meer weg te denken. Consumenten en bedrijven plaatsen dagelijks duizenden bestellingen die razendsnel verwerkt en geleverd moeten worden. De goederen vertrekken rechtstreeks vanuit het magazijn naar de klant.

E-commerce omvat het volledige logistieke proces: van ontvangst, opslag en verpakking tot levering en retourverwerking. Dit gebeurt in negen efficiënte stappen:

1. **Magazijnbeheer**

Een slim georganiseerd magazijn is cruciaal. Automatisering en digitalisering versnellen het proces, terwijl hulpmiddelen zoals heftrucks en palletwagens helpen bij een efficiënte goederenstroom. Steeds vaker worden extra diensten zoals kwaliteitscontrole, herverpakken en etikettering aangeboden.

2. **Ontvangst van goederen**

De ontvangst van goederen wordt gecoördineerd met de andere supplychainprocessen, zodat duidelijk is wie wanneer welke goederen levert.

3. **Orderverwerking**

Zodra een bestelling binnenkomt, begint de verwerking. De structuur en de verzamelde gegevens van het platform bepalen de snelheid ervan. Het WMS zorgt voor een efficiënte pickstrategie, met geoptimaliseerde routes om producten snel en correct te verzamelen. Dit kan handmatig of via geautomatiseerde systemen zoals robotmagazijnen. Dit alles vraagt een doorgedreven organisatie.

4. **Vorbereiding van de zending**

Bestellingen worden zorgvuldig verpakt en voorzien van de juiste labels en documentatie, zoals facturen en leveringsbonnen.

5. **Transport**

De zendingen worden efficiënt gegroepeerd en vervoerd. Afhankelijk van de bestemming en prioriteit wordt gekozen voor directe levering, groepage of expresverzending. Douanedocumenten en tijdsloten bij klanten worden hierbij nauwkeurig opgevolgd.

6. **Track and trace**

Klanten verwachten transparantie. Via trackingcodes volgen ze in real time hun bestelling en krijgen ze een indicatie van het levermoment.

7. **Retourverwerking**

E-commerce heeft een hoog retourpercentage. Een geautomatiseerd retourproces maakt het makkelijk voor klanten om producten terug te sturen. Dit vraagt een nauwkeurige administratie en verwerking in het magazijn.

8. **Customerservice**

Klanttevredenheid is essentieel. Snelle leveringen, heldere communicatie en een vlotte retourprocedure voorkomen negatieve reviews en versterken de reputatie van het bedrijf. Door de snelle groei van sociale media kunnen slechte reviews de beste marketingstrategie in een mum van tijd onderuithalen en heel wat commerciële schade veroorzaken.

9. **Klanttevredenheid meten en optimaliseren**

Metten is weten. Feedback van klanten helpt om de dienstverlening te verbeteren. Enquêtes en trackinggegevens geven inzicht in verbeterpunten.

E-commerce blijft groeien en eist veel van logistieke spelers. Efficiëntie, snelheid en duurzaamheid zijn cruciaal om competitief te blijven in deze dynamische sector. Daarom zijn onder meer nieuwsbrieven en korte enquêtes onmisbare tools om de vinger aan de pols te houden.

Delivery Makes E-Commerce a Reality

Delivery Service Providers play an integral part of the online purchase. They feed the e-retailer in with crucial information on delivery options, enable track-and-trace and provide various delivery solutions and notification mechanisms – in addition to the actual delivery.

As such, Delivery Service Providers are an integral driver of Europe's digital economy – contributing to a growth of more than 38% in cross-border online retail to reach €36bn in 2013.*



*Source: CEP-research, 12 March 2013: European cross-border e-retail set to grow by almost 40 per cent this year

Document prepared by the European Express Association