

# „Met klets-kassa los je eenzaamheid niet op”

Tiemen Roos

29 september 2021 19:55



CCO Colette Cloosterman - van Eerd (l.) opent de klets-kassa bij het Jumbo-filiaal in Udenhout. beeld ANP, Rob Engelaar [2 foto's](#)

**ECONOMIE**

**Jumbo opent komend jaar tweehonderd zogeheten klets-kassa's. Mensen die zich eenzaam voelen kunnen daar een praatje maken met de caissière.**

Volgens supermarktdeskundige Erik Hemmes uit Hilversum past het bij de klantgerichte instelling van de familie Van Eerd, eigenaar van de Jumbo-keten. „Die instelling is naar mijn mening oprecht. Maar het gaat me te ver om te zeggen dat je er de

eenzaamheid mee aanpakt. Wat dat betreft is het niet meer dan een druppel op een gloeiende plaat.”

Klets-kassa's zijn voor mensen die geen haast hebben en „het fijn vinden om een praatje te maken tijdens het afrekenen”, aldus Jumbo maandag bij de opening van een nieuwe klets-kassa in het Brabantse Udenhout. In Vlijmen heeft een Jumbo-winkel er al twee jaar mee proefgedraaid.



**LEES OOK** 7 september 2021 14:36

**Een lichtpuntje voor eenzame ouderen**

Volgens de supermarktketen leverde dat veel positieve reacties van klanten op. Daarom volgt nu de uitrol over het land. Over een jaar zijn er in tweehonderd winkels klets-kassa's, stelt Jumbo. Daarbij ligt de focus op gebieden waar eenzaamheid sterk speelt. Jumbo is lid van de Nationale Coalitie tegen Eenzaamheid, een initiatief van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Jumbo's CCO (commercieel directeur) Colette Cloosterman – van Eerd is een van de aanjagers van de coalitie, net als onder meer EO-presentator Bert van Leeuwen, voormalig minister Nелиe Kroes en directeur van het Oranjefonds Sandra Jetten. Volgens Cloosterman voelen veel mensen, vooral ouderen, zich weleens

eenzaam. „Onze winkels zijn voor hen een belangrijke ontmoetingsplek.”



Supermarktdeskundige Erik Hemmes. beeld Erik Hemmes Volgens supermarktdeskundige Erik Hemmes is Jumbo de enige keten die het fenomeen invoert. Een vergelijking met de koffiepunten die tot aan de coronatijd in veel supermarkten opgang maakten, ligt voor de hand maar gaat niet helemaal op.

„Het is natuurlijk niet de bedoeling dat mensen drie of vier minuten blijven kletsen want dan staan anderen achter hen te dringen. Het is meer een kwestie dat de caissière open staat voor menselijk contact. Daar begint het mee: als de baas tegen je zegt dat je best een praatje mag maken sta je er anders in dan wanneer je de opdracht hebt om per uur 85 klanten af te handelen.”

## Minder druk

Door de opkomst van zelfscankassa's is het in veel winkels al minder druk bij de gewone kassa's, reageerde koepelorganisatie van supermarkten CBL op het initiatief van Jumbo. Daardoor zou er ruimte zijn voor een praatje. Hemmes ziet die ontwikkeling ook. „Die gaat heel snel. Ik zie nieuwe winkels met acht zelfscankassa's tegenover één of twee kassa's met bediening.” Volgens Hemmes heeft Jumbo sowieso aandacht voor contact tussen klanten en personeel. „Zeker in de grotere filialen zie je achter de kaas, het vlees en het brood nog steeds mensen staan. Albert Heijn heeft de bediening daar sinds begin van dit jaar juist weggehaald.”

Aandacht voor mensen bevordert volgens hem de klantenbinding bij supermarkten. „Kijk naar het verschil tussen filiaalmanagers en zelfstandige ondernemers. Van die laatsten ken ik er die regelmatig door hun winkel lopen en met klanten een praatje maken. Ze nemen daar de tijd voor. Dat is trouwens niet iets specifiek van Jumbo, je ziet dat in het algemeen, zeker in kleinere plaatsen waar mensen elkaar nog kennen.”

## Duur

Is een caissière niet te duur om met klanten te laten kletsen? „Zo zou je kunnen redeneren en er zullen zeker bedrijven zijn die vanuit die gedachte werken. Maar bij de familie Van Eerd is het veel meer de instelling. Zij willen het de klant naar de zin maken. Naar mijn mening is dat oprecht en is de motivatie niet om er extra geld mee te verdienen. Maar ik geef toe dat ze het zo aan het begin van de week tegen de eenzaamheid communicatief heel goed weten uit te nutten.”





**LEES OOK** Vandaag, 09:46

**Week tegen Eenzaamheid: Luisterlijn start campagne**

Of klets-kassa's werkelijk helpen tegen eenzaamheid, betwijfelt hij. „Het is hoogstens een druppel op een gloeiende plaat. Wie zich eenzaam voelt, bereikt volgens mij meer door zelf contact te zoeken met mensen.”

## **Gerelateerd nieuws**



**OPINIE** 27 september 2021 19:28

**Column: Van de dood tot het leven**



**CULTUUR & BOEKEN** 24 september 2021 17:51  
**"Praatstukjes" over eenzaamheid**



**KERK & RELIGIE** 23 september 2021 17:15  
**Burendag in het hart van De Pijp**



**OPINIE** 16 september 2021 16:07

## **Jongvolwassene verlangt naar contact en geborgenheid**



**MENS & SAMENLEVING** 7 september 2021 14:36

## **Een lichtpuntje voor eenzame ouderen**



**MENS & SAMENLEVING** 31 augustus 2021 19:42

## **Hoopvol tussen allerlei eilandjes**

## **Meer Economie**





**ECONOMIE** Vandaag, 16:34

## Brandstofprijs gaat door het dak



**ECONOMIE** Vandaag, 11:46

## Rekenkamer in rapport: Aanpak arbeidsuitbuiting faalt





**ECONOMIE** Vandaag, 11:10

## **Coalitie laakt investeren ING en ABP in Israëliische nederzetting**



**ECONOMIE** Vandaag, 10:40

## **Arme werkende komt niet vooruit**



**ECONOMIE** Gisteren, 14:15

## **JC Straaltechniek maakt vies en verroest als nieuw**



## Meest gelezen

29 sept.

**POLITIEK Tweede Kamer neemt Gomarus onder handen**

29 sept.

**GEZONDHEID Experts: Te vroeg om alle coronaregels los te laten**

27 sept.

**ECONOMIE Rijk repareert gat in regeling coronapas**

28 sept.

**BINNENLAND Johan Snoei krijgt kokend heet frituurvet over zich heen**

29 sept.

**BUITENLAND Gezondheidszorg lijdt in veel landen onder vaccinatieplicht**

29 sept.

**OPINIE Overheid doet er goed aan waarschuwingen van ex-staatssecretaris Keijzer ter harte te nemen**

## RD.nl in uw mailbox?

Inschrijven