

# Eind aan zegeltijdperk

Na 65 jaar is het bij Albert Heijn gedaan met zegels op spaarkaarten plakken. Vanaf de jaarwisseling stromen de zegeltjes alleen nog digitaal naar de AH-app, tot verdriet van oudere spaarders die niet overweg kunnen met internet.

door Pieter van Erven Dorrens

**A**l direct na de start in 1955, tegelijk met de opening van de eerste supermarkt in Rotterdam, was het een enorm succes. In de zes jaar erna plakten consumenten een half miljard zegels. Criminel probeerden Albert Heijn zelfs te tillen met valse zegels.

In al die jaren is het systeem vrijwel onveranderd gebleven, alleen de munteenheid is anders. Voor elke euro boodschappen kan je bij de kassa voor €0,10 spaarzegels kopen. Is het boekje met 490 zegels vol, dan betaalt de Zaanse grootgrutter €52 uit. „Het is een heel traditioneel middel om klanten aan je te binden”, zegt supermarktdeskundige Erik Hemmes. „Je ziet dat in de reclame nu ook wel op het rendement gewezen wordt. Je krijgt 6% rente. Dat is heel wat meer dan bij de banken, behalve natuurlijk dat het om heel kleine bedragen gaat.”

Maandag meldde Albert Heijn dat de fysieke zegel wordt uitgefaseerd. Komende maandag begint het digitale tijdperk waarbij via de bonuskaart en de app gespaard gaat worden. Klanten die nog een incompleet zegelboekje hebben, kunnen hun boekje tot en met 31 december volmaken.

## Smartphone

Ouderenbond Anbo beurt dat zeer voor oudere spaarfans die dan moeten afhaken. „Juist ouderen maken gebruik van die spaarkaarten”, zegt woordvoerder Bernadet Naber. „Maar tussen de tien en elf procent van de ouderen boven zeventig jaar is niet zo digitaal vaardig. Je moet je voorstellen dat een deel van de ouderen niet eens een computer of een smartphone heeft. Voor die groep is het heel zwaar dat zij dit voordeel en plezier moeten missen.”



Naber vindt het moment van de verandering ook ongelukkig gekozen. „Ouderen zijn een van de groepen die in deze coronatijd wat steun kunnen gebruiken. Mensen zijn toch gehecht aan die spaarkaarten en zegels.”

Albert Heijn verwacht dat de meeste oudere spaarders

*'Het moment is ongelukkig gekozen'*

zich wel zullen redden. „Veel ouderen maken wel gebruik van een smartphone of tablet. Maar wij gaan klanten ook op weg helpen. Bij onze servicebalie kunnen ze informatie krijgen hoe ze het moeten aanpakken. Daarin willen we ook graag samenwerken met ouderenbonden”, zegt woordvoester Anoesjka Aspeslagh.

Het zegeltjessysteem was stilgelegd vanwege de coronacrisis, om besmettingsrisico's te verminderen. Volgens Albert Heijn was de invoering van de digitale variant echter al langer gepland. „Zoiets is een heel traject. Maandag beginnen we weer met het uitrekenen van fysieke zegels. Dan is het mooi dat je nu ook een digitale variant hebt. We hopen ook een jongere doelgroep enthousiast te maken die wat digitaal ingesteld is.”

Supermarktdeskundige Erik Hemmes vindt dat de verandering ook weer niet zo bijzonder is. „Denk aan Airmiles. Dat systeem is altijd al digitaal geweest. Op internet kun je zien hoeveel je er hebt.”

Dankzij het nieuwe digitale spaarsysteem kan Albert Heijn het koopgedrag van zijn klanten nog beter volgen. Hemmes: „Ik kan me voorstellen dat klanten zeggen: 'Daar gaan ze

weer extra data verzamelen'. Maar Albert Heijn weet al wat je koopt, want je scant sowieso je bonuskaart.”

Voor al Bonno van der Zwaag gaat het plakken missen, zijn vrouw Margreet is er niet treurig om. „Straks hoef ik niet meer te vragen hoeveel zegeltjes we al hebben gespaard.”

FOTO RENE BOUWMAN

## 'BOEKJE VOL? DAN VOEL IK ME EEN RIJKE VENT'

door Marouscha van de Groep

**NIJKERK** • De Nijkerkse Bonno en Margreet van der Zwaag (78) sparen al minstens dertig jaar Albert Heijn-koopzegels. Voor Bonno is het plakken door de jaren heen een kleine traditie geworden. „Iedere zaterdag als we bij de supermarkt vandaan komen ga ik naar boven om zegeltjes te plakken.”

## Enthousiast

Bonno gaat het plakken dan ook ontzettend missen. „Ik voelde me dan zo'n rijke vent als ik weer een paar velletjes had volgeplakt. Ik werd er ook oprecht enthousiast van. Zo van, 'oh, we hebben er al zo veel. Nog maar 46 te gaan en dan hebben we weer een boekje vol!' Dat klinkt misschien een beetje kinderachtig, maar ik was daar best gelukkig mee.”

Zijn vrouw Margreet is er allesbehalve treurig om dat de zegels straks digitaal zijn. „Ik doe al veel met mijn telefoon en betaal ook digitaal. Dan is het met die koopzegels ook makkelijk geregeld. Straks

hoef ik niet meer te vragen hoeveel zegeltjes we al hebben gespaard en loop ik niet meer met zo'n dikke portemonnee.”

## Sneu

Voor haar man vindt ze het wel sneu. „Hij vindt het vreselijk jammer dat dat straks niet meer kan en deed het ook altijd heel erg netjes. Als ik ze dan ging inleveren zeiden ze 'zulke keurige boekjes krijgen we haast nooit'”, vertelt Margreet.

Een rekensommetje leert dat Bonno in dertig jaar toch al zo'n 150.000 zegels heeft geplakt.

„Het loopt behoorlijk op. Met een volle spaarkaart (490 zegels of 49 euro) krijg je drie euro extra. Dat is helemaal niet zo gek en veel meer dan je bij de bank krijgt”, vertelt hij.

Twee keer in het jaar leveren ze de volle boekjes in: met Sinterklaas en de vakantie. „Meestal hebben we dan zo'n 8 of 9 boekjes. Eén keer hebben we 16 boekjes tegelijk ingeleverd. Dat is dan toch ruim 800 euro.”

Voor het stel is het hoe dan ook een eind van een tijdperk. „De laatste tijd kon het met corona al niet meer, dat vond ik heel jammer. Ik was er geen uren mee bezig, maar het was wel het eerste dat ik deed als we uit de supermarkt kwamen. Lekker likken, haha!”



De papieren zegeltjes gaan na 65 jaar met pensioen. Albert Heijn stapt over op digitale zegeltjes.

FOTO ANP