

In de strijd tegen eenzaamheid blijkt er voor de supermarkt een rol weggelegd

Voor wie eenzaam is, kan een bezoek aan de supermarkt het enige contactmoment met een ander op een dag zijn. Sommige supermarkten zetten beleid in om de eenzaamheid tegen te gaan. Ze doen dit met de zogenaamde Kletskassa. En die laat zien dat eenzaamheid niet leeftijdsgebonden is.

TEKST: JOKE BOON FOTO'S: JUMBO

'Ook al moet ik aansluiten in de langere rij voor de kassa, ik ga toch bij haar.' Mevrouw Plessius glimlacht als ze over haar favoriete kassière bij een Amsterdamse vestiging van Dirk van den Broek praat. Mevrouw is bijna 91 en doet al jaren haar boodschappen in deze supermarkt. Sinds een aantal jaar gaat haar dochter met haar mee, die haalt haar op met de auto en brengt haar weer thuis en ondertussen doet die zelf ook boodschappen.

"Laat mij maar scharrelen zeg ik tegen mijn dochter, ik zie je wel als ik door de kassa ben.... Mijn favoriete kassière is altijd vriendelijk, geduldig en in voor een praatje. Ze praat ook duidelijk en als ik het niet altijd meteen versta herhaalt ze het gewoon nog een keer. Ze noemt mij haar vriendin, dat vind ik zo lief. Toen ik een paar dagen na mijn negentigste verjaardag aan haar kassa kwam, kreeg

ik een bos bloemen van haar. Mijn dochter had aan haar verteld dat ik jarig was geweest.

Ik vind het heerlijk om op mijn gemak boodschappen te doen. Ze zijn hier zo aardig. Er werkt een meneer die zorgt dat de schappen gevuld blijven. Als ik iets niet kan vinden dan biedt hij mij zijn arm – ik loop tegenwoordig wat wankeel – en gaan we samen het gezochte product zoeken.

Hoewel het misschien niks voorstelt is het voor mij echt heel fijn dat ze zo aardig zijn, de tijd voor me nemen en een praatje maken. Dat kleurt echt mijn dag."

Kletskassa

Voor wie geen haast heeft en verlegen zit om een praatje, kan bij Jumbo afrekenen bij de zogeheten Kletskassa. Het

idee voor de Kletskassa ontstond ruim twee jaar geleden en in de zomer van 2019 werd de eerste geopend in de Brabantse gemeente Vlijmen. Dit zorgde voor veel positieve reacties van klanten. Nu is de tijd rijp om dit initiatief verder uit te breiden. Het streven is dat er in 2023 bij tweehonderd winkels door het hele land Kletskassa's te vinden zijn. Bij de keuze van de winkels wordt goed gekeken naar gebieden waar eenzaamheid sterk speelt.

"Er zijn veel eenzame jongeren hoor. Eenzaamheid is niet leeftijdsgebonden."

Colette Cloosterman-van Eerd, CCO van Jumbo en aanjager van de Nationale Coalitie tegen Eenzaamheid, is nauw betrokken bij het initiatief: "Veel mensen, vooral ouderen, voelen zich weleens eenzaam. Als familiebedrijf

en supermarktketen staan we midden in de samenleving. Onze winkels zijn voor veel mensen een belangrijke ontmoetingsplek en daarmee willen we een rol spelen in het signaleren en terugdringen van eenzaamheid. Dit doen we op verschillende manieren, waaronder met onze Kletskassa's. We zijn trots dat veel van onze kassières graag plaats willen nemen achter een Kletskassa. Ze dragen het initiatief een warm hart toe en willen mensen helpen om vanuit oprechte interesse echt contact met hen te maken. Het is een klein gebaar, maar heel waardevol, zeker in een wereld die digitaliseert en steeds sneller wordt."

Kletskassa-kassière

Lia Timmermans is kassière bij de kletskassa van het Jumbo filiaal te Udenhout. In dit filiaal werd in 2022 het startschot gegeven voor de tweehonderd nieuwe winkels met kletskassa's. Wie de zestigjarige Lia spreekt, voelt meteen: dit is een warm mens met het hart op de goede plek. Vol enthousiasme steekt ze van wal. "Ik ben sinds vijf jaar kassière. Daarvoor stond ik altijd op de afdeling kaas en vleeswaren, ik werk hier inmiddels 22 jaar. Toen dit filiaal een Jumbo werd, ben ik hier blijven werken en werd mij gevraagd om bij de kassa te komen werken. Dat leek me meteen leuk, ook omdat ik inmiddels wat ouder >>



ben. Het werken als kassiere bevalt me erg goed. Ik kan goed met klanten omgaan en hou van een praatje. Sinds een jaar werk ik nu bij de klets-kassa. Ik werk 32 uur per week en gemiddeld zit ik vier à vijf uur per dag achter de klets-kassa.”

“Hoewel het misschien niks voorstelt is het voor mij echt heel fijn dat ze zo aardig zijn, de tijd voor me nemen en een praatje maken.”

Niet leeftijdsgebonden

Ze vervolgt: “Wij hebben op dit moment in ons filiaal twee kassa’s met een kassière, de rest is omgebouwd naar zelfscankassa’s. Van de twee bemande kassa’s is er een de klets-kassa en die blijft gewoon bestaan. Sommige klanten hebben een heel verhaal, anderen vinden het vooral fijn dat er aan deze kassa geen haast is. Er is tijd om je boodschappen rustig neer te leggen en in te pakken. Om achter de klets-kassa te werken hoef je niet over bepaalde eigenschappen te beschikken of een bepaalde leeftijd te hebben. Het scheelt wel als je makkelijk contact maakt. Sociaal zijn is genoeg. Vaak begint de klant zelf, maar vaak vraag ik ook hoe het gaat. Ik heb veel vaste klanten waarvan sommige dagelijks komen. Dan vertellen ze bijvoorbeeld dat hun partner ziek is en de volgende keer vraag ik daar dan naar. Als ik dan hoor dat die partner overleden is en ik zie ze een poosje later weer, dan vraag ik hoe het er nu mee gaat. Ik merk aan hun reactie dat ze dat heel erg fijn vinden. De klets-kassa is een groot succes. Wie denkt dat daar alleen ouderen komen heeft het mis. Ook jongeren sluiten graag aan voor een praatje bij de klets-kassa. Er zijn veel eenzame jongeren hoor. Eenzaamheid is niet leeftijdsgebonden. Bij de jongeren kun je zeggen dat ik meer jongens aan de klets-kassa tref bij de ouderen vooral vrouwen. Hoe lang een gemiddeld klets-kassa bezoek duurt is moeilijk te zeggen. Dat hangt af van hoeveel boodschappen iemand heeft, of ze deelnemen aan spaaracties of een statiegeldbon hebben. Het duurt wel langer dan bij de ‘gewone’ kassa. Ernstige problemen waarvan ik denk daar zou iets mee gedaan moeten worden heb ik nog niet gehoord. Vaak is een gezellig praatje precies wat iemand nodig heeft.”

<<



Albert Heijn gelooft dat eten verbindt. In 2022 is hier landelijk aandacht voor gevraagd tijdens de Week tegen Eenzaamheid. Van 29 september tot en met 6 oktober heeft AH samen met partner Resto Van Harte mensen met elkaar in verbinding gebracht aan de eettafel. Lokaal gelooft de grootgrutter in de kennis die hun winkels hebben van de buurt en de mensen die hier wonen. Veel filialen ondernemen daarom lokaal actie om ervoor te zorgen dat klanten een fijne winkelervaring hebben. Dit kan een gesprek aan de kassa zijn of een praatje bij de schappen. Dit wordt aangemoedigd en is iets waar men trots op is. In de ruim 1.100 winkels bestaan dan ook verschillende lokale initiatieven, onder andere op dit onderwerp.

Ook supermarktketen Jumbo laat zich niet onbetuigd: Eenzaamheid is een groeiend probleem in de samenleving. Om dit probleem tegen te gaan, is Jumbo lid van de Nationale Coalitie tegen Eenzaamheid, een initiatief van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in het kader van het actieprogramma Eén tegen eenzaamheid. Met de Nationale Coalitie slaan bedrijven, maatschappelijke organisaties en overheidsinstellingen de handen ineen om eenzaamheid te doorbreken. Naast de Klets-kassa's heeft Jumbo diverse andere initiatieven om persoonlijk contact tussen mensen tot stand te brengen.

Colette Cloosterman-van Eerd: “Bij Jumbo willen we meer zijn dan alleen een plek waar je boodschappen doet. Zo helpen we onze winkels door middel van een handboek om eenzaamheid onder klanten te signaleren en lokale initiatieven op te zetten. Dit handboek is opgesteld in nauwe samenwerking met Eén tegen eenzaamheid. Ook hebben verschillende winkels een klets-hoek waar klanten een lekkere kop koffie kunnen pakken en een praatje kunnen maken met buurtgenoten.”