

# Supermarktketens durven het nog niet aan zonder kassa



In het kantoorpand van koffieconcern Selecta in Dordrecht heeft Albert Heijn de eerste onbemande versie van een AH to go geopend. Beeld ANP

Nederlandse supermarktketens experimenteren met digitale betaalmanieren. Maar helemaal onbemand zullen supermarkten hier voorlopig niet worden, vertellen ze.

Joost van Velzen 2 december 2021, 13:35

De kassaloze supermarkt rammelt heel zachtjes aan de poort van de stad, maar het duurt nog even voor de baan van kassière is uitgestorven. Klanten zijn er klaar voor om boodschappen te

doen in (bijna) onbemande winkels, de Nederlandse supermarktketens nog niet. Dat blijkt uit een rondgang langs de supermarktketens Spar, Jumbo en Albert Heijn.

In kassaloze supermarkten registreren camera's en sensoren wat de klant in zijn karretje doet. Betalen gaat via de app bij het verlaten van de winkel. Het kassabonnetje zit dan al in de mail. “Wij hebben nog geen lanceerdatum voor kassaloze gemakswinkels maar achter de schermen werken we er hard aan”, zegt Martijn van der Hoeven, formulemanager bij Spar.

De franchiseketen (Spar heeft geen eigen winkels) heeft al wel onbemande verkooppunten maar dat zijn geen volwaardige winkels. Gedigitaliseerde tussenvormen, zoals winkels met uitsluitend zelfscans, slaan goed aan, vertelt Van der Hoeven. “Afrekenen is een noodzakelijk kwaad. Het ligt dus voor de hand dat die stap wordt geautomatiseerd. We experimenteren op kleine schaal om vervolgens op grote schaal te kunnen knallen.”

### **‘We openen zelfs meer klets-kassa's’**

Dat wil niet zeggen dat mensen van vlees en bloed helemaal uit de winkels zullen verdwijnen, stelt hij, ook niet op de langere termijn: “De medewerkers blijven het gezicht van de winkel en krijgen nadrukkelijker de rol van gastheer of gastvrouw”.

Ook Jumbo (686 winkels) wijst op het belang van klantcontact. De keten heeft volop zogeheten self-check-outkassa's in bedrijf, waarbij klanten zelf de boodschappen afrekenen. Maar Jumbo is niet van plan afscheid te nemen van de vertrouwde kassières. “Bij Jumbo kijken we altijd naar de wensen van de klant en bouwen we onze winkels daaromheen. Wij willen graag de

klantverwachtingen overtreffen en vinden het daarnaast belangrijk om het persoonlijke contact, dat veel van onze klanten juist prettig vinden, niet uit het oog te verliezen. Om die reden kunnen klanten in onze winkels ook bij reguliere kassa's afrekenen en hebben we onlangs zelfs aangekondigd meer klets-kassa's te gaan openen, zowel in Nederland als in België", zo verklaart het bedrijf.

Albert Heijn, dat volgend jaar richting 1200 Nederlandse winkels gaat, deed al proeven met twee kassaloze mini-supermarkten. Er stond er eentje voor het hoofdkantoor in Zaandam en er stond een test-exemplaar op Schiphol. "Die proef is nu afgelopen en er komt voorlopig geen vervolg", zegt een woordvoerder van Albert Heijn. "We hebben al wel veel winkels waar geen bandkassa meer is. De klant wordt steeds digitaler, inmiddels rekt 60 procent van onze klanten af met de zelfscans. Die ontwikkeling is ontzettend snel gegaan." Maar ook de woordvoerder van Albert Heijn zegt: "Op de lange termijn maken onze mensen in de winkels het verschil".

### **Kopen en wegwezen**

Geen van de drie bevraagde winkelketens noemt de kassaloze supermarkten een oplossing voor het grote gebrek aan medewerkers: "Personeelstekort is nooit de reden geweest voor het ontwikkelen van deze manieren van afrekenen", zegt Spar-manager Van der Hoeven. "Het gaat om gemak."

Met de voorzichtige strategie van de Nederlandse supermarktbedrijven lijkt Nederland iets achter te lopen vergeleken met de VS en het Verenigd Koninkrijk. Zo heeft retailreus Amazon al enkele tientallen kassaloze supermarkten in

onder meer Chicago en Londen. De Britse supermarktketen Sainsbury's opende onlangs een Pick & Go, zonder kassa. Tesco noemt zulke winkels Tesco GetGo en Carrefour rolt in Frankrijk een vergelijkbare formule uit.

Supermarktkenner Erik Hemmes twijfelt er niet aan dat ook Nederland uiteindelijk die kant op gaat: "Klanten zijn toe aan kassaloze supermarkten. Vooral jongeren, zoals gebruikelijk bij nieuwe ontwikkelingen. Kopen en wegwezen gaat sneller. Voor supermarkten is het op termijn goedkoper. De investering in een kassaloze supermarkt lijkt mij fors – veel camera's aan het plafond. Maar de personeelskosten stijgen. De besparing zit 'm in de kassamedewerkers."

**Lees ook:**

***Hoe kijkt de cashloze generatie naar geld?***

*Digitaal betalen wordt de norm. Maar wat betekent het als geld **onzichtbaar** wordt?*