

Rustig aan bij de rustig-aan-kassa van Albert Heijn

Zonder dat iemand in je nek staat te hijgen en rustig je boodschappen op de band leggen. De tijd nemen of af te rekenen en ondertussen nog een praatje maken met de caissière of met andere klanten. Dat kan aan de rustig-aan-kassa.

Gerlach Hochstenbach OOSTERHOUT 27 april 2018



Ciska Mutsaers achter haar kassa.

Foto Gerlach Hochstenbach

Zo'n rustig-aan-kassa is onlangs in het filiaal van Albert Heijn aan de Keiweg in Oosterhout geïntroduceerd. Het gaat om een proef die twaalf weken duurt. „Klanten reageren heel enthousiast”, zegt assistent-manager Marloes Dijkkamp. „Alles moet tegenwoordig zo snel, voor veel mensen is dat echt een probleem. Ze voelen zich opgejaagd. Met de rustig aan kassa willen we ervoor zorgen dat het boodschappen doen wat relaxter gaat.”

De supermarkt trekt veel oudere mensen, vertelt Dijkkamp, omdat verpleeg- en verzorgingshuis De Doelen vlakbij is. „Dat betekent dat er nogal wat klanten met rollators en scootmobiel naar binnenkomen. Voor hen is het fijn dat er meer tijd voor ze wordt genomen.”

Niet alleen ouderen waarderen de noviteit. „Het valt op dat ook jongeren het leuk vinden.” In een tijd waarin alles heel snel moet gebeuren, mensen vooral haast lijken te hebben, neemt de caissière aan de speciale kassa alle tijd voor de klanten. Ze maakt een praatje en vraagt of de klant hulp nodig heeft bij het op de band leggen van de boodschappen. „En als de boodschappen in de tas gedaan moeten worden, haalt ze er iemand anders van ons bij.”

De caissières zitten bij toerbeurt achter de rustig-aan-kassa. Maar de klanten zullen er vooral Ciska Mutsaers aantreffen. Ze is al veertig jaar caissière bij Albert Heijn en looft het initiatief. „Ik heb nu meer tijd voor de klanten.” Gekscherend voegt ze eraan toe: „Ik heb de beste baas van Nederland, want ik mag het rustig aan doen...”

Over drie maanden wordt de proef geëvalueerd en dan bepaalt de supermarkt of de rustig aan kassa definitief blijft. Als het aan assistent-manager Marloes Dijkkamp ligt, gebeurt dat zeker. „Gelet op de positieve reacties, vind ik het nu al helemaal geslaagd.”

De oud-Bredase retaildeskundige Paul Moers spreekt van een 'sympathiek experiment waar je best wel wat mensen blij mee maakt'. „Nederland veroudert. Supermarkten denken na over de consequenties. Je kunt denken aan grotere cijfers bij de prijzen van artikelen die anders niet te lezen zijn. En aan dit soort onthaastingskassa's. Tegenwoordig zijn er supermarkten waar je kassaloos afrekent, boodschappen doen gebeurt daar razendsnel. Dat is een trend. Maar iedere trend veroorzaakt een tegentrend en de Oosterhoutse rustig aan kassa is daar een mooi voorbeeld van.”