



Ineens vinden winkels zich zogenaamd essentieel!!



PREMIUM

Een van de eerste klanten in de Action na de opening van een filiaal. Klanten konden bij de budgetketen uitsluitend terecht voor producten die als essentieel worden beschouwd, zoals schoonmaakmiddelen, hygiëneproducten en etenswaren. © ANP

Opeens vonden winkelketens zich 'essentieel': 'Winkeliers zoeken de grenzen op van wat mag, hoe sociaal ben je dan?'

Marketingdeskundige Paul Moers

Opeens vonden alle winkelketens zich vandaag 'essentieel' en openden ze de deuren. Formules als Action en Wibra verkopen immers ook ingeblikt voedsel

en zeep. Hema mocht toch ook? Nieuwe nog strengere regels maken een eind aan de eigenwijsheid.

Ton Voermans 16-12-20, 20:00 Laatste update: 20:25



Het geeft aan hoe lastig het is om écht in een lockdown te gaan. Je weet dat het moet, maar je wil niet. „Het is ongelooflijk”, zegt retaildeskundige Paul Moers over de pogingen van de ketens om tóch de deuren te openen. „We hebben allemaal gezien dat de halfzachte maatregelen niet werken. In de ziekenhuizen ontstaat een totaal overspannen toestand. Ik snap ondernemerschap heel goed, maar op een bepaald moment moet je je ergens bij neer kunnen leggen.”

En dat is lastig. Het zijn zulke oer-Hollandse kenmerken: polderen, een scherpe koopmansgeest, gedogen, en dwars zijn tot op het bot. Altijd de grenzen opzoeken of nog liever er nét overheen gaan. 105 kilometer per uur op de snelweg terwijl 100 de max is, dat werk. Restaurants moesten overal dicht, maar tot afgelopen weekeinde niet in de hotels. Dus we boekten daar een kamer om tóch uit eten te kunnen gaan en in het hotelrestaurant de verjaardag te vieren. ‘Ober! Nog twee glazen rood graag.’ Zijn in Zwitserland de skipistes open? Dan ‘mogen’ we daar dus heen met de dakkoffer vol latten. Bonaire en Aruba waren tot maandag nog geel, dus hop volle Boeings naar de witte stranden.

Als je voor een lockdown gaat, ga dan rigoureuus. Nu wordt er weer gepolderd en de hele wereld schiet in een stuip van het lachen: dit is weer Nederland

Retaildeskundige Paul Moers



Paul Moers. © VINCENT JANNINK dec 2020

En nu is het niet anders. Winkels zijn dicht, maar afhaken mag toch wel? Bloemisten zijn dicht maar hier en daar verkopen ze in een kraampje buiten. Dat kan best. Moers: „Winkeliers zoeken de grenzen op van wat mag. Hoe sociaal ben je dan? Je veroorzaakt toch weer loop in de winkelstraten. Mensen gaan een ommetje maken naar zo'n winkel, dan wordt het weer vrijetijdsbesteding en dat is nu net níet de bedoeling.”

Het komt ook door die halfbakken polderregels rond de lockdown, zegt Moers. „Dan mag je open als je 30 procent van je omzet uit essentiële producten haalt. Tja. Polderen en corona gaan niet samen. Het is even heel vervelend. Het doet pijn, maar we worden ook allemaal deels financieel geholpen. Kiezen op elkaar met z'n allen en dit offer brengen. Als je voor een lockdown gaat, ga dan rigoureuus. Nu wordt er weer gepolderd en de hele wereld schiet in een stuip van het lachen: dit is weer Nederland.”

Boos

Consumentenpsycholoog Patrick Wessels snapt het wel. „Een winkelier ervaart nu alleen verlies. Verlies van klanten, mogelijkheden, geld; het wordt allemaal afgepakt. En je reageert heel emotioneel als iets wordt afgepakt. Je wordt boos en gaat proberen het te voorkomen, dus je zoekt manieren om open te blijven.”

Door de winkels die toch nog een beetje de deuren openen, werd het gisteren ook weer drukker in de winkelstraten. „Want dan krijg je het idee dat anderen het ook niet zo nauw nemen met de lockdown. En je wilt kopen nu het nog kan”, zegt Wessels.

Een ondernemer moet geld verdienen en omzet maken om die 500.000 mensen in dienst te kunnen houden

Het kabinet, duidelijk geïrriteerd door de ondernemers 'die de randen van de regels opzoeken', zoals minister De Jonge het verwoordde, scherpte de regels voor winkels tijdens de lockdown van de komende weken, vanmiddag verder aan. Alleen winkels die minstens 70 procent van hun omzet halen uit artikelen voor levensonderhoud, zoals eten en drinken, drogisterijartikelen, schoonmaakmiddelen, persoonlijke verzorging en diervoeding, mogen openblijven. En snel het assortiment aanpassen - de koopmansgeest is inventief - om tot die 70 procent te komen, mag niet. Uitzonderingen blijven er wel. Een warenhuis met een food-afdeling mag open als die afdeling een eigen ingang heeft. Afhalen is verboden, behalve voor bouwmarkten, bibliotheken en winkels met diervoeding.



Een filiaal van Wibra in Rotterdam dat vandaag toch weer de deuren sloot. © BSR Agency

Jammer

Het besef dat een lockdown ook echt betekent: deur op slot en binnen blijven, daalt nu wel in. Tjeerd Jegen, ceo van de Hema, luisterde alsnog en besloot vanochtend dat zijn winkels die eerder nog open moesten blijven 'omdat we de grootste banketbakker van Nederland zijn' toch gingen sluiten. „Het is jammer dat de eerder gemaakte heldere afspraken die konden leiden tot een bijdrage van Hema aan de spreiding van het winkelbezoek niet gerealiseerd konden worden. Tegelijkertijd vraagt deze tijd om flexibiliteit en verdraagzaamheid. Dat geldt ook voor ons. Als dat betekent dat wij onze deuren moeten sluiten om de gezondheid te waarborgen, dan doen we dat.”

Ook Wibra deed mokkend de deur weer op slot. Topman Bas Duijsens: „Dit is een periode waarin er geen sprake kan zijn van *funshopping*. Ik hoop alleen dat de nieuwe aanpassing in de regelgeving niet zal leiden tot onverantwoord grote drukte in de supermarkten.”

Bittere noodzaak

Winkelbranchevereniging INretail wordt platgebeld door de leden. Woordvoerder Paul ten Grotenhuis zegt dat er maar één reden is dat winkels de grenzen van de regels opzoeken, en dat is geen koppigheid maar bittere noodzaak. „We hebben een half miljoen mensen thuiszitten die in de retail werken. Een ondernemer moet geld verdienen en omzet maken om die 500.000 mensen in dienst te kunnen houden.” INretail lobbyt verder om voor elkaar te krijgen dat alle winkels afhaalmogelijkheden krijgen zoals restaurants, dierenwinkels en bouwmarkten. „Bij de horeca kan het toch ook? En dan nog wel allemaal tegelijk tijdens etenstijd. Wij kunnen het veilig over de dag spreiden.”