

# deVerdieping **Trouw**

Heropening

**De winkelstraat wordt nooit meer zoals vroeger**



Amsterdam, oktober vorig jaar. Beeld Reuters

Ook als de klanten terugkomen zijn winkeliers nog niet uit de zorgen. 'Het bloeden stopt, de genezing moet nog beginnen.'

[Hanne Obbink](#) 21 april 2021, 9:39

De winkels gaan weer open. Het winkelend publiek zal erop afkomen 'als jonge koeien die na de winter weer de wei in mogen', verwacht retaildeskundige Paul Moers. "Over de eerste weken maak ik me geen zorgen", zegt hij. "Maar daarna? De wereld is tijdens de lockdown veranderd, online winkelen is gewoon geworden. Ondernemers die daar niet snel op inspelen, krijgen het zwaar."

Winkels mogen vanaf volgende week weer hun deuren openen voor klanten, zij het met de nodige beperkingen: hoogstens één bezoeker per 25 vierkante meter, bijvoorbeeld, en in grote winkels iemand van het personeel bij de deur.

### **Bij 20 procent van de afspraken kwam de klant niet opdagen**

De brancheverenigingen zijn er blij mee, na achttien weken waarin ze hun omzet moesten halen uit 'click & collect' en alleen klanten in de winkel mochten toelaten die zich vier uur van tevoren hadden aangemeld. Dat was behelpen, zegt Paul te Grotenhuis van branchevereniging InRetail. De helft van de beschikbare tijdstippen bleef open staan en bij 20 procent van de afspraken kwam de klant niet opdagen. "Zo realiseer je geen omzet", zegt Te Grotenhuis. "De versoepeling is zeker een goede stap."

Maar het devies blijft: winkel doelgericht en in je eentje. Gezellig shoppen met vrienden of familie, en daarna een kop koffie in een café, dat is er nog niet bij. Op de locaties die daarop zijn ingericht, zoals de binnensteden, hebben veel winkels al moeten sluiten, en juist daar zal de toeloop niet meteen weer groot zijn.

"Koningsdag komt eraan, en daarna de meivakantie", zegt Te Grotenhuis. "Mensen hebben dus vrije tijd. Maar in de winkelstraten in de steden zal het zeker niet zwart zien van de mensen."

### **Klanten hebben geld opgepot**

"Het bloeden stopt, de genezing moet nog beginnen", voegt Eus Peters daaraan toe. De directeur van de Raad Nederlandse Detailhandel, die de belangen van grootwinkelbedrijven in de non-foodsector behartigt, rekent het voor. Nederland telt 86.000 'winkeldeuren', daarvan zijn er 57.000 min of meer gesloten geweest en dat heeft 12 miljard euro omzet gekost.

Met name voor ketens met drie- tot vierhonderd filialen vallen de regels voor overheidssteun ongunstig uit, betoogt Peters, omdat zij die steun deels over al hun vestigingen moeten delen. Daarom hebben zij voor die 'genezing' extra steun nodig. "Klanten hebben veel geld opgepot. Maar al dat geld nu terugverdienen, dat zal niet lukken."

Vergeet ook het leed van de kleine ondernemer niet, waarschuwt InRetail, waarvan winkeliers in de branches kleding en schoenen, sport en wonen lid zijn. Die zullen voorlopig bezig zijn met het afbetalen van schulden, terwijl het óók nodig is om te investeren.

"Er zijn er die hun huis verkocht hebben, om maar uit de schuldsanering te blijven", zegt Te Grotenhuis. "Of van wie de kinderen de maximale studielening hebben aangevraagd om de boodschappen van hun ouders te betalen."

### **Ruiken, zien, aanraken**

Maar de eerste zorg is: de klanten terug in de winkel zien te krijgen – ook als al die koeien weer gewend zijn aan de wei. De protocollen om dat veilig te doen liggen klaar, dat is het probleem niet. Maar al die mensen die gewend zijn geraakt aan online winkelen zijn niet zomaar terug, weten beide brancheverenigingen.

Zoals vroeger wordt het nooit meer, want de lockdown heeft een proces versneld dat al gaande was, waarschuwt Moers, schrijver van het boek *F\*ck de prijs, leve de service*. “Een winkel heeft tegenwoordig niet zozeer een logistieke functie, maar een inspiratieve. Klanten komen niet om iets op te halen wat de winkel op voorraad heeft, maar om te ruiken, te zien, aan te raken.”

Het Nederlandse winkelbestand krimpt sowieso al, bleek dinsdag uit CBS-cijfers. We hebben nu nog slechts 85500 winkels over. Om te overleven moeten winkels nu meer dan ooit volgens Moers iets extra's bieden. “Al die stapels die ik in kledingzaken zie, wat is daar de lol van? Ik zou tegen zo’n winkelier willen zeggen: Ga op een kruk midden in je winkel zitten. Kijk dan om je heen en vraag je af: Welke beleving bied ik mijn klanten?” Neem die beleving nu als de donder serieus en maak je winkel echt spannend. Doe je dat niet dan zit je na de eerste koogolf over een paar maanden alweer in de problemen!