

Klant moet zelf scannen: AH zoekt 1000 caissières

Door VIAN SCHOUTEN

AMSTERDAM - „Wegens personeelstekort is er vanavond helaas geen fysieke kassa open”, zo was maandagavond te lezen op een uitgeprint A4'tje in een grote Albert Heijn in Heemstede. Klanten moesten daarom, zelfs met een vol boodschappenwagentje, zelf al hun boodschappen scannen. De grootste supermarktketen van Nederland heeft inmiddels bijna duizend vacatures openstaan voor caissières.

En dat in een tijd waarin iedereen schreeuwt om personeel. Denk maar aan Schiphol en de NS. Maar ook concurrent Jumbo heeft duizenden vacatures openstaan. „Het is een totale ramp”, zegt supermarktdeskundige Paul Moers over het personeelstekort. In totaal zoekt Albert Heijn ruim 4000 nieuwe medewerkers, gemiddeld bijna vier per filiaal van de keten. „Dat is gigantisch en dat ga je als klant zeker merken”, aldus Moers. Volgens hem kunnen winkels daardoor minder schoon zijn dan normaal en ook rommeliger ogen.

Albert Heijn noemt de situatie in Heemstede overigens een uitzondering. „Gelukkig krijgen we onze bezetting goed rond waardoor onze winkels gewoon volgens reguliere tijden open en de schappen gevuld zijn”, zegt een woordvoester. „We hebben zeker ruimte voor nieuwe collega's maar dat is altijd zo.”

Supermarktkoepel CBL erkent dat er grote tekorten aan arbeidskrachten zijn en dat gaten steeds moeilijker zijn te vullen. „Het komt wel eens voor dat er winkels een uurtje eerder dichtgaan, maar ze komen niet stil te liggen”, aldus een woordvoester.

„Het is een teken van deze tijd”, zegt retailexpert Laurens Sloot, hoogleraar aan de Rijksuniversiteit Groningen. „Sinds de uitbraak van het coronavirus is het ziekteverzuim hoger in Nederland en een deel van de jongeren heeft ander werk.” Volgens Moers kiezen vooral jongeren liever voor werkgevers zoals Thuisbezorgd die flexibeler werktijden hanteren.

Sloot noemt het verstandig dat Nederlandse supermarkten vroeg hebben ingezet op zelfscans. „De consument kan prima zelf afrekenen”, zegt hij daarover. Bij Albert

Heijn is zelfscan inmiddels beschikbaar in bijna alle filialen. Daar maakt zo'n 60 procent van de klanten gebruik van.

Menselijk contact

Sloot verwacht dat dit proces van automatisering gaat versnellen vanwege het personeelstekort. Dat is Moers met hem eens. „Over een paar jaar zijn zelfscanwinkels de standaard en kun je niet naar buiten zonder te betalen. Dan loop je met je biefstuk onder je pet naar buiten en is alles automatisch afgerekend.”

Het menselijk contact verdwijnt dan wel en dat is jammer voor het stijgende aantal eenzame mensen in Nederland. Vorig jaar opende Jumbo nog een reeks 'klets-kassa's' voor klanten die geen haast hebben en graag een praatje willen maken.

Het CBS meldde vorige maand al dat het aantal vacatures in het tweede kwartaal van dit jaar verder is toegenomen. Eind juni stonden er 467.000 vacatures open. Voor elke honderd werkloze Nederlanders zijn er 143 banen beschikbaar. Wellicht kan het een oplossing zijn voor supermarkten om hun kassamedewerkers te verleiden meer te werken. Caissières, meestal vrouwen, werken het vaakst parttime. Van het totaal werkt 94 procent minder dan 35 uur per week. „Door meer te werken kunnen ze ook hun koopkrachtverlies als gevolg van de hoge inflatie compenseren”, aldus retailexpert Sloot.

Bron: telegraaf.nl