

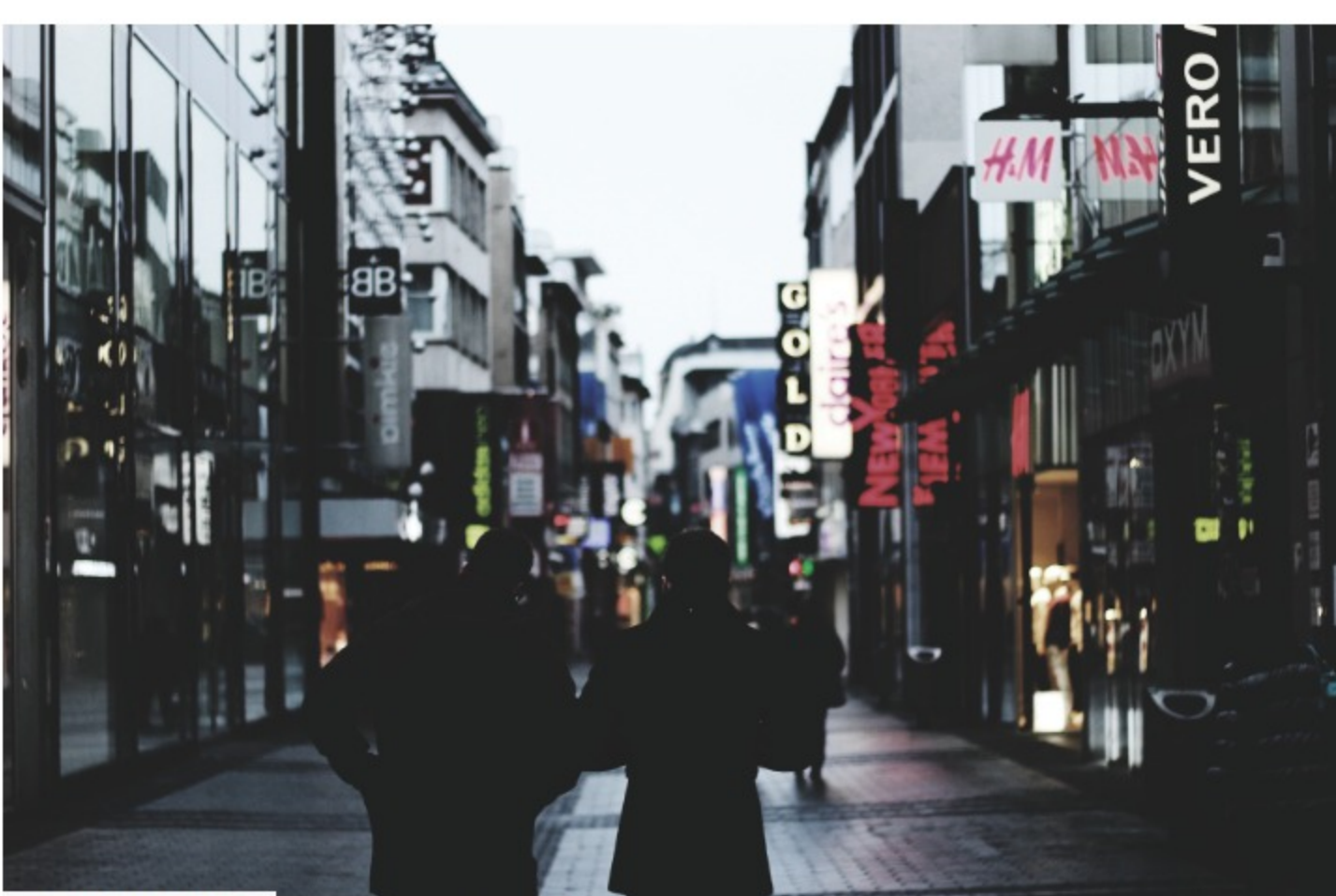
NIEUWSGIERIG NAAR DE ARTIKELEN ACHTER DE INLOG VAN SCHOENVISIE.NL? 30 DAGEN GRATIS TOEGANG

PROBEER NU

SCHOENVISIE



HOME KLEURKAARTEN NIEUWS ONDERNEMEN TRENDS



ONDERNEMEN

SHOPPEN IN EEN ANDERHALVEMETERSAMENLEVING: 'WE KRIJGEN NAGENOEG GEEN FUNSHOPPERS MEER'

by Wilke Wittebrood / 16 april 2020 0 comments

Winkeliers moeten zich voorbereiden op een samenleving waarin anderhalve meter afstand voorlopig de norm blijft. Hoe ziet de aankoop van een zomeroutfit of een paar schoenen eruit in deze 'anderhalvemeter-economie'?

Het licht gaat weer aan in de Nederlandse winkelcentra. Veel mode- en schoenenketens die in maart tijdelijk de deuren sloten, gingen in de aanloop naar het paasweekend van 12 en 13 april weer open. Bristol en vanHaren heropenden alle vestigingen, Jack & Jones, Vera Moda en Vila een deel van de winkels. Zij moeten samen met andere mode- en schoenenretailers hun weg vinden in een nieuwe realiteit, de zogenoemde anderhalvemetersamenleving.

Maximumaantal klanten per vierkante meter

Net als veel retailers was ook vanHaren Schoenen de afgelopen weken dicht. "We hebben in maart besloten om onze 141 vestigingen te sluiten omdat de situatie destijds zo onzeker was", vertelt ceo Krein Bons. "We konden de veiligheid van onze medewerkers en onze klanten niet garanderen. In de weken daarop werden de regels en handhaving verscherpt en kwamen er duidelijke richtlijnen vanuit het RIVM en Inretail omtrent veilig winkelen. Met inachtneming van die richtlijnen konden we vorige week weer open." De schoenenketen hanteert nu onder meer een maximaal aantal klanten per vestiging. Bons gaat daarbij uit van 1 persoon per 20 vierkante meter, terwijl het kabinet een richtlijn van 1 persoon per 10 vierkante meter aanhoudt (voor winkels met een oppervlakte van minder dan 1000 vierkante meter). "We hebben een veiligheidsmarge ingebouwd."

'We hebben een veiligheidsmarge ingebouwd'

Krein Bons, ceo vanHaren Schoenen

Het huidige maatregelenpakket van het kabinet geldt tot 28 april, maar de anderhalve meter zal langer bij ons blijven, stelde premier Mark Rutte in een persconferentie. Ook mode- en schoenenretailers moeten deze afstand tussen klanten en medewerkers, en tussen klanten onderling, op de winkelvloer kunnen waarborgen. Lukt dat niet, dan lopen ze het risico op sluiting. De premier verwoordde het als volgt: "In het nieuwe normaal blijft anderhalve meter de norm."

'Versoepel de maatregelen'

Hans van Tellingen, directeur van winkelcentrumonderzoeker Strabo en auteur van 'Waarom stenen winkels winnen', hoopt van niet. "Als je over een jaar nog leuke winkels en horecagelegenheden in het centrum wilt hebben, moeten we zo snel mogelijk van deze anderhalvemetersamenleving af. Shoppen gaat om gezelligheid en elkaar ontmoeten. Dit gedwongen afstand houden gaat volstrekt tegen de natuur van de mens in." Hij wil een 'dringende oproep' doen aan staatssecretaris Mona Keijzer om de maatregelen in winkels spoedig te versoepelen. "In ieder geval voor 1 juni. Dan ligt de piek in de coronabesmettingen waarschijnlijk achter ons en is het virus beter beheersbaar. Laat kwetsbare groepen zoveel mogelijk binnenblijven totdat er een vaccin is. Dan kunnen gezonde mensen - 90 procent van alle Nederlanders - gewoon de straat op. Met mondkapje, is mijn devies." Anders zullen veel retailers het niet overleven, meent Van Tellingen. "Hun omzetten zijn door de coronamaatregelen volledig ingestort. En als je geen omzet hebt, red je het niet, ondanks het steunpakket. Dat is iets wat de ambtenaren in Den Haag maar moeilijk snappen."

'Dit gedwongen afstand houden gaat volstrekt tegen de natuur van de mens in'

Hans van Tellingen, directeur Strabo

Winkelbezoek spreiden is een mogelijke oplossing

De overheidsrichtlijn is prima voor supermarkten, maar minder geschikt voor mode- en schoenenwinkels, beaamt Koert van Ittersum. Hij is hoogleraar marketing en consumentenwelzijn aan de Rijksuniversiteit Groningen. "Mensen willen kunnen rondbanjereren en gaan elkaar onvermijdelijk bij de rekken tegenkomen. Daar zit een spanningsveld; je wilt voldoende klanten binnen hebben om omzet te draaien, zonder ze onnodig risico te laten lopen." Een mogelijke oplossing is om het bezoek beter te spreiden. "Dat kan door personal shopping buiten de reguliere openingstijden aan te bieden of klanten die op een bepaald tijdstip komen - bijvoorbeeld voor tien uur 's ochtends - een bepaalde korting of een cadeautje aan te bieden."

Om te zorgen dat het maximale bezoekersaantal niet overschreden wordt, heeft vanHaren een deurbesluit ingevoerd. Klanten worden bij de ingang ontvangen door een medewerker die de regels uitlegt en iedereen een schoenlepel meegeeft. Zijn de lepel op, dan moet de volgende persoon in de rij wachten tot er iemand naar buiten komt. Er is ook kritisch gekeken naar de indeling van de winkels. Waar nodig is de routing veranderd of zijn gangpaden breder gemaakt. "Ik zou elke ondernemer aanraden goed naar de winkelindeling te kijken", tipt Van Ittersum. "Een voorbeeld: de mannenafdeling bevindt zich bij veel winkels helemaal achterin, waardoor die klanten eerst de hele zaak door moeten. Wellicht is een links-rechts-indeling ook een optie."

'Ik zou elke ondernemer aanraden goed naar de winkelindeling te kijken'

Koert van Ittersum, hoogleraar marketing en consumentenwelzijn

Verrijdbaar scherm van plexiglas

Er zijn ook retailers voor wie afstand houden simpelweg niet mogelijk is, zoals Kim en Niels Mol van Mol Schoenen in Prinsensbeek. De winkel verkoopt mannen-, vrouwen- en kinderschoenen in verschillende breedte- en wijdtematen en heeft een eigen podologiepraktijk. "Onze klanten hebben assistentie nodig. Voeten opmeten of kijken hoe de schoen aan de voet zit, gaat gewoon niet vanaf anderhalve meter", legt Kim Mol uit. De retailers bedachten een oplossing. Een scherm van plexiglas, zoals je ook bij kassa's van supermarkten ziet, maar dan op wielen. Klanten schuiven hun voeten eronderdoor. "We hebben dit drie weken geleden ingevoerd", vertelt Mol. "Al vrij vroeg dus. Prinsensbeek werd na carnaval hard getroffen door de corona-uitbraak. Een groot deel van het dorp heeft het virus gehad."



Naast het 'kuchscherm' gebruiken de winkelmedewerkers mondkapjes en handschoenen. Na iedere klant worden de handschoenen verwisseld. De podologiepraktijk is open, maar alleen voor spoedgevallen en met een doktersverklaring. Daar wordt op dezelfde manier gewerkt. "Klanten reageren er goed op, ook al vinden sommigen het scherm wat overdreven", zegt Mol. "Maar we zijn er duidelijk over waarom we het doen; voor hun en onze veiligheid." Daar draait het uiteindelijk om, beaamt Van Ittersum - dat mensen zich veilig voelen in je winkel. Dat ze zien dat winkeliers de RIVM-richtlijnen en het welzijn van hun klanten en medewerkers serieus nemen.

Nagenoeg geen funshoppers meer in de winkel

Wat de retailers en deskundigen opvalt: consumenten winkelen anders. "Mensen komen heel gericht binnen", ziet Bons bij de vanHaren-winkels. "We krijgen nagenoeg geen funshoppers meer. De grootste uitdaging is om te zorgen dat we voldoende omzet per vierkante meter blijven halen, nu de traffic zo drastisch is teruggelopen." Welke impact de crisis op de lange termijn op vanHaren en de retail in het algemeen zal hebben, vindt hij lastig te zeggen. "Dat is koffiedik kijken. Maar ik kan me voorstellen dat het consumentengedrag door deze crisis gaat veranderen. Dat mensen bewuster gaan kopen - niet omdat ze iets willen, maar omdat ze het nodig hebben - en met minder genoeg gaan nemen." Voor nu is de 'nieuwe realiteit' goed werkbaar, vult Mol aan. "We moeten er met elkaar maar het beste van maken. Ook bij ons is de omzet de afgelopen weken teruggelopen. Wat vroeger een gemiddelde dag was, is nu een topdag. Maar ik klaag niet. We zijn dankbaar dat we open mogen blijven."

Meer lezen? Kijk hier voor ons dossier 'Coronavirus en de retail'

Beeld: Pixabay.com/CC0 (header), www.instagram.com/Kim_Mol_Molschoenen

TAGS: coronacrisis, coronavirus, Mol Schoenen, vanHaren

SHARE: f t @

PREVIOUS ARTICLE

YOU MAY ALSO LIKE



ONDERNEMEN

HUUR BETALEN TIJDENS DE CORONACRISIS: 'WE MOETEN DE PIJN VERDELEN'

16 april 2020



NIEUWS

A. HOLLAND SCHOENEN EN XSSENSIBLE DONEREN SCHOENEN AAN NIJMEEGSE ZIEKENHUIZEN

15 april 2020



NIEUWS

AKKOORD OVER UITSTEL WINKELHUUR

14 april 2020

