

Meer klanten: bouwmarkten reageren wisselend

09-03-2021 11:38

WINKELEN OP AFSPRAAK 2.0

Bij Gamma- en Karwei-franchisegever Intergamma zijn ze er nog niet uit daags na de persconferentie waar het demissionair kabinet de verruiming van het aantal klanten op afspraak bekend maakte. Koopavonden tot 20:00 uur? Op zondag weer open? Het is allemaal nog onbekend, ze bekijken in Leusden vandaag maatregelen en consequenties. Een Karwei-ondernemer die we ondertussen spraken, merkte dat klanten op afspraak er de laatste weken 'goed voor gingen' en de winkelwagens goed vulden.

Maximum loslaten

Bij Hornbach waren ze duidelijk voor wat betreft twee klanten tegelijk in de winkel. ["Niet realistisch, dus geen winkelen op afspraak."](#) Hornbach-directeur [Evert de Goede schoot zelfs nog stevig uit zijn slof](#) op LinkedIn. Met de nieuwe maatregel zal Hornbach klanten weer verwelkomen vanaf de 16e. De Goede: "We zien dit als een stap in de goede richting maar ook niet meer dan dat. We zijn ervan overtuigd per direct klanten veilig te kunnen laten winkelen: één klant per 25 m2, zonder maximum." "We bekijken nu nog de gewenste duur maar waarschijnlijk zullen we gaan werken met tijdslots van een half uur", zegt hij.

Net als Hornbach [was ook KlusWijs terughoudend met winkelen op afspraak](#) met een maximum van twee klanten. Maar nu de maatregelen soepeler worden, start KlusWijs - naast de goedwerkende afhaalbalie voor click & collect - toch ook met een online planningstool. Daarin kunnen klanten via de website afspraken van 30 minuten inplannen én kunnen ondernemers afspraken vastleggen die ze op een andere manier met hun klanten maakten.

Bij Praxis zijn de ervaringen met 'winkelen op afspraak' tot nu toe positief. "Wij kunnen binnen de huidige set-up opschalen naar de nieuwe toegestane aantallen en zullen ook de tijdsduur per klant verhogen zodat zij minder hoeven te haasten." Een lokale Praxis franchisenemer zegt desgevraagd: "Het is te doen, maar je wordt er niet vrolijk van."

Waarom wachten?

Bij Hubo zegt een ondernemer met een XL-bouwmarkt: "In de basis werkt 50 klanten per keer prima. De uitvoering gaan we even overleggen. Gaan we wel of niet door met click & collect? Is er een soort portier nodig?" Met dat soort maatregelen heeft Hornbach al ruime ervaring. Directeur Evert de Goede: "Het kabinet hoeft zich echt geen zorgen te maken over de handhaving. Wij hebben vorig jaar zelf al veiligheidscoördinatoren aangesteld, die samen met onze beveiligers toezien op het aantal klanten in de bouwmarkt en de anderhalvemetermaatregel actief monitoren. Ik hoop dan ook dat het kortgeding dat INretail heeft aangespannen, alsnog leidt tot dit maatwerk op de regels. En met directe ingang. Waarom wachten op 16 maart met deze correctie en vervolgens tot eind maart voor eventuele verdere versoepelingen?"