



Liever vriendelijk personeel dan een zelfscankassa, zelfs als het wat meer kost: komt de menselijke supermarkt terug?

Posted on 18 december 2025 by Hans Van Willigenburg

De Franse schrijver Michel Houellebecq heeft een sardonisch oog voor de eenzaamheid en de geestelijke wanhoop van de westerse mens. In een van zijn romans schrijft hij, vermoedelijk begeleid door enig geginnik, dat de hoofdpersoon, een op zichzelf wonende man, op weekbasis niet meer zegt dan een paar keer 'nee'. En dat dan op de vraag van de caissière of hij een bonnetje wil.

Natuurlijk is het Houellebecq met dit detail erom te doen de algehele leegte van diens bestaan te illustreren, maar anno 2025 is zelfs die twee of drie keer 'nee' zeggen, hetgeen de schrijver opvoert als navrant minimum, al bijna overbodig gemaakt. Met de grootscheepse introductie van zelfscankassa's in de grote supermarktketens dreigt de functie van caissière/kassier namelijk in rap tempo achter de horizon te verdwijnen. En verdwijnt dus ook de vraag 'wilt u een

bonnetje?’ alsmede de noodzaak daar ‘ja’ of ‘nee’ op te zeggen.

De leegte van het moderne bestaan kan, kortom, altijd nog een tandje leger.

Gebrek aan warmte

Vanuit het oogpunt van efficiency lijkt de zelfscankassa een onomstreden *win-win*. De supermarkt hoeft niet langer een salaris te betalen aan iemand die, zo op het oog, weinig enerverend herhaalwerk doet door alle op de transportband gelegen producten langs een scanner te halen. En de klant hoeft niet meer in een lange rij te gaan staan ten einde zijn of haar boodschappen te kunnen afrekenen.

Hieperdepiep...

Sinds de introductie van de zelfscankassa is de *win-win* nota bene verder geperfectioneerd. Werd de klant eerst nog gedwongen de oorspronkelijke taak van de caissière/kassier op zich te nemen, en was er dus sprake van een vervelende plicht die op een paar reguliere kassa's na in de maag van de klant werd gesplitst: dankzij de lancering van scanpistolen, die meestal al voor het supermarkthekje in ruime hoeveelheden van een rek te halen zijn, is die taak verregaand vereenvoudigd. Het aangeschafte product kan ter plekke – en in bijna een beweging van het scanpistool – aan de totaalrekening (bliep!) worden toegevoegd. Zodoende hoeft de klant bij de zelfscankassa, lekker makkelijk, alleen nog het slotbedrag af te rekenen. Ofwel, aan het einde van de winkelrit is al het gehannes om op flesjes, blikjes, zakjes of kuipjes de streepjescode te ontdekken, en die langs de scanner te halen, ook niet meer nodig.

Omdat een goed georganiseerde supermarkt geen kans laat lopen aan klantenbinding te doen, en in de directiekamers misschien is doorgedrongen dat afrekenen via zelfscankassa's nogal een *kille* bedoening is, is men op zoek gegaan naar compensatie. Resultaat? Dat er na de zelfscan in negen van de tien gevallen een of meer winkelstewards je staan op te wachten. Hun voornaamste of misschien wel enige opdracht: de klant uitgeleide doen met een van hogerhand voorgeschreven en vaak naar het mechanische neigende afscheidsgroet, zijnde ‘fijne dag’, ‘tot ziens’ of ‘tot de volgende keer’. Een afscheidsgroet waarvan het maar de vraag is of de supermarkt er een lipbeweging jouwerzijds voor terugverwacht. Vergeleken met de oude situatie van ‘wilt u een bonnetje?’ is er voor de klant dus nog minder aanleiding tot enigerlei verbale interactie over te

gaan.

Natuurlijke grenzen

Hoe logisch het misschien ook is dat bedrijven en branches altijd op zoek zijn naar efficiency en kostenbesparing, en zeker hedgefondsen erom bekend staan in dezen het onderste uit de kan te willen, kun je je afvragen of er geen natuurlijke grenzen aan zitten. Bij de winkelketen Booths in Groot-Brittannië werden de zelfscankassa's enkele jaren terug afgeschaft, en dat leidde volgens de betreffende directeur tot 'hogere tevredenheidsscores'. Ook bij de Aldi-supermarkten zijn bepaalde innovaties alweer teruggedraaid. Een ogenschijnlijk handige optie om je boodschappen via een app te scannen en af te rekenen, werd door de klanten helemaal niet als handig ervaren. Dus heeft Aldi de optie ingetrokken en het afrekenen bij de wel of niet bemande kassa in ere hersteld.

Een ander negatief punt van zelfscankassa's, die niet voorzien is en waar vakbonden steeds kritischer op wijzen, betreft de toenemende agressie in het afrekengedeelte. Waar het traditionele afrekenen een soort kortstondig samenwerkingsverband is tussen de klant (die de boodschappen op de band legt) en de caissière/kassier (die ze langs de scanner haalt), dwingt de zelfscankassa de klant tot een soloactie. Een verantwoordelijkheid die klanten in aanleg misschien wel op zich willen nemen, maar zodra ze via het scherm de melding krijgen dat een winkelmedewerker een controle gaat uitvoeren (en ze dus op die controleur moeten wachten), blijkt hun humeur in rap tempo te dalen.

Geen wonder dat die controles een vruchtbare bron zijn voor conflict, waarvan de vakbonden constateren dat ze steeds vaker tot verbale en fysieke agressie leiden. Hoe snel is niet een twist geboren of een product nu wel of niet door de scanner is gehaald? Of per ongeluk tweemaal?

Hoewel supermarktketens professioneel genoeg zijn om de vinger aan de pols van hun klanttevredenheid te houden en ze de zelfscankassa niet zullen laten ontaarden in een nachtmerrie, opperde een gerespecteerde reclameman onlangs dat het hele idee erachter misschien toch helemaal verkeerd is. Dat de supermarktbranche zichzelf voor de gek houdt. En dat de reden waarom het grote publiek recentelijk weer zo 'verliefd' is geworden op authentieke slaggers en bakkers niet alleen hun authentieke producten zijn, maar ook de humane manier waarop je er wordt geholpen. Sterker, veel klanten zijn bereid wat minder op de prijs te letten in de

wetenschap dat ze door vriendelijk personeel worden omringd.

Mechanischer of menselijker?

De komende jaren wordt het interessant om te zien welke kant het opgaat met de zelfscankassa's en het verder wegsaneren van winkelpersoneel. Sommige bedrijven zijn al radicaal onderweg naar de afschaffing van de kassa. Ze zijn druk met het perfectioneren van hun camerasystemen, zodat ze straks elke vingerbeweging van elke klant kunnen registreren en bij de uitgang van de winkel exact weten welk bedrag er van je rekening moet worden afgeschreven. Om dat vervolgens bij het passeren van een poortje ook daadwerkelijk te doen. Geïntensiveerd cameratoezicht is de vervolmaking van het ontmenselijken: de klant is nog slechts een bewegend lichaam wiens rekening moet worden gestript.

Andere winkels gaan juist de tegenovergestelde kant op. In Amerika heeft de supermarktketen Trader Joe's succes met de introductie van een soort bar waar je je boodschappen op kunt leggen, en waarachter een vriendelijke medewerker opgesteld staat die tijdens het afrekenen – op ooghoogte – naar je informeert ('how are you?'). Misschien een niet al te diep gesprekje op gang brengend over je generieke welbevinden, oké, maar het geeft je winkelervaring toch een stuk prettiger slothoofdstuk dan oog in oog te staan met een elektronisch bliep-apparaat.

Het laatste woord over de 'winst' van zelfscankassa's is dan ook nog niet gezegd.

Wynia's Week verschijnt 156 keer per jaar en wordt **volledig mogelijk gemaakt** door de donateurs. Doet u mee, ook straks in het nieuwe jaar? [**Doneren kan zo.**](#) **Hartelijk dank!**

Donateurs kunnen ook reageren op recente artikelen, video's en podcasts en ter publicatie in Wynia's Week aanbieden. Stuur uw reacties aan reacties@wyniasweek.nl Vergeet niet uw naam en woonplaats te vermelden (en, alleen voor de redactie: telefoonnummer en adres). Niet korter dan 50 woorden, niet langer dan 150 woorden. Welkom!