

Plaudern im Supermarkt

Hier sammeln sie wirklich Herzen

Wetter, Preise, Tralala: Mit Tratschkassen will eine niederländische Supermarktkette die Einsamkeit ihrer Kunden mindern. Denn: In der Ruhe liegt die Kaufkraft.

Eine Reportage von **Kerstin Schweighöfer**, Nootdorp

5. Februar 2023, 15:45 Uhr / [101 Kommentare](#) /



Bis Ende des Jahres will die Supermarktkette Jumbo in den Niederlanden die Zahl seiner Klatschkassen fast verdoppeln. © Sven Hoppe/dpa; Philipp Reiss/plainpictures

Prüfend lässt Andrea Devreden den Blick über das volle Warenband an der Kasse gleiten. Reis, Garnelen, Tomaten.... Hat sie auch nichts vergessen? "Heute Abend gibt's Paella", sagt die 54-jährige Niederländerin und fischt seelenruhig noch einen Bund Petersilie aus dem gerade noch überquellenden Einkaufswagen. In aller Ruhe hat sie ihn geleert, trotz der Warteschlange hinter ihr. Von der lässt sich auch die Kassiererin Anita Ouwerkerk nicht weiter beeindrucken. "Wie ist denn das Sushi gestern abend geworden?", fragt sie. "Oh, wunderbar!" antwortet Devreden. "Ich hab das ja zum ersten Mal gemacht, aber Anita hat mir genau erklärt, wie's geht!" Die strahlt und sagt: "Na, also – geht doch!"

Als sie sich dann auch noch erkundigt, wer denn alles zum Essen kommen konnte, gibt der Geschäftsmann weiter hinten in der Schlange einen tiefen Seufzer von sich. Er hatte sich zuvor bereits mehrmals demonstrativ geräuspert. Mit einem vorwurfsvollen Blick dreht sich eine alte Frau vor ihm um: "Wenn Sie's eilig haben, können Sie sich besser an eine normale

Kasse oder eine Selfscan-Kasse stellen!" sagt sie und deutet auf den gelbweissen Würfel an der Decke: *klets*kassa steht in schwarzen Lettern darauf: Ratschkasse. Mit anderen Worten: Hier ist Schwatzen und Schnacken ausdrücklich erwünscht.

"Ich zahle nur noch an der *klets*kassa", sagt die Dame und zupft an ihrer bunten Wollmütze. Gonnie heisst sie, möchte ihren Nachnamen lieber nicht nennen, ist 76 Jahre alt und Stammkundin in dieser Jumbo-Supermarkt-Filiale in Nootdorp bei Den Haag. "Da kennt man mich, da gibt es noch wirklichen Kontakt von Mensch zu Mensch", sagt die Rentnerin. Sushi-Anfängerin Devreden kann ihr nur beipflichten: "In der Regel nehmen die anderen Kunden darauf Rücksicht und drängeln nicht", sagt sie und beobachtet amüsiert, wie sich der Geschäftsmann verdattert an der Kasse nebenan anstellt.



Die 76-jährige Gonnie und KassiererIn Anita Ouwerkerk haben an der Klatschkasse Zeit zum Tratschen. © Kerstin Schweighöfer

Ganz offensichtlich hat sich die Existenz der *klets*kassa's noch nicht überall herumgesprochen. "Wir haben vorerst nur eine", erklärt Filialleiter David Steendam, der die Filiale in Nootdorp zusammen mit seinen Eltern führt. "Aber noch in diesem Jahr sollen es drei werden."

Von den insgesamt rund 700 Jumbofilialen wurden bislang 125 mit einer *klets*kassa ausgestattet, bis Ende 2023 sollen es 200 sein. In den meisten Filialen seien die Selfscan-Kassen zwar mittlerweile in der Mehrheit, erzählt der 26-jährige Filialleiter. Vielen Kunden, vor allem den jüngeren, könne es nicht schnell genug gehen: "Aber es gibt auch eine wachsende Gruppe von Menschen mit sehr viel Zeit: Das sind die Senioren", sagt Steendam. Dann präsentiert er die *klets*-hoek weiter hinten im 1.600 Quadratmeter großen Supermarkt. Die Klatschcke mit Blümchen und zwei Teelichten auf dem Tisch, einem Kaffeeautomaten. Manche Kunden würden da die Zeit vergessen, dann stelle man ihre Einkäufe so lange kühl.

Für Steendam ist ein Supermarkt im Jahr 2023 nicht nur eine Einkaufsstätte sondern auch ein Ort der Begegnung. So wie auf dem Markt, nur eben überdacht und im Warmen. "Bei älteren Menschen ist dieses Bedürfnis besonders groß, viele sind einsam", sagt der Marktleiter.

Gemeinsam gegen die Einsamkeit

Tatsächlich war dies auch der Grund für die Entstehung der Klatschzonen: Um etwas gegen die Einsamkeit unter Seniorinnen und Senioren zu tun, führte der Jumbo-Konzern vor einiger Zeit die Klatschkassen und Tratschecken ein. Jumbo gehört damit zu den 174 Unternehmen und Organisationen, die eine "Nationale Koalition gegen die Einsamkeit" geschmiedet haben. Mehr als die Hälfte aller Niederländer über 75 fühlt sich einsam, haben Studien ergeben [<https://www.eentegeneenzaamheid.nl/>]. "Das dürfen wir nicht länger hinnehmen", hatte König Willem Alexander 2018 beim Startschuss der Initiative in seiner Thronrede verkündet.



Hier kann das Abkassieren länger dauern: Gut sichtbar ist die "Klets-kassa", die Klatschkasse, mit einem gelben Schild gekennzeichnet. © Kerstin Schweighöfer

Neben der Supermarktkette machen auch Unis, Pflegeheime, Seniorenverbände, Sportclubs, Radiosender und der Großteil der Kommunen mit. Das Ministerium für Gesundheit, Wohlbefinden und Sport (VWS) unterstützt das Programm mit fünf Millionen Euro pro Jahr. *Een tegen eenzaamheid* lautet das Motto, gemeinsam gegen einsam.

In der ersten Phase bis 2022 waren Seniorinnen und Senioren die Zielgruppe. "Aber die Coronapandemie hat auch viele Jugendliche einsam gemacht", sagt VWS-Sprecher Mischa Stubenitsky.

"Deshalb konzentrieren wir uns nun auf alle Altersgruppen." Für diese zweite Phase, die bis 2025 läuft, hat das Ministerium neben den jährlichen fünf Millionen zusätzlich einmalig 40 Millionen Euro zur Verfügung gestellt

[<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/09/28/staatssecretaris-van-ooijen-presenteert-vervolgaanpak-een-tegen-eenzaamheid>].

Einmal im Jahr findet außerdem die "Nationale Woche gegen die Einsamkeit" statt, immer im Herbst, zu Beginn der dunklen Jahreszeit. Ziel ist es, das Tabu zu brechen, das Einsamkeit immer noch umgibt. Das ganze Jahr über laufen die verschiedenen Projekte der 174 Koalitionspartner: So etwa bieten inzwischen fast 50 sogenannte Restos van harte (zu deutsch "Von Herzen-Restaurants") in 19 Städten speziell für einsame Menschen einmal in der Woche ein Drei-Gänge-Abendessen für nur 7,50 Euro an

[<https://www.restovanharte.nl/kom-eten>]. Banken setzen sich dafür ein, dass in Dörfern Bürgerzentren und Läden erhalten bleiben, Jugendclubs organisieren Social Fridays – und Jumbo führte seine *klets*kassa's ein.

Für Ältere, aber auch für Jugendliche



Anita Ouwerkerk arbeitet gern an der *Klatschkasse*, weil hier der Kontakt zu den Kundinnen und Kunden besonders nah ist und das Menschliche im Vordergrund steht. © Kerstin Schweighöfer

Die Idee stammt von Colette Cloosterman-van Eerd, Jumbo-Miteigentümerin und Vizevorsitzende des Aufsichtsrats. Die 57-jährige Betriebswirtin gehört zu den treibenden Kräften hinter der "Koalition gegen die Einsamkeit": "Ich setze mich regelmässig selbst an eine Kasse", erzählt sie. "Dadurch weiss ich, was die Menschen bewegt." Und das sei vor allem ein grosses Bedürfnis nach echtem Kontakt, sagt die Managerin, selbst Mutter von vier Kindern. "Ich habe so gemerkt, wie viele Menschen einsam sind."

Und zwar bei weitem nicht nur Hochbetagte, die *klets*kassa's sprechen offenbar alle Altersgruppen an: Familien mit kleinen Kindern, Menschen, die regelmässig im Homeoffice tätig sind und sogar Jugendliche. Filialleiter Steendam aus Nootdorp erzählt, dass eine Schülerin regelmässig komme, um an der *klets*kassa mit einer ganz bestimmten Kassiererin zu reden. "Die erinnert sie an ihre gerade verstorbene Oma", sagt er.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden mit einem speziellen Training auf ihren Einsatz an den *klets*kassa's vorbereitet. Man müsse schon ein Gespür für Menschen haben und die richtigen Fragen stellen. Lebenserfahrung sei ganz praktisch, "aber bei uns jobben auch viele Studentinnen und Studenten", sagt Steendam. Vor allem Studierende mit den Fächern Soziologie oder Psychologie wollten gern an der *Klatschkasse* eingesetzt werden. "Weil sie bei der Gelegenheit gleich Feldforschung betreiben können", erzählt der Filialleiter. Allerdings gibt es auch Mitarbeitende, die an der *klets*kassa nicht arbeiten möchten. "Wenn

jemand nicht gerne redet, macht das ja auch überhaupt keinen Sinn", sagt der Supermarktleiter. Zurück an der Klatschkasse bei Anita Ouwerkerk steht gerade ein Mann, der eher wortkarg ist. Wie sich herausstellt nicht, weil er nicht reden will, sondern weil er sich nicht traut. "Ich spreche noch nicht so gut Niederländisch", erklärt er holprig. "Ich komme aus Deutschland und muss noch viel üben." -"Geen probleem!", antwortet Ouwerkerk lachend. "Dann sind Sie bei mir an der richtigen Adresse."

»Normalerweise werden wir ja oft kaum wahrgenommen, die Kunden sind mit ihrem Handy beschäftigt, während ich ihre Einkäufe scanne.«

—Kassierin Anita Ouwerkerk

An der *klets*kassa mache ihr die Arbeit sehr viel mehr Spass, erklärt die 59-Jährige. "Normalerweise werden wir ja oft kaum wahrgenommen, die Kunden sind mit ihrem Handy beschäftigt, während ich ihre Einkäufe scanne." An den normalen Kassen komme sie sich manchmal wie eine Maschine vor. Doch an der *klets*kassa könne sie über alles Mögliche reden, angefangen beim Wetter, über die gestiegenen Preise bis hin zum Ukrainekrieg. "Manche schütten mir auch ihr Herz aus. Wenn sie Liebeskummer haben oder der Partner krank ist."

Auf Mitarbeiterinnen wie Ouwerkerk ist man bei Jumbo stolz. "Sie haben ein aufrichtiges Interesse, mit Menschen in Kontakt zu kommen und ihnen zu helfen", sagt Miteigentümerin Colette Cloosterman-van Eerd. "Es ist eine kleine Geste, aber in unserer digitalisierten und immer schneller werdenden Welt eine sehr wertvolle."

Marktforscher sehen das etwas nüchterner. "Wenn sich durch die Ratschkassen ein paar Menschen weniger einsam fühlen, ist das natürlich eine schöne Begleiterscheinung", sagt Charlotte Linnebank, Mitbegründerin und Executive Direktorin der Stiftung Questionmark, einer Amsterdamer Denkfabrik, die sich mit Macht und Einfluss der Supermärkte befasst. Wie in vielen westeuropäischen Ländern hätten sich aber auch in den Niederlanden wenige Händler den Markt aufgeteilt, es herrsche ein harter Konkurrenzkampf zwischen Jumbo, Aldi, Lidl und Albert Heijn. Während AH, wie er kurz genannt wird, auf Aktionen wie "Zwei zum Preis von einem" setzt, konzentrierte sich Jumbo auf soziale Aspekte, um Kundinnen und Kunden an sich zu binden. Linnebank: "In erster Linie sind die *klets*kassa's ein nettes Marketinginstrument."

Den Zufriedenheitsuntersuchungen zufolge, die Jumbo regelmäßig durchführt, wissen die Kunden den persönlichen Kontakt an diesen Kassen sehr zu schätzen. "Menschen wollen gefragt werden, wie ihr Tag war und was sie bewegt", sagt Filialleiter Steendam. "Wenn sie Worte hören wie: 'Oh, ich kenne Sie – Sie waren gestern schon da!', ist das so wichtig für

Mehr zum Thema

ZEIT ONLINE

Mangel an sozialer Nähe**Einsam sind zu viele**

[<https://www.zeit.de/zeit-magazin/familie/2022-11/mangel-soziale-naehe-einsamkeit-pubertaet-jugendliche>]

Einsamkeit**Alle ziehen vorbei, niemand reicht die Hand**

[<https://www.zeit.de/2022/40/einsamkeit-krisen-politik-kirche>]

Noreena Hertz**"Wir werden einsam im Großraumbüro"**

[<https://www.zeit.de/arbeit/2022-05/noreena-hertz-einsamkeit-oekonom-in-autor-in-interview>]

sie."

Marleen van Veen, die mit Kinderwagen an der einen und Töchterchen Fenna an der anderen Hand gerade bei Anita Ouwerkerk eintrifft, kann das nur bestätigen. "Meine Kinder sollen in einer echten Welt aufwachsen, wo sie noch echten Kontakt mit echten Menschen haben", betont die 35-jährige Mutter und deutet auf die Selfcankasse neben ihr, wo eine junge Frau ihre Einkäufe abrechnet: "Ist das nicht furchtbar? Die verlässt den Laden gleich wieder, ohne dass sie einen Menschen anzusehen oder gar zu sprechen braucht." Kopfschüttelnd legt Marleen ein Packung Windeln auf das Kassenband. "An einer normalen Kasse würde ich mit zwei kleinen Kindern verrückt werden, hier kann ich in aller Ruhe bezahlen."

Die 35-jährige Marleen van Veen, unterwegs mit Kind und Kinderwagen, bevorzugt die Tratschklassen. © Kerstin Schweighöfer

Es sei denn, jemand drängt. Irritiert dreht sich Marleen um. Ein junger Familienvater steht hinter ihr und hat gerade sichtlich gestresst seinen quengeligen Sohn auf den Arm genommen. "Das ist nicht Ihr Ernst!" entgegnet er einigermaßen fassungslos, nachdem er verstanden hat, dass er an einer Klatschkasse ansteht. "Gib's hier auch eine Bonuskasse, wo man alles billiger bekommt? Ich hab vier Kinder, das wär mir viel lieber!"