Albert Heijn ontfermt zich over eenzame klant

AD/Haagsche Courant

15 december 2018 zaterdag, Den Haag Stad Editie

Byline: ZOË TOET INGRID DE GROOT

Body

Albert Heijn in Den Haag heeft sinds deze week medewerkers die getraind zijn in het opsporen van eenzaamheid bij klanten. Minister Hugo de Jonge (VWS) is blij met het project, maar hoogleraar Theo van Tilburg (VU Amsterdam) heeft zware kritiek.

,,We willen graag meer zijn dan alleen de supermarkt om de hoek.'' Dat zegt AH-manager Johan Roo-denrijs. ,,We willen óók een goede buur zijn.'' Verkoopmedewerkers van alle 42 AH-filialen in de stad waken voortaan over het wel en wee van de klanten. Het idee is zo een vuist te maken tegen eenzaamheid.

In elk winkel loopt iemand rond die is opgeleid tot 'luisterend-oormedewerker'. Deze medewerkers letten extra op de gemoedstoestand van klanten in de winkel. Bijvoorbeeld of ze somber zijn, snel geïrriteerd of juiste uitermate praatgraag. Indigo (onderdeel van Parnassia GGZ, red.) verzorgde de eenzaamheidstraining.

,,Soms zie je klanten die hun hele levensverhaal vertellen aan mensen op de broodafdeling. Andere klanten vragen elke dag opnieuw waar de koffie staat en weer anderen klagen vaak. Dat zijn vaak signalen dat mensen behoefte hebben aan contact.'' De speciale supermarktmedewerkers gaan het gesprek met deze mensen aan en verwijzen hen als ze dat nodig achten naar deskundigen.

Het project komt voort uit het Ouderenpact dat dit jaar door minister Hugo de Jonge en 200 partijen is ondertekend. Hoogleraar Theo van Tilburg, die veel onderzoek doet naar eenzaamheid, noemt de Haagse actie nobel. ,,Maar zo spoor je eenzaamheid niet op. Eenzaamheid is moeilijk. Er rust een taboe op. Mensen praten er niet makkelijk over. De supermarkt is daarvoor niet de juiste plek. Dan komt ook de privacy om de hoek kijken. En wat is deskundigheid? Is dat juridisch getest? Het klinkt allemaal als te snel doorgevoerd, als te simpel.''

Van Tilburg, ook wel de eenzaamheidsprofessor genoemd, vreest ook voor stereotypering. Dat begrijpt AH-manager Roodenrijs wel. ,,Maar we gaan geen labels plakken. We voeren een normaal gesprek en bieden een luisterend oor.''

We willen meer zijn dan alleen de supermarkt om de hoek