

Een supermarkt in Veldhoven dient als 'Smart Distance Lab', een soort fieldlab, maar dan met winkelend publiek. Onderzoekers testen allerlei methoden om bezoekers ertoe te bewegen afstand van elkaar te houden. Waarom gebeurt dat nu pas?

[Peter de Graaf](#) 26 maart 2021, 21:19

'Vandaag is winkelwagen niet verplicht', staat op een bord bij de ingang van de Plus-supermarkt in Veldhoven. De meeste klanten pakken er vrijdagmiddag toch één uit de rij, maar sommigen lopen de winkel vrolijk zonder karretje binnen. Daar wacht ze een volgende verrassing. Ze krijgen een 'anonieme sensor' omgehangen, die al hun bewegingen tussen de schappen en koelvitrites registreert.

Een stoplicht geeft de drukte in de winkel aan – bij rood licht wordt aangeraden even te wachten tot het weer op oranje springt. Achter in de winkel, waar de smalste gangen zijn, geven blauw-witte pijlen op de vloer de gewenste looprichting aan.

'We onderzoeken hoe mensen op zo'n prettig mogelijke manier toch die anderhalve meter afstand kunnen bewaren in de supermarkt', zegt Meier Boersma van Smart Distance Lab. SDL is een samenwerkingsverband van ondernemers in de creatieve sector en wetenschappelijke onderzoekers.

Opstoppingen

De coronamaatregelen die de supermarkten al ruim een jaar toepassen, zijn 'nooit echt systematisch onderzocht', vertelt Denny Borsboom, hoogleraar psychologie aan de Universiteit van Amsterdam. Zo wordt van de verplichte winkelwagen verwacht dat die mensen op veilige afstand van elkaar houdt. Maar dat is nog maar de vraag: ze kunnen ook tot opstoppingen en licht chaotische taferelen leiden.

Via de 'smart distance sensoren' wordt van elke bezoeker niet alleen het aantal contactmomenten met andere klanten geregistreerd (en de afstand tot elkaar), maar ook de bezoekersduur. Het kan zijn dat iemand zonder winkelkarretje veel sneller zijn boodschappen doet, veel minder contactmomenten heeft en dus sneller de winkel uit is. 'Veel kwetsbare mensen vinden supermarkten gevaarlijk', verklaart Borsboom.

Hij pleit al langer voor meer gedragswetenschappelijk onderzoek naar de coronamaatregelen. 'Vorig jaar verschenen opeens al die strepen in winkels en andere openbare ruimten', zegt hij. 'Maar mensen wisten dan niet of ze óp de strepen of daar tussenin moesten gaan staan - dat werkte verwarrend. Stippen zijn duidelijker.'

Frontale contacten

SDL, dat gedeeltelijk wordt gesubsidieerd door het ministerie van Economische Zaken, deed eind augustus onderzoek naar het gedrag van bezoekers tijdens een bescheiden kunstbeurs in Amsterdam. Daaruit bleek dat duidelijke looproutes helpen. 'Ze leiden tot minder frontale contacten – je kijkt voortdurend tegen de rug van een voorganger aan', aldus Boersma, die ondernemer in de creatieve sector is. 'En mensen kunnen ook beter voorspellen waar anderen heengaan.'

De looproutes in de Plus-supermarkt worden niet door iedere klant gerespecteerd. ‘Het is me net pas opgevallen’, mompelt een jongen in trainingspak en zwart petje. Maar ook een winkelende dame loopt vrolijk met haar volle winkelwagen tegen de looprichting in. Sommigen merken op dat het ook wel lastig is, vooral als je ergens nog wat vergeten bent.

Waarom het gedragsonderzoek in de supermarkt nu pas wordt uitgevoerd? Het was best moeilijk om een winkel te vinden dat wilde meewerken, vertelt wetenschapper Borsboom. ‘Het zijn bedrijven die tijdens de coronacrisis gewoon open zijn gebleven – die hebben wat te verliezen’, aldus de onderzoeker. Borsboom noemt het ‘heel dapper’ van de supermarkteigenaar in Veldhoven dat hij wilde meewerken.

Het smart distance-onderzoek is ook niet te vergelijken met de Fieldlab-onderzoeken, die vooral evenementen betreffen die vanwege corona verboden zijn, en die met louter geteste personen werken.

‘Ik ben zelf ook wel benieuwd wat het effect is van bepaalde maatregelen, of ze werken of niet werken’, zegt filiaalmanager Hugo Bouman. ‘Misschien is de uitkomst wel dat we beter kunnen stoppen met die verplichte winkelwagentjes – dat alleen een mandje juist leidt tot minder contacten.’

Moodmeter

Bij de uitgang kunnen de klanten in een ‘moodmeter’, een Ipad op een zuil, aangeven wat hun ervaringen in de winkel waren. Ook krijgen ze een zakje paaseitjes of koekjes als beloning. Die versnaperingen zijn eveneens onderdeel van het onderzoek. ‘Het is heel natuurlijk om elkaar aan te raken, afstand houden moet je leren’, zegt wetenschapper Borsboom. ‘Iedereen is de coronamaatregelen zat. Dan is het beter om mensen op een positieve manier te stimuleren afstand te houden dan te straffen als ze dat niet doen.’

De eerste uitkomsten van het onderzoek worden over enkele weken verwacht. De modulaire meetmethode die door de wetenschappers van de UvA wordt gebruikt, kan ook worden ingezet voor andere mensenstromen in de openbare ruimte, zoals restaurants, bioscopen of pretparken. ‘Door de omgeving of ruimte anders te structureren kun je het gedrag van mensen beïnvloeden en onvoorspelbare situaties voorkomen’, aldus Borsboom. ‘Neem de trein: kwetsbare passagiers vinden vooral het in- en uitstappen bedreigend, want dat verloopt vaak chaotisch als er veel mensen staan. Die onvoorspelbaarheid kun je voorkomen door met aparte in- en uitgangen te werken.’

Samenleving voorbereiden

Hij noemt het gedragsonderzoek ook belangrijk voor de toekomst. De huidige coronacrisis loopt door de toenemende vaccinatiegraad weliswaar voorzichtig naar het einde, maar is nog steeds niet voorbij. En een volgende epidemie is niet uit te sluiten. Borsboom: ‘Het gaat erom de samenleving zo goed mogelijk voor te bereiden, zodat heel snel gereageerd kan worden op een volgende crisis. Ik wil niet dat mijn kinderen over een paar jaar weer een jaar thuis moeten zitten.’

In de Plus-supermarkt loopt een klant na de kassa naar de 'moodmeter' om haar winkelervaringen in te tikken. Het is goed dat dit onderzoek wordt uitgevoerd, vindt ze. Want de afgelopen maanden worden de coronamaatregelen steeds minder nageleefd en was het soms veel te druk in de supermarkt, merkte ze.

'Moet je kijken', wijst ze naar een rij nieuwe klanten die met winkelwagens staan te wachten achter de klaphekjes. 'Dat loopt allemaal op elkaar in de winkel', zegt de vrouw. 'Zelfs als je voor één boodschap komt, moet je al een winkelwagen pakken. Misschien kunnen ze dat beter afschaffen.'