

Speech van de heer Meerman, voorzitter van het Platform Detailhandel Nederland op Retailpoort van 14 mei 2009 in Perscentrum Nieuwspoort te Den Haag.

---

Geachte dames en heren,

Van harte welkom op onze jaarlijkse Retailpoort. Mijn naam is Jan Meerman, voorzitter van Platform Detailhandel Nederland.

2008 is een goed jaar geweest voor de Nederlandse detailhandel. Er zijn verschillende successen behaald, maar er blijven altijd punten die voor verbetering vatbaar zijn. Als Nederlandse winkeliers vragen wij daarom aandacht voor onze hardnekkigste problemen. Als deze gezamenlijk aangepakt worden, kunnen wij nog veel meer successen oogsten.

Succes is alleen mogelijk als er bereidheid is om de consumenten te dienen. Het dienstbaar willen zijn loopt als een rode draad door de gehele detailhandel. De klant is immers koning. Van dienen gaat een enorme kracht uit. Het is wonderlijk dat deze kwaliteit buiten de detailhandel vaak ondergewaardeerd is. Denk maar aan de financiële wereld. Pas heel recent heeft men daar besloten de klant centraal te stellen, in plaats van de aandeelhouders of bonusontvangers. Of kijk naar het reilen en zeilen van de overheid. Die komt met maatregelen waar de detailhandel niet op zit te wachten, en niet om heeft gevraagd en waar het middel veel erger is dan de kwaal. Zie bijvoorbeeld de verpakkingenbelasting, maar daarover straks meer. Ook de consument is met dergelijke maatregelen niet geholpen.

Maar de detailhandel belichaamt ook andere kernwaarden: Tussen de mensen staan in plaats van denken dat je erboven staat. Respect voor het individu. Vriendelijkheid. Ik zie sommigen van u de wenkbrauwen fronsen. Winkeliers willen toch ook een boterham verdienen? Ja, dat is juist. Maar de detailhandel doet dat met oog voor de wereld om zich heen. Als het goed gaat met de detailhandel, gaat het goed met de economie en komt dat de samenleving ten goede. En omgekeerd.

Een mooi voorbeeld hiervan is het betalingsverkeer. Dames en heren, het is geen geheim dat winkeliers en banken al heel lang op gespannen voet leven. In 2005 is na een heftige strijd een Convenant Betalingsverkeer gesloten, achteraf een goede zaak die heeft geleid tot een serie activiteiten van het Platform via de stichting bevorderen efficiënt betalingsverkeer, met maar een doel, het verder verhogen van de efficiëntie van het betalingsverkeer. Met enige

trots durf ik te beweren dat er niet veel landen in de euro zone zijn die een efficiëntie en kostenniveau hebben die kunnen wedijveren met Nederland. Maar dat willen wij zo houden en de laatste elf maanden hebben wij onderhandeld over de overstap naar SEPA en EMV. Een paar weken geleden zijn wij met de banken tot een hoofdlijnenakkoord gekomen. Dit akkoord is nu in de laatste fase van afronding en wij zijn er blij mee. Wij willen dan ook zo snel mogelijk over naar nieuwe en veiliger techniek in een Europese markt die nieuwe kansen biedt, zowel voor de zelfstandige ondernemers als de grote concerns. U gaat nog veel van ons horen en zien, dat beloof ik.

De detailhandel is de banenmotor voor de samenleving. Wie heeft er geen familie of vrienden die in een winkel werken? Ruim 750.000 mensen verdienen hun brood in de 110.000 winkels van Nederland. De Nederlandse detailhandel is goed voor een consumentenomzet van meer dan 80 miljard euro. Daarmee is de detailhandel de grootste bedrijfstak van Nederland. Ook is de detailhandel een populaire branche onder startende ondernemers.

De winkel biedt werk aan àlle mensen: vrouw, man, jong, oud, allochtoon, autochtoon, hoog opgeleid, minder hoog opgeleid. De detailhandel is daarmee een afspiegeling van de Nederlandse samenleving. Dit komt in belangrijke mate doordat winkeliers een grote flexibiliteit bieden. Medewerkers kunnen in deeltijd aan de slag. Veel vrouwen vinden dat prettig. 74% van al onze medewerkers werkt part-time. Voor ons is dat de normaalste zaak van de wereld. Zij kunnen werk en zorg dichtbij huis combineren. Dat zijn wapenfeiten waar minister Ter Horst van Binnenlandse Zaken, werkgever van de ambtenaren, jaloers op kan zijn.

Die flexibiliteit, de banenmotor en het dienen van de consumenten: dat dreigt om zeep geholpen te worden door dit kabinet: de koopzondag. Doordat een dogmatische bepaling in een achterhaald regeerakkoord is gezet, mogen de winkeliers hun deuren op zondag

niet openen terwijl de consument voor de deur staat. Wel of geen koopzondag is iets wat het beste overgelaten kan worden aan de gemeenten.

Er zijn nog veel meer zaken die de winkeliers van Nederland graag opgelost zouden zien. De winkeliers stellen alles in het werk om het winkelend publiek tevreden te stellen. Het is van groot belang dat consumenten op een makkelijke en prettige manier bij de winkel kunnen komen. Helaas is het nog steeds zo dat veel parkeergarages vies en donker zijn. En voor die viezigheid moet je nog steeds voor twee uur betalen, wanneer je maar een uur en één minuut parkeert! Laatst zag ik nog bij het verlaten van de winkel een mooie trui hangen die ik wilde

passen. Daardoor was ik net vijf minuutjes later bij de auto en moest ik vier euro extra parkeergeld afrekenen.

Het is natuurlijk niet overal even slecht gesteld. Er zijn gemeenten die de detailhandel vriendelijk gezind zijn. Dat blijkt wel uit de succesvolle verkiezing Beste Binnenstad. Hierbij let de jury op hoe mooi een binnenstad is, maar ook hoe de samenwerking met de lokale ondernemers verloopt. De winnaars van 2007, Bergen op Zoom en Arnhem, hebben goed gepresteerd. Waarom nemen die andere binnensteden de goede voorbeelden niet over? Niet alleen is belangrijk dat de gemeente goede sier kan maken met een binnenstad die er prachtig uitziet, marmeren tegels en wat al niet. Ook wat je niet kan zien, de samenwerking tussen de gemeente en de detailhandel, is essentieel.

Onze ervaringen om de klant centraal te stellen – en wat de gevolgen zijn als dat niet gebeurt – delen wij graag met de politiek. Gratis advies. Met het oog op de Europese verkiezingen kan ik u vertellen dat het Platform Detailhandel Nederland er het afgelopen jaar in is geslaagd, waar anderen overigens al jaren jammerlijk falen, de politici in Brussel inhoud te geven! ;-). Wij hebben namelijk de Europarlementariërs over de winkelvloer gehad. Wij hopen dat u de winkeliers na de verkiezingen ook nog weet te vinden.

Maar nu wat serieuzer: onze voorlichtende taak is nog lang niet voltooid. Vooral in Brussel heerst het beeld dat de supermarkten, maar ook de andere detailhandel, zijn zakken vult ten koste van de arme boeren en consumenten. Dit is echter aantoonbaar onjuist. Afgelopen jaar heeft het Platform Detailhandel Nederland dit met succes onder de aandacht van mevrouw Kroes, Eurocommissaris mededinging, weten te brengen. Niet alleen voor mevrouw Kroes, maar ook voor jullie, brengen we vandaag een mooie brochure uit waarin deze fabels worden weerlegd door de feiten.

Die brochure zet helder uiteen welke rol de detailhandel speelt in de economie en de samenleving. Voor de leefbaarheid is de aanwezigheid van winkels enorm belangrijk. Het winkelcentrum is het kloppend hart van de wijk. Het Platform Detailhandel Nederland is voorstander van een schoon milieu en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wij dragen bijvoorbeeld bij aan goede arbeidsomstandigheden in landen buiten Europa. Waar het het milieu betreft gaat het onder andere om energiezuinige verlichting, energiezuinige airconditioning en duurzame winkelinrichting. Daarnaast kopen winkeliers meer duurzame producten in. Dat maakt verschil!

Winkeliers werken naast de duurzaamheid van de produkten ook aan de duurzaamheid en veiligheid van de wijken. Om de verpaupering, met name in de probleemwijken te stoppen, slaan wij de handen ineen met de overheid. Een veilig winkelklimaat leidt tot minder schade, minder verpaupering, sterkere sociale samenhang, meer ondernemerschap en een betere werkgelegenheid. De winkeliers zijn samen met de overheid hard aan de slag om de schadepost van 1 miljard euro fors te verlagen.

De afgelopen weken bereiken ons steeds meer berichten van boze winkeliers. De afspraken over aangifte van winkeldiefstal worden genegeerd en de winkeliers overwegen te stoppen met het doen van aangifte. De situatie is onhoudbaar.

Het is schokkend om te horen dat met de aangifte van een winkelier die met de dood is bedreigd, niets wordt gedaan. Ondanks dat er vier getuigen aanwezig waren. Zo zijn er ontelbare voorbeelden van falend beleid. Zo is er een standaard aangifteformulier van winkeldiefstal van één pagina. Politie Utrecht weigert die standaard en gebruikt een aangifteformulier van maar liefst acht pagina's. Zo wordt de winkelier gedwongen het werk van de politie te doen.

Al jaren proberen wij de aangiftebereidheid van winkeliers te verhogen maar steeds weer zijn er regiokorpsen die dit doorkruisen. Daarom moet er een bewindvoerder komen die orde op zaken stelt bij de aangifteprocedure van de regionale politiekorpsen.

Een winkelier wil ondernemen zonder dat hij of zijn medewerkers worden bedreigd, bespuugd en bestolen. Winkelcriminaliteit is slecht voor de winkeliers, slecht voor de medewerkers, slecht voor de economie en slecht voor de samenleving.

Daarom moet de overheid ons de ruimte geven om onorthodoxe maatregelen te treffen om onze winkels en medewerkers te beschermen.

Over ruimte geven gesproken: de overheid moet de ondernemers de kans geven zelf oplossingen aan te dragen voor haar beleidsdoelstellingen. Een voorbeeld is de verpakkingenbelasting: laat de ondernemers zelf met ideeën komen om afval te verminderen. Nu is het een ordinaire belastingverhoging en heeft het niets te maken met het reduceren van de hoeveelheid verpakkingsmateriaal. We roepen nogmaals het kabinet op deze maatregel die niets oplevert voor het milieu en leidt tot een administratieve ratatouille af te schaffen.

De lijst van onbegrijpelijke regels die hun doel voorbij schieten is lang. Het is belangrijk dat het CBS gegevens verzamelt om de temperatuur te meten van de Nederlandse economie. Ons is echter de bescheiden mening toegedaan dat het daarbij niet van belang is te weten hoeveel wc-papier het personeel in een winkel heeft gebruikt!

Een ander goed voorbeeld is de prijs per standaard. Volgens de wet moet je op een blik verf de prijs per liter vermelden. Dit is op zich al tamelijk onzinnig, maar deze prijs per liter moet ook vermeld worden in de brochure, reclameuitingen en op het schap. Dit kost klauwen vol geld en het belangrijkste is nog dat de consument hier geen behoefte aan blijkt te hebben. Die wil gewoon weten hoeveel vierkante meter hij ermee kan verven en dat zetten de fabrikanten al vrijwillig op de verfblikken.

De winkelier wil ondernemen en hij of zij wil niet de rol van politieagent of verkeersregelaar. Een winkelier verwelkomt elke dag weer miljoenen mensen. En wil graag de tijd en de ruimte om de consument te ontvangen met de best mogelijke service.

Het Platform Detailhandel Nederland wil dat bestuurders en ambtenaren doordrongen zijn van de kwesties waar de winkelier dagelijks mee te maken heeft. Wellicht is het devies

'Klant is koning' ook voor de overheid een goede invalshoek. De detailhandel is tenslotte de banenmotor van de samenleving.

Dames en heren,

Wij laten graag zien hoe serieus we onze taak nemen, welke kwesties er allemaal spelen in onze branche en welke successen we boeken.

Graag overhandigen wij ons jaarverslag 2008 als eerste aan de heer Rutte.