

Belang van *cash geld* neemt toe bij gemakswinkels

Nederlandse consumenten hebben in 2023 ongeveer 7 miljard aankopen bij de kassa afgerekend. Al die aankopen hebben een totale waarde van ruim 171 miljard euro. Daarmee is het aantal kassabetalingen ruim 6% hoger dan in 2022 (6,6 miljard aankopen). Ook de totale waarde van de kassabetalingen is toegenomen. Deze was in 2023 bijna 4% hoger dan in 2022 (165 miljard euro).

TEKST STEFFEN VAN BEEK FOTOGRAFIE ARCHIEF

Een aanzienlijk deel van die transacties gaat via pinbetalingen, smartwatches en andere betaalmogelijkheden. Maar ook cash is nog altijd belangrijk. Betaalvereniging Nederland laat weten dat in de retail 20% van de transacties een cash transactie is bij een gemiddeld bonbedrag van 25,59 euro. Op basis van de gegevens die NSO Retail verzamelt met de NSO Retail Omzetmonitor Gemakswinkels bij de tabaks- en gemakswinkels is bekend dat het gemiddelde bonbedrag bij gemakswinkels lager ligt namelijk € 14,21. Verwacht mag worden dat lage bedragen

eerder contant worden betaald dan hoge bedragen en is de kans groot dat cashbetalingen zo'n 25 tot 30 % van de omzet in onze branche gaan uitmaken. En dat aantal klanten groeit, zeker met de tabaksban bij supermarkten in het vooruitzicht. Van de klanten die erbij gaan komen, zal zeker een deel cash betalen en dat betekent dat het aantal cashafhandelingen in de tabaks- en gemakswinkels gaat toenemen.

GOED VOORBEREID ZIJN

Of de tabaks- en gemakswinkeliers hierop zijn voorbereid, daarover lopen de meningen uiteen. Veel on-

Andrew Citroen van Cikam: "Wij lopen in Nederland vaak achter de feiten aan"





dernemers denken van wel maar bancaire- en financiële experts zijn hier minder stellig over. Andrew Citroen, algemeen directeur en eigenaar van Cikam heeft zo zijn bedenkingen. “Wij lopen in Nederland vaak achter de feiten aan”, zegt hij. “Wij vermelden in ons advies altijd: Begin met de kassa. Maar de meeste organisaties en retailers beginnen bij voorkeur met de voorraadplanken. Kassa en geldsystemen hebben niet altijd de aandacht, terwijl wij juist de retailers hierbij van een goed consult proberen te voorzien. Let maar op. Ook de tabaksban gaat de retailers weer geld kosten. Net als met de omschakeling van de gulden naar de euro. Dat heeft de retailers toen duizenden euro’s gekost. Gewoon omdat zij niet goed waren voorbereid op de omwisseling.”

CONTANTE BETALER

“Dat tabak straks niet meer verkocht mag worden bij de supermarkten weten we al twee jaar”, aldus Citroen. “We weten ook dat de gemiddelde tabakroker een contante betaler is. En dat veel tabakskopers bij de supermarkt en het tankstation zijn rookwaren koopt in combinatie met twee blikjes Red Bull. Stel je daar dan op in. Zeker als je de winkel verbouwt om de nieuwe klantenstroom te kunnen afhandelen. Zorg er daarbij ook voor dat de betalingen en verwerking van het geld goed geregeld zijn. Wij willen graag goed adviseren, maar we zijn ook geen doosje Mentos wat je even kunt proberen.” Bij Cikam gaat het om goed in kaart te brengen wat er allemaal speelt binnen een bedrijf. Heeft die kanspelen met uitbetaling? Hoeveel tabakstransacties vinden er plaats? Wat kun je regelen zonder dat personeel aan het geld hoeft te komen? Allemaal vra-

gen, waarop je antwoorden op moet hebben. Uiteindelijk zijn al die zaken bepalend voor het beste betalingssysteem op een locatie.”

LOCATIES GELDAUTOMATEN

Geldmaat is een andere belangrijke speler als het gaat om bancaire zaken binnen tabaks- en gemakswinkels. Geldmaat is één van de ondertekenaars van het Convenant Contant Geld, waar de vier grote banken onderdeel van uitmaken, samen met Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van consumenten en ouderen, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners zoals Geldmaat en Brinks en DNB. Ook het ministerie van Financiën was nauw betrokken bij het convenant. Frans de Liefde, Head of Cashpoint Management van Geldmaat laat weten dat in het convenant onder meer afspraken staan over aantallen en landelijke dekking van geldautomaten voor opname en storten. Daarin staan ook afspraken ten aanzien van de veiligheid. Zo plaatst Geldmaat geen nieuwe buitenautomaten meer wanneer er sprake is van directe boven- of nevenbewoning. De Liefde: “Voordat wij een locatie selecteren wordt onder meer gekeken naar het aantal inwoners van het verzorgingsgebied, de aanwezigheid van een goede retailmix maar ook naar reeds aanwezige automaten in de omgeving en toekomstige plannen voor stadsontwikkeling etc. Ook nemen we de particuliere en zakelijke behoefte mee in de overweging.”

VEILIGHEID GELDAUTOMATEN

Geldmaat probeert bij het selecteren van buitenlocaties rekening te houden met de aanwezigheid van sociale controle, verlichting, toegankelijkheid en zichtbaarheid. Daarnaast moet rekening worden gehouden

Cash-afhandeling kan met systeem Brinks veilig en snel

met de veiligheidseisen van partijen die de automaten voorzien van geld of partijen die repareren in geval van storingen. De Liefde: “Natuurlijk spelen ook de eisen van de gemeenten en de eigenaren van panden een belangrijke rol als het gaat om buitenautomaten. Het plaatsen van buitenautomaten is dan ook geen gemakkelijke opgave en dat verklaart soms ook waarom er nauwelijks buitenautomaten bijkomen of waarom ze soms op onlogische plekken staan.”

Voor binnenautomaten geldt dat er minder eisen gesteld worden door externe partijen. De Liefde: “Het plaatsen van een binnenautomaat bij een retailer wordt door Geldmaat gezien als het aangaan van een partnership waarbij wij verwachten dat tegenover de huur en extra traffic die Geldmaat oplevert de ondernemers zich gedraagt als goede huisvader voor de pashouders en de automaat zelf natuurlijk.” Omdat Geldmaat de pashouder (particulier en zakelijk) als uitgangspunt neemt plaatst Geldmaat ook meer gecombineerde opname en stortautomaten dan zij volgens het covenant verplicht is te plaatsen. De Liefde: “Bij het plaatsen van een gecombineerde automaat kijken we per gebied wat de reeds aanwezige dienstverlening is in combinatie met een bestaande of veranderende klantbehoefte.”

OPLEIVING VAN CASH

En dat die klantbehoefte steeds verandert, ziet ook managing director Jordi de Weerd van Moneytronic. “Cash beleeft weer een opleving. Niet alleen bij de gemakswinkels. Ook in de horeca. Horeca-eigenaar René Bogaart van Big Horeca, die eerder cash geld had afgezworen, kondigde onlangs aan na een storing van het betalingssysteem weer te starten met het accepteren van cash geld. Cash geld moet je gewoon op orde hebben in je zaak.”

Moneytronic heeft sinds kort een gesloten betaaloplossing voor de balie. Het Virtuo-betaalsysteem is snel, compact en veilig. En kan eenvoudig aan de kassa worden gekoppeld. Hierdoor kunnen transacties efficiënt worden afgehandeld zonder dat een extra computer nodig is. “Ronald Bos van Tabaksgemak in Roermond heeft onlangs een Virtuo systeem geïnstalleerd op zijn VALK (ASPOS) systeem”, aldus De Weerd. “Het werkt foutloos. Kleine uitbetalingen, zoals bij de loterij, kunnen veilig worden afgehandeld, net zoals bij een traditionele kassalade maar dan zonder tussenkomst van personeel. Fouten horen zo tot de verleden tijd en het verhoogt de efficiëntie en veiligheid van betalingen.” Voor wie een minder groots systeem wil hebben, is er ook de Moneytronic’s slimme lade. Een systeem dat al bij meer dan 500 kassa’s draait. Deze oplossing, genaamd Smarttil, is al tien jaar in gebruik bij diverse supermarkten en retailers en is er nu ook in combinatie met de ‘leeftijdsschatter’ MyCheckr Mini. Dit zorgt voor een snellere afhandeling bij de balie. De Weerd: “Deze nieuwe oplossing biedt een betrouwbare manier om de leeftijd van klanten te controleren zonder inbreuk te maken op hun privacy.”



CASH VERSCHUIVING

Moneytronic is niet het enige bedrijf dat zich bezighoudt met snelle en efficiënte cash afhandeling bij de balie. Ook Brinks houdt zich daarmee bezig. Veiligheid van de onderneming en de mensen staan centraal bij de oplossingen. Commercieel directeur Martijn Wiersma van Brinks (verantwoordelijk voor Nederland en België) geeft aan steeds nieuwe oplossingen te bedenken voor een goede en veilige cash afhandeling, ondanks dat het cashvolume afneemt. “Het betekent ook dat we nieuwe segmenten moeten aanboren. Albert Heijn die een leidende rol heeft in retail trok tijden geleden al aan de bel met de vraag wat de tabaksban ging betekenen voor de servicebalies? Die verandering bij de servicebalie zorgt voor een cashverschuiving naar andere sectoren. Dat zien we nu al gebeuren. Er vinden steeds meer cashafhandelingen plaats bij tabaks- en gemakswinkels en petrollocaties. Daarom hebben we nu een gesloten kassasysteem geïntroduceerd, een zogenaamd end-to-end-concept, waarbij de ondernemer feitelijk geen handelingen meer hoeft te verrichten. Het systeem kan gekoppeld worden aan het kassasysteem en geeft terug wat er moet worden teruggegeven. Zonder tussenkomst van een medewerker.” Wiersma vergelijkt het kassasysteem met de Geldmaat. “Het geld is net zo goed beschermd als bij een Geldmaat en we maken onderdeel uit van de cash-structuur in Nederland. Want de consument die wil bijpinnen, kan dat doen. Als ondernemer bepaal je zelf de regels. Ook hoeveel en hoe snel je het geld op je rekening wilt hebben staan. Voor ondernemers is de uitgifte van cash ook een extra service aan de klant. Want je ziet nu vaak dat de afstand tot een Geldmaat-locatie groot is.” ●

Martijn Wiersma van Brinks: “De verandering bij de servicebalie zorgt voor een cashverschuiving naar andere sectoren”