



Het betalingsverkeer: Wil je bij me pinnen?

Lesbrief en vragen

Het betalingsverkeer: Wil je bij me pinnen?

Deze casusopdracht gaat over het betalingsverkeer in supermarkten. Voor het beantwoorden van de vragen moet je gebruik maken van de drie informatiebronnen die na de vragen staan gegeven. In informatiebron 1 worden de voordelen benoemd van de overstap naar alleen pinnen-kassa's. Informatiebron 2 geeft een overzicht van het aantal transacties per betaalwijze. In informatiebron 3 staan gegevens over kosten en winst van contant en pinbetalingen.

Al een aantal jaren streven banken naar minder contant geld in winkels, tankstations en horecagelegenheden, met het oog op veiligheid en efficiency. Dit geldt vooral voor de supermarktbranche, in deze branche vindt verreweg de grootste hoeveelheid transacties in Nederland plaats. In 2008 heeft de supermarktbranche daarom een werkgroep opgericht die projecten ontwikkelt en begeleidt om ervoor te zorgen dat er minder contant wordt afgerekend. De werkgroep houdt zich onder andere bezig met het promoten van pinnen, het informeren over technische ontwikkelingen die kunnen helpen om contant geld te vervangen door elektronisch geld en het introduceren van alleen pinnen-kassa's. Andere branches volgen de activiteiten met interesse en haken regelmatig aan bij projecten.

- A) Leg uit waarom supermarkten het veiliger vinden om zo min mogelijk met contant geld af te rekenen.**
- B) In de film bij "Logistiek Management" wordt gesproken over de drie R'en. Met het omvormen naar alleen pinnen-kassa's kan je besparen op deze drie R'en. Geef met behulp van de voordelen uit informatiebron 1 aan hoe je op elke R zou kunnen besparen.**
- C) Als de omzet op dezelfde manier is verdeeld als de wijze van betalen (zie informatiebron 2), hoeveel bedraagt dan de omzet inclusief BTW aan pinbetalingen van één kassa in 2009?**
- D) Bereken hoeveel procent er in 2009 aan één kassa meer aan contant geld werd uitgegeven dan via pinbetalingen?**

Bastiaan Wisse is een supermarktmanager van een kleine supermarkt in Veere. Hij volgt de ontwikkelingen van de werkgroep met interesse en overweegt nu om één van zijn twee kassa's te vervangen voor een alleen pinnen-kassa. Hij stelt twee voorwaarden op waaraan voldaan moet worden, voordat hij overstapt naar een alleen pinnen-kassa:

- Voorwaarde A: Er moet een programma zijn om zijn personeel te informeren
- Voorwaarde B: De overstap moet een positieve bijdrage aan de winst geven

Door de stichting Bevorderen Efficiënt Betalen wordt hij gewezen op de campagne "Wil je bij me pinnen?" (zie website www.pinnenzakelijk.nl). Zo krijgt Bastiaan toegang tot informatiepakketten en tips om zijn personeel op de hoogte te brengen.

- E) Bij welke functie van HRM hoort het informeren van het personeel (zie lesbrief "Personeel")?**
- F) De campagne maakt gebruik van massacommunicatie. Hoe noemt men deze vorm van massacommunicatie (zie lesbrief "Plaats en Promotie")?**
- G) Een belangrijk aspect bij het invoeren van de alleen pinnen-kassa is de acceptatie van de klanten. Goed geïnformeerd en getraind personeel kan de acceptatie door klanten bevorderen. Leg uit waarom.**

Om te berekenen of de overstap naar een alleen pinnen-kassa een positieve bijdrage heeft aan de



Het betalingsverkeer: Wil je bij me pinnen?

Tabel 1: Kosten van betalen voor supermarkten in 2009 op jaarbasis

	In € per Kassa	In % per Kassa
Kosten Contant – Intern		
Kosten Contant – Extern	€ 1.260	
Totaal Kosten Constant		
Kosten pin – Intern	€ 2.100	
Kosten pin – Extern		10%
Totaal Kosten PIN		
Kosten Overige Betaalmiddelen		1%
Totaal Betaalkosten	€ 8.400	100%

winst, heeft Bastiaan verschillende gegevens verzameld. Gebruik voor het beantwoorden van de volgende vragen de tabel van vraag H en de informatiebronnen 2 en 3.

- H) Probeer bovenstaande tabel compleet te maken door gebruik te maken van de al ingevulde gegevens.
- I) In de tabel bij vraag H zie je dat er ook kosten worden gemaakt voor overige betaalmiddelen. Welke overige betaalmiddelen zijn dit?
- J) Controleer de totale kosten van contant betalen bij vraag H met behulp van informatiebron 2 en 3. Komt dit bedrag ongeveer overeen?
- K) Leg uit waarom er rentederving ontstaat bij een kassa met de mogelijkheid om contant af te rekenen. Zijn dit interne of externe kosten? Motiveer je antwoord.
- L) Bereken de totale kassakosten voor de hele supermarkt van Bastiaan in de volgende scenario's:
Scenario 1: Bastiaan besluit alle kassa's voor zowel contant als pin te houden.
Scenario 2: Bastiaan besluit één kassa te veranderen in een alleen pinnen-kassa.
- M) Waardoor komt het kostenverschil bij vraag L niet overeen met de totale extra winst volgens de informatiebron?

N) Waarom zal Bastiaan, ondanks alle voordelen uit informatiebron 1, niet zo snel overwegen om allebei zijn kassa's om te zetten naar een alleen pinnen-kassa?

O) Gaat Bastiaan Wisse één van zijn kassa's veranderen in een alleen pinnen-kassa? Motiveer je antwoord.





INFORMATIEBRON 1

Volgens managers van enkele supermarkten zijn er flink wat voordelen verbonden aan alleen pinnen-kassa's. Zij wijzen daarbij met name op de navolgende aspecten:

> **Veiligheid voor personeel en klanten**

Doordat er geen geld meer in de kassalade zit, kan er ook geen geld meer uit gestolen worden;

> **Geen fraude meer**

Doordat er geen geld in de kassa zit, is kans op fraude ook veel lager;

> **Hogere snelheid van betalen**

Doordat klanten bij de alleen pinnen-kassa na verloop van enige tijd (leerproces) al direct de pinpas klaar hebben voor betalen, wordt de transactietijd korter, zelfs nog korter dan voor contante betalingen;

> **Flexibiliteit**

Doordat kassaladen niet meer gebonden zijn aan één bepaalde caissière kan de wisseling per kassa sneller gaan en is het personeel flexibeler in te zetten;

> **Hogere efficiëntie in kassabeheer en controle**

Doordat er geen kassa meer dagelijks hoeft te worden gevuld, opgemaakt, afgesloten, gecontroleerd en opgeborgen en doordat er geen kasverschillen meer behoeven te worden opgespoord en uitgeplozen, wordt er behoorlijk wat tijdswinst geboekt in het dagelijkse beheer van kassa's;

> **Eenvoud in afhandelingen van betalingen**

Doordat de betalingen niet meer contant geschieden, hoeft er ook per transactie geen geld te worden aangenomen en/of terugbetaald;

> **Geen startgeld meer in de kassa's**

Daar de alleen pinnen-kassa geen contant geld bevat, is er ook geen sprake van dagelijks startgeld voor deze kassa. Dit bespaart - zeker als er sprake is van meer alleen pinnen-kassa's - rentekosten samenhangend met het aanhouden van kassagelden

> **Kleinere omvang afstortingen, minder vaak wisselgeld ophalen bij de bank**

Tot slot wordt ook gewezen op mogelijke vermindering van de externe kosten voor contante betalingen, omdat de omvang van de afstortingen afneemt en minder vaak wisselgeld hoeft te worden verkregen van de bank.

Bron: EIM (2011)





INFORMATIEBRON 2

Aantal transacties naar betaalmiddel

Nederland telde anno 2009 in totaal 4.473 supermarkten. Tezamen behaalden deze supermarkten een omzet (inclusief BTW) van ruim € 31,2 miljard in 2009. Voor deze omzet maakten de supermarkten gebruik van in totaal circa 26.500 kassa's. Per kassa werd gemiddeld een omzet (inclusief BTW) behaald van circa € 1.200.000. Hiervoor waren per kassa gemiddeld ruim 65.000 transacties nodig bij een gemiddelde besteding per klant per transactie van € 17,80. Figuur 1 biedt een overzicht van alle transacties die in 2009 gedaan zijn in de supermarkten, met een verdeling naar type betaalmiddel.

Figuur 1: Aantal transacties in de supermarkten in 2009

	Alle supermarkten	Per kassa	In procenten
Contant	995.100.100	37.600	57%
Pin	684.400.000	25.800	39%
Buitenlandpas	3.400.000	100	0%
Creditcard	2.400.000	100	0%
Rekening	4.300.000	200	0%
Cadeaubon e.d.	3.100.000	100	0%
Overig	48.700.000	1.800	4%
Totaal	1.741.400.000	65.700	100%



Bron: EIM (2011)



INFORMATIEBRON 3

In de tabel bij vraag H zijn de kosten van betalen weergegeven voor de supermarkten, met een verdeling naar de betaalmethoden contant, pin en overige. Binnen de methoden contant en pin is een verder onderscheid gemaakt tussen interne kosten en externe kosten. Interne kosten zijn kosten die de supermarkt zelf maakt binnen de eigen supermarktorganisatie. Hieraan zijn geen vergoedingen aan derden gekoppeld. De externe kosten betreffen vergoedingen aan derden (banken, verzekeringsmaatschappijen, geldvervoerbedrijven, communicatiebedrijven), die samenhangen met diensten die deze bedrijven leveren om de afwikkeling van betalingen mogelijk te maken. In figuur 2 zijn de kosten van betalen per transactie in de supermarkten in 2009 weergegeven. De kosten zijn vermeld in eurocenten.

Figuur 2: Opbouw van de kosten per transactiesoort in de supermarkten (in centen)

	Contant	Pin
Gelddiefstal & vals geld	0,27	n.v.t.
Professioneel geldtransport	1,95	n.v.t.
Eigen geldtransport	0,12	n.v.t.
Afstorten contant geld	0,98	n.v.t.
Wisselgeld	0,49	n.v.t.
Backoffice	3,62	0,26
Frontoffice	6,17	6,99
Betaalapparatuur pin	n.v.t.	0,93
Datacommunicatie	n.v.t.	0,17
Bankkosten pin	n.v.t.	3,09
Valutering	0,00	n.v.t.
Rentederving	0,01	n.v.t.
Kassa's/kluizen/geldverzekering/detectors	0,67	n.v.t.
Totaal	14,29	11,45

Berekend is wat de totale extra winst zou zijn per onderneming als er sprake is van een omschakeling met meer kassa's (tot maximaal de helft van het aantal kassa's). Bij de omvorming tot alleen pinnen-kassa's blijken mensen vaker te betalen met hun pinpas, ook voor de kleinere bedragen. Bij kleine supermarkten met 1 alleen pinnen-kassa stijgt het aantal transacties met pin van 39% naar 60% van alle betalingen.

Figuur 3: De totale extra winst bij omvorming naar alleen pinnen-kassa's

	Omvorming tot alleen pinnen van				
	1 kassa	2 kassa's	3 kassa's	4 kassa's	5 kassa's
Klein (2 kassa's)	€ 970	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Middelgroot (6 kassa's)	€ 560	€ 1.120	€ 1.120	n.v.t.	n.v.t.
Groot (10 kassa's)	€ 870	€ 1.640	€ 7.450	€ 3.280	€ 4.100