

# Lunch afrekenen: zelf doen of niet?

Selfservice kassa's (of onbemande kassa's) rukken op in bedrijfsrestaurants. Wat zijn de voor- en nadelen van dergelijke systemen en hoe kijken organisaties als Ziggo en het ministerie van LNV er tegen aan? WINNIE VAN HAREN\*

Onbemande kassa's zijn sinds 2003 op de Nederlandse (bedrijfs)cateringmarkt verkrijgbaar. Na enkele pilots zijn er op dit moment, naar schatting, enkele honderden cateringlocaties voorzien van dergelijke kassa's. De ontwikkeling is ontstaan vanuit de aanbod- en vraagzijde in de cateringmarkt. Kassaproductanten en -leveranciers zijn continu op zoek naar innovatieve oplossingen en afzetmarkten, de cateraars proberen door middel van efficiëntievoordelen en onderscheidend vermogen nieuwe klanten te verwerven en bestaande klanten te behouden. Het onbemande kassasysteem biedt deze mogelijkheden.

Een onbemande kassa gaat uit van het selfservice-principe: de gast registreert de door hem gekozen producten zelf en zorgt daarna ook zelf voor de betaling. De registratie van producten vindt in de huidige situatie plaats op twee manieren, met elk zijn voor- en nadelen.

## a. Scanning

De artikelen zijn voorzien van een barcode en worden gescand door de gast. Alle producten/gerechten zonder barcode worden gepresenteerd op een tableau voorzien van foto's en/of pictogrammen met daaronder een barcode. Met een scanpistool worden deze producten gescand.

## b. Touchscreen displays

De artikelen en gerechten zijn onderverdeeld in productgroepen en worden op een touchscreen met pictogrammen



FOTO: STRAIGHT SYSTEMS

Een aantal onbemande kassa's met touchscreen bij Interpolis, Tilburg

gepresenteerd. Via het beeldscherm kan de gast de gerechten en producten aan 'toetsen'.



## Betalen

Bij afwezigheid van een kassamedewerker kan niet betaald worden met contant geld. Er moet worden betaald met een kaartstelsel. Het best passende betaalsysteem is chippen, omdat dit de meeste voordelen ten opzichte van andere betaalmethoden biedt: het is de snelste methode waarbij de transactiekosten het laagst zijn. Bovendien is het een toegankelijk systeem en beschikt nagenoeg iedere bankpas over een chipfaciliteit of kan er bij de bank tegen een minimale vergoeding een se-

parate pas worden aangevraagd. De gevoeligheid voor storingen bij dit systeem is er niet of nauwelijks. Het verdient wel aanbeveling een opwaardeerunit te plaatsen op plekken waar in de nabije omgeving geen opwaardeerunit aanwezig is. Externen die niet in het bezit zijn van een bankpas met chipmogelijkheid kunnen een prepaid chipkaart kopen.

Naast de chipmethode zijn er ook andere betaalsystemen toepasbaar voor de onbemande kassasystemen, zoals debetkaarten, pinnen en betalen met creditcard.

» Een *debetkaart* wordt ter beschikking gesteld door de werkgever en combi-

	voordelen 	nadelen 
<b>Scanning</b>	» visueel aantrekkelijk	» langzamer dan touchscreen » grotere foutkans
<b>Touchscreen</b>	» sneller dan scanning	» minder presentatiemogelijkheden » foutkans is kleiner

Tabel 1. Voor- en nadelen registratie door middel van scanning en touchscreen

neert vaak meer toepassingsmogelijkheden, zoals die van toegangspas. Het systeem vergt enig beheer en aanpassingen aan apparatuur.

» **Pinnen** is na contant geld het meest ingeburgerde betaalsysteem. Nagenoeg alle mensen zijn in het bezit van een pinpas. De nadelen van pinnen zijn dat het pinnen zelf meer tijd kost dan bijvoorbeeld chippen en dat de kosten, gemoeid met de transactie, hoger zijn dan bij chip-

pen. Het achterliggende systeem is kwetsbaar voor (communicatie)storingen.

» De **creditcard** is het enige kredietbetaalsysteem: betalingen worden achteraf ontvangen. De creditcard is per transactie de duurste optie.

#### Randvoorwaarden

De belangrijkste voorwaarde voor beide systemen (scannen of touchscreen) is dat gewerkt moet worden met *pro-*

*ductgroepen*. Het gemiddelde bedrijfsrestaurant verkoopt meer dan honderd (samengestelde) producten. Deze kunnen niet allemaal afzonderlijk worden gepresenteerd op de touchscreen kassa of het scanbord. Als er bijvoorbeeld twaalf broodsoorten worden verkocht zijn er twee productgroepen: basis brood en luxe brood.

Bij een onbemande kassa zal elke productgroep één verkoopprijs hebben. Deze komt tot stand door een gemiddelde verkoopprijs van de verschillende producten uit één productgroep te hanteren. In grote lijnen kan een verkoopprijscalculatie worden gevolgd, maar uiteindelijk zullen er artikelen boven of onder de verkoopprijs worden verkocht.

De onbemande kassa is onder bepaalde randvoorwaarden toepasbaar in mid-

## ‘Onbemande kassa sluit aan bij onze kernwaarden’

Voor **Ton de Jong**, Director Facilities (foto links) en **René Wingen**, manager Services zijn het drukke tijden. De organisaties Casema, @Home en Multikabel zijn samengegaan in Ziggo B.V. Een van de vele aspecten van de nieuwe organisatie is het aanbesteden van de bedrijfsrestaurantvoorzieningen. In het beleid van Ziggo spelen enkele kernwaarden een belangrijke rol: oprecht, verantwoordelijk, attent, toegankelijk en inspirerend.

De Jong geeft aan dat bij de aanbesteding catering **deze kernwaarden vertaald zijn in onder meer de wens onbemande kassasystemen te plaatsen** op bepaalde locaties. ‘Zo’n onbemand systeem betekent dat de **verantwoordelijkheid** voor het afrekenen bij de eigen medewerkers ligt. De organisatie gaat ervan uit dat men hier *oprecht* mee om zal gaan. Bovendien is het inzetten van een relatief innovatieve toepassing in het bedrijfsrestaurant ook een manier een bijdrage te leveren aan het *inspireren* van onze medewerkers.’

**Natuurlijk zijn ook de kosten van belang.** De Jong gaat ervan uit dat het efficiënt inzetten van onbemande kassasystemen een reductie in de cateringkosten met zich mee zal brengen,



**Organisatie** : Ziggo bv  
**Directeur Facilities** : Ton de Jong  
**Manager Services** : René Wingen

alhoewel hij beseft dat het dervingspercentage dat samenhangt met het inzetten van dit systeem hoger zal zijn dan bij een bemand kassasysteem. ‘Het zal een gezamenlijk leerproces zijn’, zegt Wingen, ‘in het begin zullen de medewerkers best moeten wennen. Ook wij zullen moeten kijken of het inzetten van onbemande systemen uiteindelijk toegevoegde waarde heeft. Het dervingspercentage hopen wij te kunnen managen, wellicht door toch steekproefs-



gewijs de cateraar te laten controleren of medewerkers alle producten correct afrekenen.’

Op enkele locaties waar reeds onbemande kassasystemen in gebruik zijn, worden de medewerkers gevraagd hun bonnetje van de kassa zichtbaar op hun plateau neer te leggen. Hierdoor wil Ziggo op een ongedwongen manier de medewerkers bewust maken van hun verantwoordelijkheid met betrekking tot het zelf afrekenen. Uiteindelijk zal het succes van het onbemande kassasysteem voor een groot deel afhankelijk zijn van de gebruikers van het systeem.

delgrote tot grote bedrijfsrestaurants. In het algemeen kan men stellen dat het belangrijkste argument om onbemande kassa's te plaatsen kostenbesparing is: de kassamedewerker is immers niet meer nodig. In kleinere locaties waar de personele bezetting al minimaal is, valt geen kostenreductie te behalen in de personele bezetting, terwijl er wel extra investeringen moeten worden gedaan.

Er moet bovendien voldoende ruimte te zijn voor het plaatsen van de onbemande kassasystemen. Naast de ruimte voor de extra toevoegingen aan het systeem, zoals scanpistolen en pictogramborden, is het ook handig als de gast op het moment van afrekenen haar plateau kan neerzetten zodat deze beide handen vrij heeft. De plaats waar het onbemande kassasysteem wordt neergezet, hoeft overigens niet samen te vallen met die van een traditionele

routing in het bedrijfsrestaurant. De mogelijkheid bestaat het kassasysteem bijvoorbeeld buiten het uitgiftegedeelte in het zitgedeelte te plaatsen.

### Aanschaf en beheer

De onbemande kassa moet aangeschaft, beheerd en onderhouden worden. De meeste cateraars willen de mogelijkheid hebben om via een communicatielijn informatie uit te wisselen vanuit haar hoofd/regiokantoor met de computer van het kassasysteem.

De opdrachtgever heeft de keuze om een kassasysteem zelf te kopen of deze verantwoordelijkheid bij de cateraar te laten. Voordat deze keuze gemaakt kan worden, moet rekening gehouden worden met een aantal aspecten, zoals de wenselijke hoogte van de investeringen in geld, tijd en energie door opdrachtgever. Ook de mate van zeggenschap over het systeem, service en onderhoud

door de kassaleverancier en de gewenste managementinformatie spelen hierin een rol.

### Gastbeleving

In de opstartfase van een onbemande kassa is het noodzakelijk om servicemedewerkers bij de kassa uitleg te laten geven aan de gast om voldoende doorstroom te garanderen. Na de opstartfase kunnen medewerkers ingezet worden om de gasten assistentie te verlenen. Dit voorkomt tevens een te hoge derving.

De gast moet zelf zijn gekochte producten/gerechten registreren. De mogelijkheid bestaat dat hij (opzettelijk) vergeet een product te registreren (en daarvoor dus niet betaalt) óf verkeerd registreert (en een te lage prijs betaalt). Dit gaat ten koste van de omzet in het bedrijfsrestaurant.

Vaak rekenen partijen die reeds met

## 'Medewerkers moeten vertrouwen in het systeem opbouwen'

Walter van Tol, projectmanager Renovatie afdeling Interne Facilitaire Zaken (IFZ) van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV), geeft aan dat men bij de hoofdzetel van het ministerie niet overgaat tot het implementeren van alleen het onbemande kassasysteem. Men is voorzichtig en niet onverdeeld enthousiast. Om zo geruisloos mogelijk over te schakelen naar de onbemande systemen, blijven de bemande systemen dan ook voor een deel gehandhaafd.

**Men verwacht bij een deel van de medewerkers weerstand tegen een onbemand systeem:** 'Een nieuwe methode waarbij men zelf moet afrekenen, zal even wennen zijn als je altijd hebt betaald bij een cassière. Bovendien hebben medewerkers misschien 'angst' omdat ze niet weten hoe het systeem werkt of het idee hebben het mogelijk fout te doen', zegt van Tol.

Naast de verwachting dat de medewerkers van LNV vertrouwen in de werkzaamheid van het systeem moeten opbouwen, ziet men ook de mogelijke problemen die kunnen ontstaan wanne-



**Organisatie :** Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV),  
**Naam :** Walter van Tol  
**Functie :** projectmanager Renovatie, afdeling Interne Facilitaire Zaken

er medewerkers niet meer contant kunnen afrekenen. **Maar het gebruik van de chipknip wordt vanuit het LNV als zeer positief ervaren**, omdat het de contante geldstromen vermindert. Men laat in eerste instantie de keuze echter bestaan om ook via de bemande kassasystemen contant af te rekenen.

Volgens Van Tol is een groot voordeel van onbemande kassasystemen dat ze zijn te plaatsen daar waar dat voor de reguliere kassasystemen niet van toepassing is. **Hierdoor is de mogelijkheid ontstaan het aantal afrekenpunten te verdubbelen.** Hij verwacht dan ook niet dat er lange wachtrijen zullen ontstaan wanneer het nieuwe kassasysteem geïmplementeerd wordt. Tijdens de implementatie zullen servicemedewerkers van de cateraar de medewerkers begeleiden bij het bedienen van de kassa's. Ook zal door middel van interne communicatie uitingen van het LNV aandacht worden besteed aan de innovatie in het bedrijfsrestaurant.

**Vanaf half mei is LNV begonnen met testdraaien.** Na een jaar wordt besloten of het inzetten van de onbemande kassasystemen succesvol is geweest. Hierbij zal men gedurende de testperiode door middel van klanttevredenheidsonderzoeken monitoren hoe het gebruik van de systemen door de medewerkers wordt ervaren. Ook na het slagen van de proef zal het onbemande kassasysteem niet automatisch in de overige restaurants worden ingevoerd.

## Onbemande kassasystemen

### Voordelen

- ▶ verhoogt gebruiksgemak consument
- ▶ vangt piekbelasting op
- ▶ minder wachtrijen
- ▶ minder personele inzet
- ▶ geen contant geld meer in omloop
- ▶ betaling via chipknip voordelig/snel
- ▶ minder administratieve lasten
- ▶ nieuwe technologische ontwikkelingen/innovatief
- ▶ cateringmedewerker heeft meer tijd voor advisering en begeleiding
- ▶ geeft uiting van vertrouwen in werknemer



### Nadelen

- ▶ niet iedereen bezit betaalkaart of wil deze gebruiken
- ▶ geen persoonlijk contact met cateringmedewerker
- ▶ investering in kassasysteem
- ▶ hogere derving
- ▶ fraudegevoeligheid
- ▶ alleen op grotere locaties toepasbaar



onbemande kassa's werken een extra percentage derving door als gevolg van diefstal of verkeerde registratie. Het dervingspercentage varieert per cateraar, per locatie en per soort gast. Er zijn voorzieningen te treffen om fraude te voorkomen of te verminderen. Bijvoorbeeld door het steekproefsgewijs controleren van de kassabonnen of het plaatsen van een camera bij het kassasysteem.

Met de inzet van een onbemand kassasysteem toont de werkgever echter ook zijn vertrouwen in de eigen werknemers. In een bedrijf kan de sociale controle van de gasten onderling ertoe leiden dat het niet afrekenen van alle producten als ongewenst sociaal gedrag wordt beoordeeld.

Sociale interactie gaat ook een rol spelen als er wachtrijen voor de kassa gaan ontstaan. De ergernis is vaak vele malen minder als een collega niet snel genoeg is dan als er wachtrijen ontstaan wanneer een cateringmedewerker de kassa bedient.

Bij de introductie van een onbemande kassa zijn de wachtrijen de eerste twee tot drie weken langer, omdat gewening moet plaatsvinden met het nieuwe kassasysteem. De snelheid van doorstroming aan de kassa wordt onder meer bepaald door de afzetruimte voor diverse plateaus bij de kassa. Ook het type medewerker is van invloed op de doorstroomsnelheid. Zijn er veel medewerkers die niet dagelijks aanwezig zijn (uitzendkrachten, buiten-



*Het persoonlijk contact met de cateringmedewerker is een voordeel van bemande kassasystemen*

dienstmedewerkers), dan kan dit tot vertraging leiden. Essentieel voor een goede doorstroom is het bedieningsgemak van de kassa. Het aantal pictogrammen en/of scanmogelijkheden dient tot een minimum beperkt te worden.

### Innovatieve ontwikkelingen

Omdat de onbemande kassa een relatief nieuw fenomeen is, worden de hardware, software en het gebruiksgemak continu verbeterd. Nieuwe technologieën, zoals RFID (radio frequency identification) en de spraakcomputer kunnen in de (nabije) toekomst geïntegreerd worden. RFID is een systeem waarbij een zender wordt geplaatst in het servies en een ontvanger bij de kas-

sa. Als een gast met een product langs de kassa loopt, registreert de kassa automatisch het product. De spraakcomputer is al langere tijd bekend en kan in de toekomst worden toegepast in een onbemand kassasysteem. «



\* Winnie van Haren werkt als senior adviseur bij Horeca & Cateringadviescentrum HTC, Hoorn ([www.htcadvies.nl](http://www.htcadvies.nl))