
JAARVERSLAG 2016

Het Keurmerk Betrouwbare Afrekenystemen is een initiatief van de producenten, leveranciers en resellers van afrekenystemen. Zij hebben met ondersteuning van ECP en in samenwerking de Belastingdienst het kassakeurmerk gerealiseerd. Het Keurmerk is dan ook een publiek-privaat initiatief. Het beheer van het Keurmerk ligt bij de Stichting Betrouwbare Afrekenystemen.

Het kassasysteem is het hart van de onderneming. Het Keurmerk Betrouwbare Afrekenystemen is een onafhankelijk en transparant keurmerk voor kassasystemen. Het Keurmerk staat voor betrouwbaarheid, veiligheid en continuïteit, maar ook voor eerlijke concurrentie en daarmee een gelijk speelveld voor ondernemers. Een kassa met een Keurmerk biedt zekerheid op alle gebieden die van belang zijn voor een goede bedrijfsvoering en administratie en daarmee de nettowinst van een organisatie. De Belastingdienst kent in zijn toezicht waarde toe aan het Keurmerk.

De eerste Keurmerken zijn in 2013 uitgereikt. Op www.keurmerkafrekenystemen.nl staat welke leveranciers het Keurmerk hebben, welke resellers betrokken zijn en welke ontwikkelingen spelen. Wie op de hoogte wil blijven over het Keurmerk, kan zich abonneren op de nieuwsbrief van de Stichting. In dit verslag blikken we in het kort terug op de activiteiten in 2016.



Keurmerkhouders

Er zijn eind 2016 zeventien keurmerkhouders. U treft de logo's van deze bedrijven hieronder aan. Dit jaar heeft Lightspeed Restaurant een keurmerkcertificaat ontvangen. Daarnaast heeft een keurmerkhouders zich teruggetrokken, omdat de activiteiten vanaf de Duitse markt in Nederland moeilijk te managen vielen.

Arantek



Bolt-automatisering



Bork Horeca



BORK REKENT AF

Cashr by Reeleezee



CSIPOS



Horecat



Lightspeed POS (Restaurant)



NedFox B.V.



Newway



Nexttofood



Polygon



Posnet



Untill



Valk Solutions



Van Hessen



Vendit



WilMar Info Systems



Aan het einde van 2016 hebben zes leveranciers de status van aspirant-deelnemer van SBA (DaVinci, Revelapps, Taurus, ProfX, Boxypos en Cornet). Deze leveranciers zijn in de procedure om het Keurmerk te verkrijgen. Helaas heeft Boxypos (recent) besloten haar activiteiten in 2017 niet voort te zetten. Van een aspirant-deelnemer heeft de Stichting in 2016 afscheid genomen. Een aantal andere leveranciers heeft te kennen gegeven in 2017 aspirant-deelnemer te willen worden hierover lopen de gesprekken met SBA nog.

Vanuit de stichting wordt volop ingezet op marktwerking richting de keten om zo het aantal betrokken en aangesloten partijen bij het keurmerk te verbreden. Naast het enthousiasmeren van softwareleveranciers en resellers is er regelmatig contact met de eindgebruikers. Het is belangrijk dat deze doelgroep de toegevoegde waarde van het keurmerk kent, erom vraagt en richting de markt uitdraagt. Dit wordt nog verder versterkt doordat er op regelmatige basis contact is en afstemming plaats vindt met (semi)overheid, brancheorganisaties en vakbladen.

De deelnemers kwamen een keer plenair bijeen. Daarnaast was er in stichtingsverband bilateraal contact en namen diverse keurmerkhouders deel aan expertmeetings en beurzen.

Aangesloten resellers

Keurmerkhouders zijn producent van afrekenystemen. De Stichting biedt daarnaast dealers de mogelijkheid zich bij de Stichting aan te sluiten, maar dan als erkend reseller. Eind 2016 telt de Stichting tien erkend resellers: POS Specialist, Abacus, Carian, Evers kassasystemen, Janssens kassasystemen, Leza Horeca en Winkelmanagement, Jan Kassa, Multicard Nederland, MyKassa en POS Systems.



In vervolg op de gesprekken met de keurmerkhouders is het SBA secretariaat inmiddels gestart met het bezoeken van de resellers van SBA om met hen input te verzamelen en invulling te geven aan plannen en het actief uitdragen van het kassakeurmerk richting de markt.

Onderzoek

De kassa zoals die nu nog in veel winkels en horecabedrijven wordt gebruikt, kan naar het museum. Ondernemers die willen overleven zullen moeten investeren in professionele afrekenystemen. De afrekenfunctie van deze systemen blijft belangrijk,



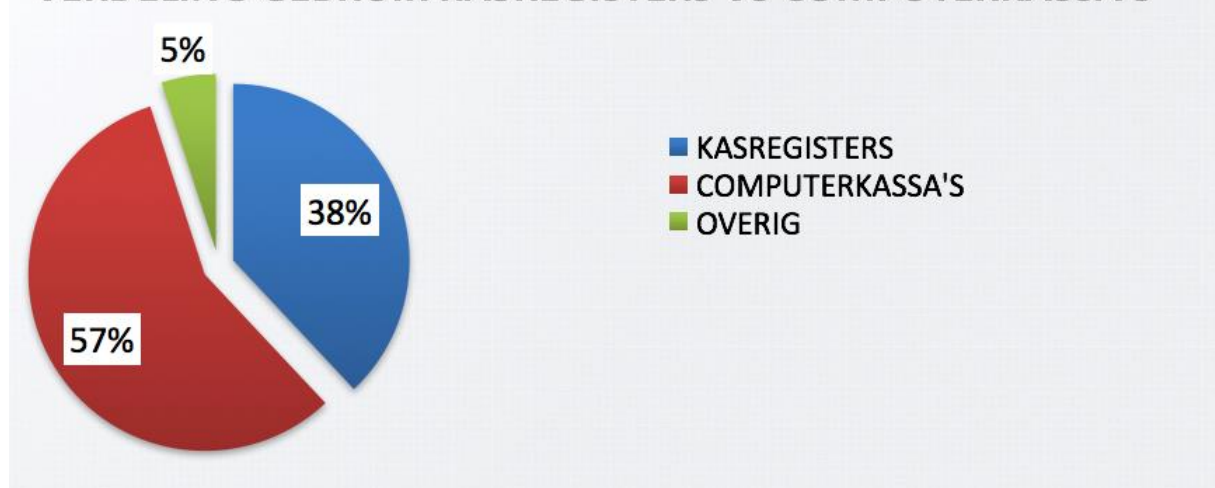
maar is slechts een stukje van een groter geheel; een bedrijfsautomatiserings-systeem met informatie die steeds meer 'in de cloud' wordt opgeslagen. In de kassa van de toekomst komen alle processen en data samen. Deze gegevens zijn voor de ondernemer 'goud' waard en moeten dan ook zorgvuldig beschermd, bewaard en ontsloten worden. Bovendien moet de kassa koppelen met de diverse apparaten die de consument zelf meebrengt. Dit blijkt uit onderzoek dat de Stichting Betrouwbare

Afrekensystemen (SBA) in samenwerking met CheckOut.nl in 2016 heeft uitgevoerd. Op de site van SBA www.keurmerkafrekensystemen.nl is het hele onderzoek te lezen.

Ondernemersenquête

Onderzoeksbureau Panteia heeft in het voorjaar van 2016 een onderzoek gehouden onder ondernemers naar het gebruik van betaalmiddelen en kassa's. Conclusie is dat de kassa vooral wordt gebruikt om inzicht in de bedrijfsprestaties te krijgen, gegevens op te slaan, inzicht in voorraden te krijgen of voor koppelingen aan een ander systeem. De respondenten geven op het gebied van betrouwbaarheid aan dat een betrouwbare kassa staat voor het feit dat de transactiegegevens foutloos en compleet geregistreerd worden. Het gebruik van kasregisters is duidelijk op zijn retour en daalt nog steeds snel. 38% van de ondernemers maakt nog gebruik van een simpele kassa (waar dit een paar jaar geleden nog 60% was). Bijna 60% van de ondernemers maakt inmiddels gebruik van een computerkassa (al dan niet 'in de cloud').

VERDELING GEBRUIK KASREGISTERS VS COMPUTERKASSA'S



Bewaarplicht

Digitale detailgegevens uit een kassa moeten gedurende de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar bewaard blijven, zodat de Belastingdienst een efficiënte controle kan uitvoeren. Dit zegt de Hoge Raad het afgelopen jaar in een van zijn uitspraken. Deze op het oog simpele uitspraak kan grote gevolgen hebben voor detaillisten, ambulante handelaren, benzinestationhouders, horecaondernemers en andere ondernemers die werken met een kassa. Belangrijk is dat de ondernemer door de hoge Raad zelf verantwoordelijk wordt gehouden voor het goed bewaren van digitale detailgegevens, ook als zijn afreksysteem onvoldoende geheugencapaciteit heeft. Een afreksysteem met kassakeurmerk wordt als een mogelijke oplossing genoemd. Ook in 2017 zal de bewaarplicht op de SBA agenda staan.



Internationale ontwikkelingen

Het keurmerk betrouwbare afrekenystemen is een typisch Nederlands fenomeen. In Nederland is er gekozen voor 'principle based'-normatiek, waarbij de nadruk ligt op een betrouwbare vastlegging van de transacties. De norm gaat verder door de rapportering van die vastgelegde gegevens erin mee te nemen. Deze benadering is eigenzinnig te noemen als men kijkt naar normering en oplossingen die men elders in de wereld hanteert. De wetgeving in de diverse landen is heel divers. SBA heeft in 2016 een globaal beeld geschetst van hoe het er in de rest van de wereld en met name Europa op kassa gebied voorstaat. In 2017 krijgt dit onderwerp zeker een vervolg.

Communicatie-activiteiten

De Stichting heeft in 2016 vijf nieuwsbrieven verstuurd. Daarnaast is de Stichting actief op Twitter en sinds eind 2016 heeft @kassakeurmerk ook een eigen Facebook pagina. Nieuws, actualiteit en relevante thema's worden hier gedeeld maar ook actief onder de aandacht gebracht van brancheorganisaties en vakbladen.



In januari heeft SBA samen met Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen, het Ondernemersplein en de Belastingdienst invulling gegeven aan een kennisplein op de Horecava. Onderzoek door de Horecava (voorafgaand aan de beurs) naar de top 5 informatiebehoefte van ondernemers had uitgewezen dat de markt op zoek was naar antwoorden op het gebied van betaalgedrag en

afrekenystemen.

Op het plein konden ondernemers terecht om verschillende partijen te spreken over voor de horecasector relevante aandachtsgebieden zoals kassa's, betaalautomaten of informatie van de (semi-)overheid. In aanloop naar de Horecava is diverse malen free publicity gegenereerd in de horeca-branche. Naast een redactioneel artikel en een advertentie, maakte de Stichting afspraken met de organisatie van de Horecava om Keurmerkhouders op de plattegrond met een specifiek teken (vinkje) aan te duiden, waardoor ze zich konden onderscheiden van de overige kassa-leveranciers.



Steeds vaker zien we dat de bij SBA aangesloten keurmerkhouders het keurmerk uitdragen in hun communicatie zoals op beurzen, in persberichten, keurmerk-stickers en screensavers op de kassa en op de diverse websites.

Keurmerk motto en boodschap

De SBA mascotte BAS (Betrouwbaar Afreken Systeem) wordt steeds vaker als boodschapper van het keurmerk ingezet, zowel door de Stichting als door de aangesloten deelnemers.

BAS draagt het motto van de Stichting 'een betrouwbaar afrekenstelsel, het hart van de onderneming' uit en steekt zijn duim op voor ondernemers die een

betrouwbaar afrekenstelsysteem aanschaffen. Ook in 2016 is BAS op bezoek geweest bij verschillende ondernemers. Op deze manier verkrijgen we veel feedback van ondernemers die met een keurmerkkassa werken aan de ene kant en laten we aan de andere kant ondernemers kennis maken met betrouwbare afrekenstelsystemen en de mogelijkheden die dit hen biedt.



Klantervaring

Naast bovengenoemde testimonials hebben er twee klantervarings-interviews plaats gevonden met ondernemers die bewust kozen voor een keurmerksysteem.

Een fraudeongevoelig kassasysteem, dat was een van de voorwaarden die de gemeente Utrecht stelde aan de partij die de fietsenstalling zou beheren. U-Stal kreeg de opdracht. U-Stal werkt uitsluitend met keurmerkkassa's. De gemeente Utrecht wilde een systeem dat verder ging dan een simpele kassa. Het systeem zou ook managementinformatie moeten leveren. Informatie over de geldstromen, maar ook over de manier waarop de stalling gebruikt wordt. Zetten mensen hun fiets daar een uurtje neer? Of laten ze hem een paar dagen staan? En dat alles in een 'zo fraudeongevoelig mogelijk systeem', zo luidde een van de voorwaarden in de aanbesteding. Keurmerkleverancier Wilmar Info Systems leverde hier het antwoord.

Eigenaar Syl Lammers van cafetaria 't Pakhuis in de Klomp gaf ons een kijkje achter de schermen in zijn organisatie en deelde zijn bewuste keuze voor kwaliteit en daarmee ook voor een betrouwbare kassa met het keurmerk van Next to Food.



PIANoo marktdossier

Bij aanbestedingen is het van belang vooraf na te denken over het gewenste afrekenstelsel en betaalautomaat. Een betrouwbaar betalingssysteem biedt aanbestedende diensten waardevolle gegevens die inzicht geven in de bedrijfsvoering. Om te komen tot een juiste keuze is kennis van de markt van groot belang. In samenwerking met het aanbestedings- en expertisecentrum van de overheid PIANoo is het marktdossier 'betaalautomaten en afrekenstelsels' vorm gegeven. Het omvat de onderdelen: inkopen betaalautomaten en afrekenstelsels, handreikingen en praktijkvoorbeelden (<https://www.pianoo.nl/markten/betalautomaten-afrekenstelsels>).



Potentiële deelnemers

Er is veel energie gestoken in het bekend maken van het Keurmerk bij leveranciers. Vanuit het eerdergenoemde onderzoek naar 'de toekomst van de kassa' is met een groot aantal marktpartijen, waaronder leveranciers, experts en gebruikers, gesproken. Daarnaast is SBA aanwezig geweest op verschillende beurzen en kennisbijeenkomsten. De markt is duidelijk in beweging en er zijn veel nieuwe ontwikkelingen binnen de kassamarkt waardoor nieuwe spelers de markt betreden. Veel nieuwe toetreders tot de kassamarkt tonen interesse in het Keurmerk. Zij willen de markt opkomen met een gecertificeerd systeem en denken daar concurrentievoordeel uit te kunnen behalen.

Stakeholders

Er is vanuit de Keurmerkhouders kritiek op het draagvlak voor het Keurmerk bij de overheid. Soms komt het voor dat medewerkers van de Belastingdienst in de praktijk niet weten wat het Keurmerk betekent. Dit is voor de Belastingdienst een constant punt van aandacht. Daarnaast zijn er andere overheidsonderdelen die het Keurmerk niet kennen. De projectmanager heeft diverse bezoeken gebracht aan ministeries en partijen in de keten om het Keurmerk bekend te maken en als kennisinstituut in de markt te positioneren. Het creëren van draagvlak, het keurmerk inhoudelijk aantrekkelijker maken en acquisitie vormen hierbij de uitgangspunten. Uit deze gesprekken zijn initiatieven voortgekomen die perspectief bieden voor de toekomst. Het zou mooi zijn als de overheid en keten publiekelijk waarde hechten aan het Keurmerk door er zelf om te vragen bij een aanbesteding, door bepaalde controles sneller te laten verlopen of andersoortige vrijstellingen te bieden als er een Keurmerkkassa door ondernemers worden aangeboden of gebruikt.

Normering 2.0



Het normenstelsel achter het Keurmerk dateert van 2012. Sindsdien zijn er diverse ontwikkelingen geweest die maakten dat het tijd was om de normering tegen het licht te houden. Onder andere blijken de normen niet geschikt te zijn voor leveranciers van grote bedrijven en ketens. Daarnaast wordt aan leveranciers die een belangrijk deel van hun software in de cloud hebben ondergebracht niet de juiste vragen gesteld. Bovendien is de afrekenfunctie van de kassa anno 2016 slechts een stukje van een groter geheel; een bedrijfsautomatiseringssysteem met informatie die steeds meer 'in de cloud' wordt opgeslagen. In de kassa van de toekomst komen alle processen en data samen. Begin 2017 is er een aangepast normenkader en daarbij behorend self-assessment beschikbaar die het Keurmerk open stelt voor de gehele kassamarkt.

Mensen

Het Bestuur werd in 2016 gevormd door twee onafhankelijke bestuurders:



Will Reijnders
(voorzitter)



Miriam Osten
(secretaris/penningmeester)

Met ingang van 1 januari 2017 legt Miriam Osten haar functie als secretaris/penningmeester neer. De heer Eus Peters, directeur Raad Nederlandse Detailhandel (RND), neemt deze functie over.

De Raad van Deelnemers wordt gevormd door drie keurmerkhouders:



Harry van der Plas
Newway
(voorzitter)



Paul Verheijde
Polygon



Wilfred Fürster
Wilmar Info Systems

Sylvia van Wezel is de projectmanager van de Stichting:

