
JAARVERSLAG 2017

Het Keurmerk Betrouwbare Afrekenystemen is een initiatief van de producenten, leveranciers en wederverkopers van betrouwbare 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. In ieder geval van bedrijven die handelen in het B2C-domein. 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 de maatschappij, de consument, maar ook bedrijven zelf 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 wederverkopers 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 2017.

Keurmerkhouders

Eind 2017 zijn er vijftien keurmerkhouders. U treft de logo's van deze bedrijven hieronder aan. Dit jaar zijn geen nieuwe keurmerken uitgereikt. Dit heeft vooral te maken met de aangepaste normering van het keurmerk waar partijen op gewacht hebben. Twee keurmerkhouders hebben zich teruggetrokken. Voor een van de deelnemers bleek de betrokkenheid vanuit de keten op dit moment te beperkt. De tweede deelnemer is zich op een andere tak van sport gaan richten waarbij het kassakeurmerk geen relevantie meer heeft.

Arantek



Bolt-automatisering

MPLUSKASSA[®]

we love making points of sale

Bork Horeca



BORK REKENT AF

Cashr by Reeleezee



Horecat



Lightspeed Restaurant



Newway



Nexttofood



Polygon



Posnet



Untill



Valk Solutions



Van Hessen



Vendit



WilMar Info Systems



Aan het einde van 2017 hebben maar liefst acht leveranciers de status van aspirant-deelnemer van SBA (DaVinci, Revelapps, Taurus, Unitouch, CCV, de Haan IT, de Long Technology en Software Support Nederland)! Deze leveranciers zijn in de procedure om het Keurmerk te verkrijgen. Van twee aspirant-deelnemers heeft de Stichting in 2017 afscheid genomen. Helaas bleek het voor deze partijen niet mogelijk het doorlopen van de zelfbeoordeling op dit moment te combineren met

de dagelijkse werkzaamheden. Beide partijen zijn echter voornemens om dit traject binnenkort weer te starten. Verschillende leveranciers hebben te kennen gegeven in 2018 aspirant-deelnemer te willen worden. Hierover lopen verschillende 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 wederverkopers 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 plaatsvindt met (semi)overheid, brancheorganisaties en vakbladen.

De deelnemers kwamen in 2017 niet plenair bijeen. Vanwege een aantal gewenste agendapunten is in overleg met de deelnemers besloten de bijeenkomst te verplaatsen naar het voorjaar van 2018. In november is er in samenwerking met Betaalvereniging Nederland, iDEAL QR en Checkout wel een congres georganiseerd (waarover verderop in dit jaarverslag meer). Daarnaast was er in stichtingsverband bilateraal contact en namen diverse keurmerkhouders deel aan expertmeetings en beurzen.

Aangesloten wederverkopers

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 2017 telt de Stichting elf erkend resellers: POS Specialist, Abacus, Carian, Evers kassasystemen, Janssens kassasystemen, Leza Horeca en Winkelmanagement, Jan Kassa, Multicard Nederland, MyKassa, Horeca Cloud en POS Systems.

Ook in 2017 heeft het SBA-secretariaat een aantal resellers bezocht 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 bedrijfsautomatiseringssysteem 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 als informatie waar de ondernemer wat mee kan. Bovendien moet de kassa kunnen koppelen met de diverse apparaten die de consument zelf meebrengt. Een POS wordt steeds meer een "Point of Interaction".



Dit was de uitkomst van het onderzoek dat de Stichting Betrouwbare Afrekenystemen (SBA) in samenwerking met Checkout.nl heeft uitgevoerd. Op de site van SBA www.keurmerkafrekenystemen.nl is het hele onderzoek te lezen. In vervolg op het onderzoek is een aantal bijeenkomsten met SBA-deelnemers georganiseerd om te brainstormen over de uitkomsten van het onderzoek en de kansen er liggen. De uitkomsten vormen input voor de jaarplannen van 2018 en het keurmerkhoudersoverleg van het voorjaar.

Ondernemersenquête

De groei van het aandeel computer- en cloudkassa's zet door. In november werden de uitkomsten van een door onderzoeksbureau Panteia gehouden onderzoek naar het gebruik van betaalmiddelen en kassa's gepubliceerd.

Een jaar of zes geleden gebruikte 60% van de MKB-ondernemers nog een eenvoudige kassa (kasregister). Sindsdien is het gebruik van kasregisters sterk afgenomen. Nog maar 38% van de onderzochte MKB-ondernemers maakt gebruik van een kasregister, terwijl 52% gebruik maakt van een computerkassa. Het gebruik van cloudkassa's en/of tabletkassa's neemt langzaam maar zeker toe (5%). Bijna 60% van de ondervraagde ondernemers heeft een kassa van vóór 2013 staan. Hiervan zegt 10% dat ze zeker binnen twee jaar een nieuwe kassa willen aanschaffen, terwijl 35% dit overweegt. In totaal is er sprake van een potentieel van ongeveer een derde van de MKB-ondernemers die binnen een paar jaar overgaat op een nieuwe kassa. Daardoor zal het aantal kasregisters in de markt naar verwachting verder afnemen, terwijl het gebruik van tabletkassa's sterk zal groeien.

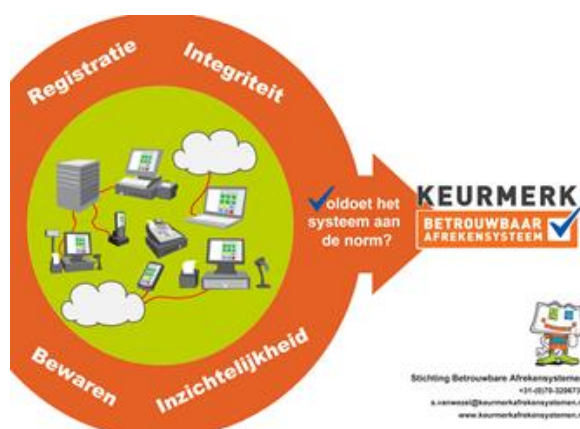
VERDELING GEBRUIK KASREGISTERS VS COMPUTERKASSA'S



In samenwerking met Checkout.nl is eind 2017 een onderzoek gestart naar het aanbod van kassasystemen in Nederland. De uitkomsten hiervan worden in Q1 van 2018 gepubliceerd.,

Normering 2.0

Het normenkader achter het Keurmerk dateerde van 2012. Sindsdien zijn er diverse ontwikkelingen geweest die maakten dat het tijd was om de normering tegen het licht te houden. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van een (aangepast) normenkader en daarop aangepaste zelfbeoordeling voor het Keurmerk Betrouwbaar Afrekenstelsel. De zelfbeoordeling v2.0, gebaseerd op deze nieuwe norm, is aangepast aan de marktontwikkelingen. De vier beheersdoelen van het keurmerk zijn echter onverminderd gehandhaafd en dit bewijst de kracht van de oorspronkelijke doelstellingen. Daarmee is het keurmerk (weer) volledig van toepassing voor alle partijen op de markt, waaronder kasregisters, POS-systemen (met of zonder cloudoplossing) en specifieke systemen voor Groot Winkelbedrijf (GWB) en franchise-organisaties.



De norm beschrijft de eisen die aan een afrekenstelsel worden gesteld en richt zich op de volledigheid van de eerste vastlegging van het verkoopproces en de integere verwerking daarvan, het op betrouwbare wijze bewaren en integer leveren van informatie ten behoeve van functies als voorraadbeheer, klantbeheer, inkoop en financiële administratie. In mei 2017 zijn de nieuwe documenten gelanceerd. Het totale pakket bestaat uit: Inleiding, Normdocument, Zelfbeoordeling en Managementverklaring. De documenten zijn te downloaden via de SBA website.

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 in een aantal uitspraken. Deze op het oog simpele uitspraak kan grote gevolgen hebben voor detaillisten, ambulante handelaren, benzinstationhouders, 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 afrekenstelsel onvoldoende geheugencapaciteit heeft. Een afrekenstelsel met kassakeurmerk wordt als een mogelijke oplossing genoemd. Ook in 2017 stond het thema bewaarplicht op de SBA agenda.



Daarnaast is er gekeken in hoeverre AVG en bewaarplicht elkaar versterken. Op de site Checkout.nl, waar ondernemers terecht kunnen voor een onafhankelijk advies in hun keuze voor een afrekenstelsel of betaaloplossing, is de bewaarplicht sinds 2017 een van de zoekcriteria geworden.

AVG

Vanuit SBA is gewerkt aan de ontwikkeling van een (aangepast) normenkader en daarbij de nieuwe privacywet de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG). De AVG volgt de Wet bescherming persoonsgegevens inclusief de daaruit voortvloeiende wet op datalekken op. Samen met de SBA deelnemers en partner ICT Recht is gekeken naar wat er precies gaat veranderen en wat daarbij komt kijken.



Als het afrekenstelsel persoonsgegevens kan verwerken, moet er aan de AVG voldaan worden. Vanuit de normering Betrouwbaar Afrekenstelsel is de beveiliging van het stelsel juist een van de uitgangspunten.

Er worden verschillende technische en organisatorische maatregelen geboden om aan de eisen op het gebied van integriteit, bewaren en rapporteren te voldoen. Het volgen van de keurmerknormen helpt u om automatisch op een aantal onderdelen te voldoen aan de uitgangspunten van de AVG. Waar een keurmerk als AVG garantie kan dienen is in beeld gebracht

<https://www.keurmerkafrekenstelsel.nl/keurmerkalsavggarantie>. Daarnaast is ook gekeken naar de relatie tussen AVG en de wettelijk geldende bewaarplicht.



De tax gap

De tax gap of fiscale kloof is het verschil tussen wat er in theorie aan belastingen binnen zou moeten komen en het bedrag aan belastingen dat daadwerkelijk

binnenkomt. Het idee is dat als iedereen zou afdragen wat hij moet afdragen de lasten eerlijker verspreid worden en belastingpercentages omlaag kunnen. Een aantal landen, zoals Zweden, Oostenrijk, Ierland, België, is actief in het bestrijden van omzetverzwijging en het zo verkleinen van de fiscale kloof. Zij doen ook inschattingen over de omvang van de tax gap en dus over wat nog binnen gehaald zou kunnen worden door de fiscus. Samen met Checkout.nl is in beeld gebracht hoe dit in Nederland zit <https://www.keurmerkafrekenystemen.nl/de-tax-gap-nederland>.

Internationale ontwikkelingen

Het Keurmerk Betrouwbaar Afrekenstelsel is een echt Nederlandse ontwikkeling. Er is gekozen om de beoordeling te starten vanuit een principe-gedreven norm. Transacties moeten juist en volledig worden geregistreerd, aantoonbaar betrouwbaar worden bewaard en de rapporten en queries moeten inzicht geven in de hoofdstromen van de verkopen en de bijzondere transacties. De kwaliteit van het oordeel van de aanvrager en de aangeleverde bewijzen wordt namens de Stichting Betrouwbare Afrekenstelsels getoetst door een externe auditor. Deze benadering is eigzinnig te noemen als men kijkt naar normering en oplossingen die elders in de wereld worden gehanteerd. Regelmatig nemen wij u mee in de ontwikkelingen buiten Nederland.

In Duitsland is in december 2016 een wet aangenomen, waardoor met ingang van 2020 gecertificeerde kassa's verplicht worden. De hieraan ten grondslag liggende regels zijn nu nog niet bekend. De huidige regels, uitgevaardigd in 2010, gelden onverkort in de periode tot 2020. In de periode 2017 – 2019 voldoen afrekenstelsels met het Nederlandse Keurmerk Betrouwbaar Afrekenstelsels automatisch al aan de basisvereisten in Duitsland.

De wetgeving in de diverse landen is heel divers. SBA heeft in 2017 een globaal beeld geschetst van hoe het er in de rest van de wereld en met name Europa op kassa gebied voorstaat. In 2018 krijgt dit onderwerp zeker een vervolg.

Congres 'de kassa: ontwikkelingen en innovatie'

Op donderdag 23 november is in samenwerking met Betaalvereniging Nederland, iDEAL QR en Checkout.nl het congres 'de kassa: ontwikkelingen en innovatie' georganiseerd. De bijeenkomst vond plaats in Amsterdam. Tijdens het congres nam ICT Recht de bezoekers mee in de ontwikkelingen rond de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die met ingang van 25 mei 2018 van kracht is geworden. Nieuwe ontwikkeling bij iDEAL: betalen via QR-code op uw kassa werden getoond en Jan-Willem Janssen presenteerde ontwikkelingen op kassagebied en gaf een visie op de toekomst van de kassa (in samenwerking met Checkout.nl en Stichting Betrouwbare Afrekenstelsels). De middag werd afgesloten met een interactieve innovatieworkshop waarin werd gekeken naar hoe innoveren binnen de branche werkt, hoe je het zelf kunt organiseren en wat het innovatieklimaat is binnen het eigen bedrijf was.

Communicatie-activiteiten

De Stichting heeft in 2017 vier nieuwsbrieven verstuurd. Daarnaast is de Stichting actief op Twitter en Facebook. Nieuws, actualiteit en relevante thema's worden hier gedeeld maar ook actief onder de aandacht gebracht van de keten, brancheorganisaties en vakbladen.

Samen met de bij SBA aangesloten keurmerkhouders wordt het keurmerk steeds actiever uitgedragen in 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 nog steeds 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 afrekenstelsel aanschaffen. Ook in 2017 is BAS bij verschillende ondernemers op bezoek geweest. Op deze manier krijgen we aan de ene kant veel feedback van ondernemers die met een keurmerk kassa werken en laten we aan de andere kant ondernemers kennis maken met betrouwbare afrekenstelsels en de mogelijkheden die dit hen biedt. Testimonials van klanten zijn te lezen op de SBA website <https://www.keurmerkafrekenstelsels.nl/testimonials>.



Klantervaring

Naast bovengenoemde testimonials hebben vinden er ook regelmatig klantervarings-interviews plaats met ondernemers die bewust kozen voor een keurmerksysteem. Deze interviews kunt u ook vinden op de SBA website <https://www.keurmerkafrekenystemen.nl/ondernemers/praktijkervaringen>.

Voor 2018 staan een aantal interviews op stapel met als focus franchise.



PIANOO marktdossier

Bij aanbestedingen is het van belang vooraf na te denken over het gewenste afrekenstelsysteem 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 afrekenstelsystemen' vorm gegeven. Het omvat de onderdelen: inkopen betaalautomaten en afrekenstelsystemen, handreikingen en praktijkvoorbeelden (<https://www.pianoo.nl/markten/betaalautomaten-afrekenstelsystemen>).



Potentiële deelnemers

Er is wederom 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 gesproken, waaronder leveranciers, experts en gebruikers. 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 en de daadwerkelijke waarde die wordt toegekend aan het Keurmerk door de overheid en binnen de keten. Soms komt het voor dat medewerkers van de Belastingdienst in de praktijk nog niet weten wat het Keurmerk betekent. Dit is voor de Belastingdienst een constant punt van aandacht in een tijd waar grote groepen medewerkers van de Belastingdienst afstromen. Daarnaast zijn er andere overheidsonderdelen die het Keurmerk niet kennen. Ook dit jaar heeft de projectmanager 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 concrete waarde hechten aan het Keurmerk door er op zijn minst zelf om te vragen bij een aanbesteding, door bepaalde controles sneller te laten verlopen of andersoortige vrijstellingen te bieden als er een Keurmerk-kassa door ondernemers wordt aangeboden of gebruikt. Voor begin 2018 staat over dit onderwerp een brainstormsessie met de Belastingdienst op de agenda.

Mensen

Het Bestuur werd in 2017 gevormd door twee onafhankelijke bestuurders:



Will Reijnders
(voorzitter)



Eus Peters
(secretaris/penningmeester)

De Raad van Toezicht en het bestuur van de Stichting Betrouwbare Afrekenystemen hebben met ingang van 15 februari 2017 de heer Eus Peters benoemd als secretaris/penningmeester binnen het bestuur van de Stichting.

Eus Peters is directeur van de Raad van Nederlandse Detailhandel (RND). Hij heeft veel kennis en ervaring zowel op het gebied van zowel detailhandel als horeca, alsook betalingsverkeer.

De Raad van Deelnemers wordt gevormd door drie keurmerkhouders:



Harry van der Plas
Newway
(voorzitter)



Paul Verheijde
Polygon



Wilfred Fürster
Wilmar Info Systems

Sylvia Torn is de projectmanager van de Stichting:

