

# GELDMAAT HOUDT GELD TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN

Contant geld is hun kernactiviteit en hun ATM's, beter bekend als 'geldmaten' in opvallend geel, zorgen ervoor dat contant geld in Nederland voor iedereen beschikbaar en bereikbaar blijft. Een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. We spreken over de missie en toekomstplannen van dit gespecialiseerde bedrijf met Frans de Liefde, hoofd Cashpoint Management bij Geldmaat.

'Wij zijn de cashdienstverlener van Nederland. Wij zorgen ervoor dat contant geld bereikbaar, beschikbaar, betaalbaar en veilig blijft voor iedereen in Nederland', trapt Frans de Liefde direct samenvattend af. We hebben op een zeer toepasselijke plek afgesproken: naast de Munt in Amsterdam, waar eeuwenlang contant geld werd geslagen. Op vijftien meter daar tegenover, op de a-locatie hoek Kalverstraat / Muntplein, bevindt zich nu een ruime en comfortabele Geldmaat 'winkel', waar het rond wandelende en shoppende publiek eenvoudig aan contanten kan komen. En waar retailers hun geld kunnen afstorten. In de rij staan is niet nodig: er zijn voldoende automaten. Ook is het hier schoon en warm.

Na wat cash te hebben gepind verkassen we naar het naastgelegen etablissement Calf & Bloom in winkelcentrum de Kalvertoren om verder te praten. Hij stelt zich eerst nader voor. De Liefde groeide op in Vleuten, studeerde in Amsterdam: Europese Studies en Geschiedenis aan de UvA. Zijn werkzame leven begon bij BEA-Net, in de tijd dat het elektronische betalingsverkeer het complete chartale systeem leek te gaan vervangen. Via werkkringen

bij Interpay, Galileo, Postbank en ING stapte hij over naar Geldmaat, waar hij vanaf de aanvang bij betrokken was.

'Een spannende move, waarbij mijn eerder opgebouwde kennis van cx (customer experience, red.), van formule-ontwikkeling en betalingsverkeer goed van pas kwam.'

**Om te beginnen met de hamvraag: waarom is er eigenlijk nog behoefte aan contanten? Waarom doet u dit?**

'Aanvankelijk werd inderdaad gedacht dat cash geld wel minder zou worden gebruikt, door de digitalisering. En dat is ook voor een belangrijke deel gebeurd. Al jaren zien we een afname van contant geld. Maar iedereen blijkt er in Nederland toch nog gebruik van te maken. Soms heel incidenteel, soms heel intensief. Bijvoorbeeld omdat je met biljetten en munten in je portemonnee je uitgaven beter in de gaten kunt houden. Dat is met de huidige economische tegenwind weer actueler, zeker onder de midden- en lagere inkomens: met contant geld kun je eenvoudig budgetteren. Anderen kunnen de ontwikkelingen rond digitaal betalen gewoon niet



Frans de Liefde, hoofd Cashpoint Management

# 'HET AANTAL PLOFKRAKEN IS FLINK GEDAALD OMDAT DE CRIMINELEN WETEN DAT ER EIGENLIJK GEEN KANS MEER IS OP BUIT'

zo goed bijbenen, denk aan iets ouderen of laag geletterden. Of ze willen niet overal digitale sporen achterlaten. Betalen met contant geld verleent dan extra privacy. Soms zijn er ook culturele verschillen in betalingsgedrag. Wat je reden ook is: Geldmaat, een samenwerkingsverband tussen drie bekende banken, zorgt dat er voldoende contanten beschikbaar zijn en maakt het contant betaalverkeer gemakkelijk.'

## **Waarom niet doorgaan met de bestaande geldautomaten? Vanwege plofkraaken?**

'Drie grote banken (ABN Bank, Rabo Bank en de ING, red.) wilden de handen ineenslaan met een nieuw concept. De naam Geldmaat is een jaar geleden gelanceerd en moest een eigen gezicht krijgen. Eerst hebben we de IT ervoor ontwikkeld, daarna werd het geldautomatennetwerk geoptimaliseerd. Overbodige automaten werden verwijderd en soms herplaatst op locaties waar te weinig automaten waren of waar soms helemaal geen automaat aanwezig was. De automaten werden allemaal voorzien van een gele omkasting en alle automaten werden uit de bankkantoren verwijderd. Plofkraaken waren zeker niet de reden. Wel doet Geldmaat er alles aan om de Geldautomaten zo veilig mogelijk te maken. En niet zonder succes. Het aantal plofkraaken is flink gedaald omdat de criminelen weten dat er eigenlijk geen kans meer is op buit. Je ziet dan ook dat de plofkraakers zijn uitgeweken naar Duitsland. Wat wel telde, om met Geldmaat te beginnen: het chartale geldverkeer neemt af. Daar is niks mis mee, maar op veel punten is beschikbaarheid van contant betalingsverkeer nog wel wenselijk. De distributie van contant geld en het beveiligen ervan, maar ook het in de lucht houden van een netwerk met geldautomaten is een zeer kostbare aangelegenheid. De particuliere en zakelijke klanten krijgen de kosten hiervoor uiteindelijk doorbelast. Om contant geld voor de samenleving betaalbaar te houden besloten de banken via Geldmaat een efficiënt netwerk neer te zetten. Dus in plaats van vier automaten in een straat staat er nu eentje. In plaats van een drukke winkelstraat zonder

automaat willen we er nu ook eentje. Evenals in wat afgelegener gebieden. De "branding" per bank hebben we daarvoor losgelaten. Via het nieuwe merk Geldmaat houden we het geld nu in samenspraak overal beschikbaar.'

## **Welke rol speelde u bij de realisatie van Geldmaat?**

'Ik nam de contracten over van de banken die voor ons van belang waren voor het nieuwe netwerk en deed de acquisitie van nieuwe locaties, dus het hele vastgoedstuk. Nog steeds. Daarnaast ontwikkel ik nieuwe formules. Naast de normale geldautomaten is zo de Geldmaatwinkel ontstaan. Dat is letterlijk een winkel, maar dan zonder een ondernemer, waar veel geldautomaten staan en waar zakelijke en particuliere klanten hun geld kunnen opnemen en/of storten. De vraag telkens is: waar willen we zitten, ook in de toekomst?'

## **Is de locatie op de hoek van het Muntplein en de Kalverstraat dan niet te luxe? Bij Monopoly betaal je hiervoor althans nog steeds de hoofdprijs, tenminste als owner?**

'We kiezen voor de Geldmaatwinkels locaties met veel traffic. Bijvoorbeeld in Amsterdam waar veel markten zijn: de Bloemenmarkt zit hier om de hoek, denk ook aan de Albert Cuyp en de Kinkerbuurt met de Ten Katemarkt. Daar is veel behoefte aan chartale dienstverlening en daar vind je dus de Geldmaatwinkels. Het hoeven niet altijd a-locaties te zijn, maar dan bijvoorbeeld wel weer "goed aanrijdbaar". Zo kijken we per gebied naar wat nodig is. Waar de komende vijftien jaar veel vraag naar cash blijft. Is het een ruimte waar letterlijk geen drempels zijn? Dus toegankelijk voor mensen die slecht ter been zijn. Daarom plaatsen we ook altijd een schuifdeur. Ook plaatsen we een blindgeleidestroom. Er zijn veel lage automaten met plaatsen voor rolstoelrijders. Daarnaast hebben we de oude bekende automaat neergezet, die je vaak door de gevel ziet staan. Met name voor mensen die onzeker zijn of misschien ongeletterd is dat een fijne automaat, omdat ze precies weten hoe hij werkt en



## 'MET CONTANTEN KUN JE EENVOUDIG BUDGETTEREN'

soms niet eens meer de schermen hoeven te lezen. En door meerdere automaten te plaatsen hoeven mensen niet lang te wachten. Met name mensen in een kwetsbare positie vinden het niet fijn als er mensen achter hen staan te wachten. Door meer automaten te plaatsen, vult de rij zich gemakkelijk uit over de andere automaten. Dus iedereen kan in zijn of haar eigen tempo geld opnemen of storten. Geldmaat moet immers toegankelijk zijn voor iedereen. We willen daarnaast landelijk dekkend zijn met de geldmaatwinkels. Daarom staan we bijvoorbeeld ook in Deventer of Terneuzen. Het servicegebied is overal misschien niet even groot, maar veel plaatsen hebben ook een regiofunctie.'

FRANS DE LIEFDE  
hoofd Cashpoint  
Management

## **Wat vind jij een goed voorbeeld van een vernieuwd winkelgebied in Nederland?**

Ik ben groot fan van Gelderlandplein in Amsterdam. Het is een mooi, schoon, veilig winkelgebied en altijd ruimte om te parkeren. En het lijkt wel alsof iedereen die daar werkt altijd aardig en behulpzaam is. **Welke bedreigingen zie je in de markt momenteel?**

De hoge huurprijzen drukken veel kleine leuke winkeltjes weg uit de winkelgebieden. Alleen de grote ketens blijven over waardoor het winkelen niet echt meer heel leuk is. Op zich niets nieuws, maar het lijkt een onomkeerbare trend te zijn geworden. **Hoe speel je in op duurzaamheid, zowel in product als beleving?** Door de introductie van de Geldmaatwinkel hoeft Brinks nog maar naar een plek te rijden om veel geldautomaten te vullen. Dat betekent minder CO<sup>2</sup> uitstoot.

De Geldmaatwinkels zijn voor iedereen toegankelijk maar bij het ontwikkelen van de formule geven we vooral veel aandacht aan mensen in een kwetsbare positie. Ook voor hen moet het gemakkelijk zijn om contant geld op te nemen

**Wat maakt jou nieuwsgierig?** Ik ben vreselijk nieuwsgierig naar de toekomst en hoe je daar het beste op in kunt spelen. **Wat motiveert jou?** De vrijheid om te creëren en dromen tastbaar te maken. Te leren van successen en van fouten en het enthousiasme van een team

**Waar spreek je af met vrienden en waarom?** Ik spreek vaak af in restaurants of in een café. Het biedt gemak en gezelligheid. En wie heeft er na een dag werken nog zin om boodschappen te doen en te koken voor een groep. O ja... laat staan het opruimen na afloop. **Wat is je favoriete uitwaai-plek?** Liggend op de bank in mijn woonkamer. Daar kan het heerlijk in mijn hoofd waaien

# ‘PLOFKRAKEN ZIJN VERHUISD NAAR DUITSLAND’

## Bestaat er een checklist voor jullie vestigingsbeleid?

Jazeker. Dat doen we volgens de drie B's en een V:

1. Bereikbaar, dat betekent dat bijna iedere Nederlander binnen een straal van vijf kilometer contant geld kan opnemen bij een Geldmaat. En dat er verspreid over het land voldoende mogelijkheden zijn om biljetten en munten te storten en op te nemen.
2. Beschikbaar, onze Geldmaten voor het opnemen en storten van contant geld zijn betrouwbaar en doen het.
3. Betaalbaar, er wordt steeds minder contant geld gebruikt, dat betekent dat de kostprijs voor contant geld hoger wordt. Door efficiency in de hele cashketen en innovaties aan onze automaten en het steeds verder ontwikkelen van onze dienstverlening zorgen we ervoor dat contant geld betaalbaar blijft. En...
4. Veilig, we vinden het belangrijk dat het opnemen of storten van contant geld in een veilige omgeving gebeurt, daar werken we hard aan. De ontwikkelingen van onze automaten op veiligheidsgebied gaan door.

Deze vier bouwblokken vormen de kern van onze organisatie en kan je de “checklist” van Geldmaat noemen. De beleving en tevredenheid van de banken en gebruikers is waar het uiteindelijk allemaal om draait. Voor de beleving zoeken we bijvoorbeeld plekken waar veel sociale controle is zodat mensen zich al snel veilig voelen, we zoeken daar waar mensen behoefte hebben aan contant geld of juist willen storten. Omdat we alle diensten onder een dak willen aanbieden hebben we ook best wat ruimte nodig. Vaak zijn onze vestigingen 100 tot 120 vierkante meter per locatie. Met een continue focus op deze checklist proberen wij de beste consumentervaring te leveren.’

## Hoe weet je eigenlijk dat mensen een winkelomgeving willen voor hun opnames of stortingen?

‘Ik kom van de ING en Postbank. We gingen vaak mee met klanten en vroegen hoe ze het bezoek aan de flappentap ervaren hadden. Sommigen

vinden pinnen gewoon eng en gaven daarom de voorkeur dat te doen in een bankkantoor. Maar bankkantoren met loket zijn er intussen niet meer. Naast de normale geldautomaten hebben we daarom de Geldmaatwinkel ontwikkeld. Er is 24/7 cameratoezicht, gaat om 07:00 open en om 22:00 uur gaan filialen dicht, dan sluiten de hekken. Wanneer er dan toch nog iemand is, dan wordt deze snel en vriendelijk verwijderd door onze security die op afstand mee kan kijken. Grafitti, molest en zwervers waren aanvankelijk wel mijn zorg, moet ik eerlijk bekennen. Het is echter nog maar één keer, je leest het goed: één keer voorgekomen dat er een thuisloze overbleef, die op ons verzoek overigens probleemloos vertrok. Dat komt ook door de relatief chique aankleding, de uitstraling van een serieuze dienstverlening en de in het zicht hangende camera's in de Geldmaat. Je weet dat je door ons wordt gezien. Dat zorgt voor ander gedrag. We doen veel klantbelevingsonderzoeken en scoren goed. Sommigen willen nog steeds hun bank terug, maar ja die tijden liggen achter ons.’

## Wat kan er nog verbeteren aan jullie cash uitgifte- en afstortpunten?

‘We spelen nu bijvoorbeeld in op meertaligheid. Denk daarbij aan instructiefilms in de Geldmaatwinkels en online, voor op je mobiele telefoon. Dat is met name bedoeld voor mensen in een kwetsbare positie die zich graag goed voorbereiden. Hoe houden we geld toegankelijk voor iedereen? Inspiratie voor verbetering kan je altijd opdoen. Zo nam ik contact op met het KNGF, bekend van de blindengeleidehonden. We bezochten samen met een ambassadeur enkele winkels en daarbij bleek dat de spraakondersteuning niet altijd goed functioneerde. Aan die toegankelijkheid gaan we dan direct werken, althans bij Geldmaat. Zo blijf je leren en je ontwikkelen, dat vind ik mooi. We zijn nu aan het onderzoeken of we op minder drukke locaties ook minder dure geldautomaten kunnen plaatsen. Een “gewone” geldautomaat is namelijk best prijzig. Een kleine oplossing zou misschien een mooi alternatief zijn. Ik vind het gaaf om zulke concepten te helpen ontwikkelen.’



# ‘DE BELEVING EN TEVREDENHEID VAN DE GEBRUIKERS IS WAAR HET UITEINDELIJK ALLEMAAL OM DRAAIT’

## Zijn in het buitenland binnenkort ook Geldmaat-achtigen te verwachten?

Jazeker. Overall neemt het chartaal geld af. Batopin is de Belgische variant van Geldmaat. Men wil daar graag weten wat onze “lessons learned” zijn. Internationaal is er veel belangstelling, banken in Nederland werken goed samen. Het poldermodel heeft nadelen, maar dit soort initiatieven komen makkelijk van de grond hier. Banken zijn het immers dankzij het polderen gewend goed samen te werken. Duitsland is het grootste cashland van Europa, maar ook daar neemt het de contante geldstroom af. Ook daar kan onze servicevorm een goede oplossing zijn.’

## OVER GELDMAAT

Geldmaat is een Nederlands bedrijf dat geldautomaten aanlegt, beheert en onderhoudt. Het hoofdkantoor van

Geldmaat bevindt zich in Weesp en het bedrijf telt zo'n 350 medewerkers. Geldmaat is een joint venture van de banken ABN AMRO, ING en Rabobank.

Het bedrijf heeft geen winstdoelmerk, wel een servicedoelmerk. ‘Geldmaat houdt contant geld beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig voor wie het wil of moet gebruiken. Incidenteel of intensief. Geldmaat is een organisatie die volop in ontwikkeling is. De afgelopen jaren heeft zij de geldautomaten van de grootbanken overgenomen, om zo een bankonafhankelijk netwerk van geldautomaten te kunnen neerzetten. Daarvoor bestond Geldmaat al als Geldservice Nederland, maar sinds de overname van geldautomaten is Geldmaat heel zichtbaar als dé cashdienstverlener in Nederland’, aldus Geldmaat zelf.

## Is het eenvoudig om nieuwe locaties te vinden voor Geldmaat-punten of -winkels?

‘Gemeentes vinden geldautomaten vaak aanvankelijk eng. Het verkrijgen van een vergunning is daarom niet altijd even makkelijk. Verhuurders van vastgoed niet. Ze willen wel weten: wat voegt Geldmaat toe? Wij willen mensen helpen. Aan de andere kant zijn verhuurders soms ook huiverig: ze willen geen dooie punten hebben in een winkelgebied. Onze taak is daarom om mensen bewust te maken van de relevantie van cash. Ook buiten hun eigen bubble. Wij trekken juist klanten. In een winkelgebied is het belangrijk dat particulieren en zakelijke mensen geld kunnen opnemen en storten. Zolang contant geld belangrijk is, voegen wij waarde toe aan een winkelgebied.’

[www.geldmaat.nl](http://www.geldmaat.nl)