

Case: Openbare Bibliotheek Amsterdam

Hans van Velzen: "Wij zijn trendsetter geweest om over te stappen naar cashless"

Bezoekers van de OBA kunnen sinds januari enkel nog elektronisch afrekenen. In alle vestigingen staan nieuwe betaalautomaten, 30 in totaal.

De beslissing om de stap naar cashless in één keer te doen is een bewuste keuze. Directeur Hans van Velzen: "Er is helder naar de consumenten gecommuniceerd waarom we geen cashgeld meer accepteren. Daar zijn nauwelijks klachten over binnengekomen."

Moderne, hippe bibliotheken

Met 180.000 leden en 4 miljoen bezoekers per jaar is de OBA de grootste bibliotheek van Nederland. Het is een modern bedrijf met 26 vestigingen, 100 kilometer boeken, cd's, dvd's, tijdschriften- en krantenzalen, studieplekken, exposities, lezingen, debatten, live radio, ofwel een openbare vrijplaats voor kennis, cultuur en informatie, stevig verankerd in de stad, zegt manager ICT Jolanda van Leeuwen. "De centrale

vestiging is elke dag open van tien tot tien. Met 5000 bezoekers per dag is het de meest bezochte culturele ontmoetingsplaats van Amsterdam. De andere vestigingen zijn kleinschaliger en meer buurtgericht, maar het zijn allemaal moderne, hippe bibliotheken."

Uitdaging

- Elimineren contant geldstroom
- Verminderen administratieve lasten
- Veilige en gebruiksvriendelijke betaalmethode voor leden, medewerkers en gasten invoeren

Oplossing

- Ontwerpen PinStation speciaal voor de Openbare Bibliotheek Amsterdam
- Implementatie 30 PinStation betaalautomaten
- Betalen met iDEAL, pinpas en creditcard



De overstap naar Cashless

Voor het afrekenen van contributie, boetes en toegang tot faciliteiten zoals internet en printen en kopiëren, kon al jarenlang worden betaald via iDEAL en met betaalautomaten van Xafax.

Naast de pinpas accepteerden die automaten ook de Chipknip en muntgeld. Hans van Velzen: "Die betaalautomaten waren afgeschreven, een ideaal moment om naar cashless over te stappen."

"Dat is veiliger voor de consumenten en onze medewerkers. Je bent af van het leeghalen van de automaten, het tellen en administreren van muntgeld en het inhuren van een bedrijf voor het waardetransport. Dat betekent een forse besparing, die we inzetten om andere servicetaken te verbeteren."



Succesvol project

Van alle betalingen werd nog slechts 20 – 30% gedaan met cashgeld. Uit onderzoek naar het betalingsgedrag bleek, dat er alleen een oplossing moest komen voor kinderen die nog geen eigen bankrekening hebben en alleen naar de bibliotheek gaan.

Ouders kunnen nu via iDEAL tegoed op de bibliotheekpas van hun kinderen zetten. Zij kunnen daarmee hun boetes betalen. De OBA heeft veel aandacht besteed aan de planning van het cashless project en aan de communicatie naar de consumenten.

Jolanda van Leeuwen: "Ik vind het een succesvol project, zowel naar buiten toe als intern. We hadden een goede testomgeving, de technische mensen van OBA en Xafax begrepen elkaar, er was een goede samenwerking met facilitair beheer. Ik denk dat alle partijen tevreden zijn."

Resultaat

- Geen handelingen met cashgeld meer
- Forse kostenbesparing door verdwijnen dure waardetransporten
- Vermindering administratieve lasten
- Medewerkers hebben meer tijd voor inhoudelijke service