

Nooit meer in de rij voor de kassa?

(1) Hatsiekidee, een kopje koffie van het huis. Bied studenten iets gratis aan en ze doen wat je van hen vraagt. Dat is de redenering van Erwin Binneveld, eigenaar van Spar University (supermarkt) in de Hogeschool Utrecht. Sinds woensdag wil Binneveld dat zijn klanten zelf hun boodschappen scannen én zelf afrekenen met hun mobiele telefoon. De studenten krijgen een kopje koffie en zijn sneller klaar, Spar bespaart kosten en, als de kassa's ooit helemaal weg kunnen, vierkante meters.

(2) Met vallen en opstaan experimenteert een hele rij detailhandelaren, techneuten en financiële dienstverleners met oplossingen voor vermeende ongemakken in het dagelijks betalingsverkeer. Het doel lijkt het overweldigende succes te evenaren van contactloos pinnen, dat sinds zijn introductie in 2013 gestaag contant geld verdringt als voornaamste betaalmiddel. Het laboratorium voor al die nieuwe betaalmethoden is de detailhandel en in het bijzonder de supermarkt.

(3) Zo kunnen klanten van veel vestigingen van Albert Heijn To Go al langer zelf hun boodschappen met de mobiele telefoon scannen. Toch eindigt die klus nu nog aan een (onbemande) kassa waar de klant de inhoud van zijn mandje met een pinpas moet afrekenen.

(4) Spar University, die zeven vestigingen heeft op Nederlandse universiteiten en hogescholen, gaat nu een stapje verder door de kassa helemaal uit het proces te verwijderen. Klanten betalen via de bekende betaalapp

Tikkie. Wel moeten klanten daarna langs een scanner om de code te laten zien die ze bij het afrekenen op hun mobiel hebben ontvangen. Als straks steeds meer klanten overgaan op kassaloos betalen, dan ontstaan bij die scanner ongetwijfeld opnieuw wachtrijen.

(5) Vanaf de zomer zet Albert Heijn To Go de volgende stap: winkelen zonder enig betaalmoment. Tijdens het winkelen tikt de klant met zijn naam gestelde 'tap-to-go'-pas of met zijn mobiel tegen de prijskaartjes van de gekochte artikelen en loopt daarna doodleuk naar buiten. Tien minuten later schrijft Albert Heijn het geld van de betaalrekening af. Een Amsterdamse vestiging wordt de eerste, de andere 75 Albert Heijn To Go's moeten in de maanden daarna volgen.

(6) Spar University-eigenaar Binneveld zegt dat het kassaloos betalen nu nog vooral op basis van vertrouwen gebeurt. Kwaadwillenden kunnen stiekem een extra croissantje in hun mandje doen en ermee naar buiten wandelen. Ook bij Albert Heijns tap-to-go kan iemand zonder al te veel moeite vijf flesjes water scannen en er zes in zijn mandje stoppen.

(7) Een woordvoerder van Albert Heijn redeneert andersom: "Onze To Go-vestigingen zitten vaak op stations of drukke knooppunten en daar heeft de klant haast. Wij gaan ervan uit dat we meer spullen verkopen door klanten echt tijdwinst te bieden: binnen 20 seconden naar binnen en weer naar buiten. De winst in

85 klandizie weegt volgens ons zwaar-
der dan de mogelijkheid dat er eens
wat misgaat.”

(8) De inmiddels bekende zelfscan-
kassa's blijven voorlopig nog
90 bestaan. “Maar”, zegt Albert Heijn
To Go-directeur Jan-Willem
Dockheer, “als straks in een bepaald
filiaal niemand meer bij de zelfscan-
kassa's staat, omdat tap-to-go zo
95 ontzettend goed werkt, kan ik me
voorstellen dat we die weghalen. Een
servicebalie blijft er altijd.”

(9) Betalen via een app is handig,
maar een complete betaalrevolutie is
100 het nog niet. De vraag is immers of
het afrekenen het belangrijkste knel-
punt is. Een krentenbol met je mobiel
scannen en al lopend afrekenen is
reuzemakkelijk. Maar wie op zater-
105 dag met een kind aan de hand zijn
winkelwagentje vollaadt met gezins-
boodschappen, te midden van drie-
honderd andere klanten, heeft wel-
licht geen zin om ieder pakje boter
110 zelf te scannen. Dat kan een kassa-
medewerker veel sneller. Op dit
moment zijn de kassaloze betaal-
methoden vooral een aanvulling op
het pinnen, geen vervanging daar-
115 van.

(10) De kassaloze toekomstdroom
komt, zoals vaker, uit de Amerikaan-
se techindustrie. In Seattle opende in
januari de eerste Amazon Go. Daar
120 haalt de klant bij binnenkomst één
keer zijn telefoon langs een paaltje,
daarna is er geen contact-, scan- of
betaalmoment meer. De klant pakt
wat hij nodig heeft en vertrekt. Even
125 later stuurt Amazon een bon en

incasseert het verschuldigde bedrag
van de betaalrekening of creditcard
die bij het bedrijf bekend is.

(11) Prachtig, maar peperduur.

130 Techgigant Amazon krijgt dit kunst-
stukje voor elkaar, doordat de winkel
in Seattle tjokvol zit met camera's,
gewichtssensoren en andere
observatietechnologie. Geavanceer-
135 de computers, die patronen en per-
sonen herkennen, verwerken al die
informatie tot een factuur en een
automatische incasso. Dat is een
leuke stunt van Amazon, maar het
140 kost een vermogen. Knappe super-
marktmanager die dat winstgevend
weet te maken.

(12) Bovendien: eerst maar eens
kijken hoe de Spar University-app het
145 doet. Op de Utrechtse Hogeschool
pakt een studente woensdag rond
het middaguur haar mobiel, scant
een flesje vitaminewater, en ... hele-
maal niets. Fronsend buigt een drie-
150 tal medewerkers van Spar University
zich over haar iPhone, die het flesje
wel scant, maar niet in rekening
brengt. “Dat is gek. Zojuist deed hij
het nog”, zegt een medewerker,
155 terwijl een van de app-ontwikkelaars
direct verdwijnt om het systeem zo
snel mogelijk te repareren.

(13) In de lunchpauze, als de logope-
die- en verpleegkundestudenten
160 samendrommen voor pistoletjes en
salades, is het nog wachten op een
functionele update van de Spar
University-app. Ondertussen klinkt
weer het vertrouwde geluid van de
165 zelfscankassa: ‘biep, bieep, bieep’ en
pinnen maar.

*naar een tekst van Remco Andersen,
de Volkskrant, 5 april 2018*

Tekst 4 Nooit meer in de rij voor de kassa?

- 1p 26 Hoe wordt de tekst ingeleid in alinea 1?
- A met de aanleiding voor dit artikel over nieuwe betaalmethoden
 - B met een beschrijving van problemen met de huidige betaalmethoden
 - C met een conclusie over een nieuw experiment met betaalmethoden
 - D met een mening over de huidige en de nieuwe betaalmethoden
- 1p 27 Alinea's 1 en 2 hebben een gezamenlijk deelonderwerp. Wat is het onderwerp van deze alinea's?
- A belemmeringen in het betalingsverkeer
 - B experimenteren met innovatieve betaalmanieren
 - C Spar University in de Hogeschool Utrecht
 - D succes van contactloos pinnen
- 1p 28 "Zo kunnen klanten van veel vestigingen van Albert Heijn To Go al langer zelf hun boodschappen met de mobiele telefoon scannen. Toch eindigt die klus nu nog aan een (onbemande) kassa waar de klant de inhoud van zijn mandje met een pinpas moet afrekenen." (regels 29-36)
Wat is het verband tussen deze zinnen?
Er is sprake van een
- A opsomming.
 - B tegenstelling.
 - C toelichting.
 - D voorwaarde.
- 1p 29 "Als straks steeds meer klanten overgaan op kassaloos betalen, dan ontstaan bij die scanner ongetwijfeld opnieuw wachtrijen." (regels 46-50)
In deze zin is er sprake van een voorwaarde.
→ Aan welk(e) signaalwoord(en) herken je deze voorwaarde?
Noteer dit woord/deze woorden in de uitwerkbijlage.
- 1p 30 Volgens de tekst zijn er inmiddels verschillende betaalmethoden in gebruik en zijn er nieuwe betaalmethoden in opkomst. Welke methode wordt (binnenkort) gebruikt door zowel Spar University als Albert Heijn To Go, volgens alinea's 3, 4 en 5?
- A afrekenen met je pinpas
 - B betalen met je mobiele telefoon
 - C controle door een codescanner
 - D gebruik van een bemande kassa
- 1p 31 In alinea 6 staat dat kassaloos betalen kan leiden tot diefstal. In alinea 7 geeft de woordvoerder van Albert Heijn een tegenargument hiervoor.
→ Geef in eigen woorden in de uitwerkbijlage aan wat zijn tegenargument is. Gebruik hiervoor maximaal 20 woorden.

- 1p 32 “Betalen via een app is handig, maar een complete betaalrevolutie is het nog niet. De vraag is immers of het afrekenen het belangrijkste knelpunt is.” (regels 98-102)
Wat gebeurt er in deze zinnen?
- A Er wordt een kanttekening geplaatst bij het succes van de nieuwe betaalapp.
 - B Er wordt een tegenstelling gegeven tussen betalen met app en gewoon afrekenen.
 - C Er wordt een uitleg gegeven bij het probleem met het moderne afrekenen.
 - D Er wordt een vraag gesteld over de haalbaarheid van de nieuwe betaalapp.
- 1p 33 Waarom zijn de kassaloze betaalmethoden vooral een aanvulling op het pinnen en geen vervanging daarvan?
Baseer je antwoord op de informatie uit alinea 9.
Vul de zin in de uitwerkbijlage aan en gebruik zelf nog maximaal 20 woorden.
- 1p 34 Waar wordt in alinea’s 10, 11 en 12 vooral de nadruk op gelegd?
- A op factoren die een rol spelen bij het slagen van het nieuwe betaalsysteem
 - B op nieuwe taken voor winkelmedewerkers en -managers
 - C op positieve gevolgen van de nieuwe betaaltechnologie
 - D op winkels die aangepast moeten worden voor kassaloos betalen
- 1p 35 Hoe wordt de tekst in alinea’s 12 en 13 afgesloten?
- A door een nieuwe vraag te stellen over de betaalapp
 - B door een samenvatting te geven van de diverse betaalmethoden
 - C door een kritische blik te werpen op een toekomst zonder kassa’s
 - D door nader te kijken naar het Spar-voorbeeld uit alinea 1
- 1p 36 Met welk doel is deze tekst geschreven?
De tekst wil de lezer vooral
- A aansporen om gebruik te maken van nieuwe betaalmethoden.
 - B informatie geven over de ontwikkeling van nieuwe betaalmethoden.
 - C overtuigen dat de nieuwe betaalmethoden niet goed werken.
 - D uitleg geven over het gebruik van nieuwe betaalmethoden.

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.