

Go cashless:

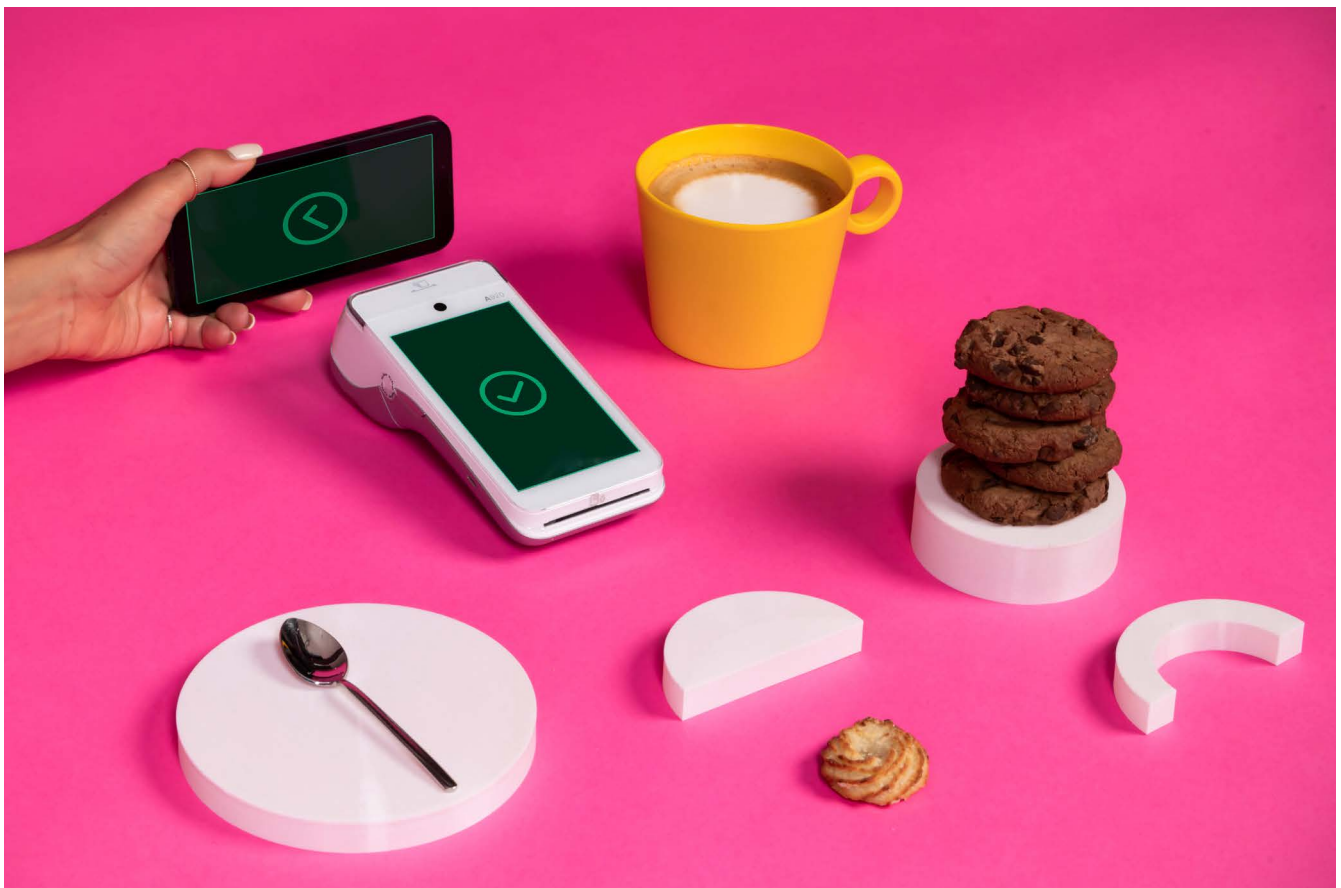
het ultieme stappenplan



Een cashless evenement; de mogelijkheden en voordelen

Als je het hebt over een betaalsysteem voor evenement locaties of festivals, dan kom je snel uit bij een betaalkaart. Ook bij voetbalstadions, sportclubs en recreatieparken zie je in toenemende mate lokale betaalkaarten opduiken.

Vaak ter vervanging van de festival muntjes, om kinderen makkelijk te laten betalen en om het kasbeheer op een club eenvoudiger te maken. Bezoekers krijgen een polsbandje of pasje waarmee ze vervolgens overal op de locatie contactloos kunnen betalen.



Hoe implementeer je een cashless systeem?

Wat moet je vooraf doen, wat heb je nodig, hoe bereid je je voor, wat tijdens het event en moet er nadien nog iets opgevolgd worden? Hieronder gidsen we je door de verschillende stappen die je moet doorlopen om van je cashless event een succes te maken.

Stap 1: Waarom cashless?

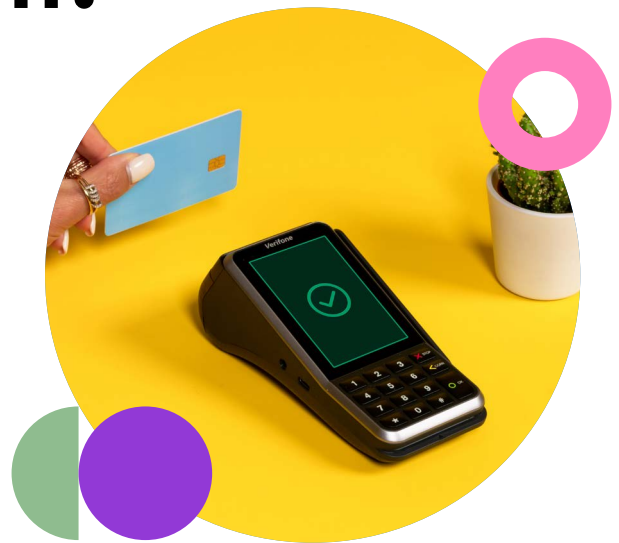
De eerste vraag die je moet stellen is waarom je precies cashless wilt gaan. Is het omdat je in het verleden te maken kreeg met diefstal? Wil je de bezoeker een fijne ervaring bieden of doe je het om in realtime gegevens te verzamelen? Een standaardaanpak is er niet. Afhankelijk van het antwoord op dergelijke vragen kan je bepalen welke vorm van cashless betalen het best past bij jouw locatie, event of festival en wat je precies nodig hebt.

Stap 2: Welke vorm van cashless betalen kies je?

Wil je af van cash, muntjes, consumptiebonnetjes of drankkaarten? Dan zijn er drie manieren om je event cashless te maken: open loop, closed loop en het hybride systeem. We lichten de verschillende opties even toe.

Closed loop versus open loop versus hybride

Bij **closed loop-betalingen** kunnen bezoekers vooraf geld opladen op een elektronische drager zoals een speciale betaalkaart, een polsbandje of een smartphone. Dat opgeladen bedrag noemen we e-money. Wanneer de bezoeker iets wil eten of drinken, scant hij of zij de elektronische drager aan de drank- of eetstand en het bedrag aan e-money wordt meteen afgeschreven. Even snel checken hoeveel e-money er nog op je kaart staat of wat extra opladen? Dat kan de bezoeker eenvoudig checken door de QR code te scannen op de kaart of ter plekke bij de bar of kassa op uw locatie.



Bovendien hoeft je als bezoeker niet bang te zijn om wat extra e-money op te laden, want nadien kan je het resterende bedrag eenvoudig terugvragen.

Bij **open loop-betalingen** gebruiken de klanten rechtstreeks hun creditcard of bankkaart om te betalen. Hoewel efficiënt komt er bij een evenement een behoorlijke investering kijken. Bijvoorbeeld om een betaalterminal te huren en een betaalcontract af te sluiten. Ook zullen er kosten gerekend worden voor de betaaltransacties en voor aanvullende service. Vraag je daarom af of dit opweegt tegen de flexibiliteit van een betaalkaartsysteem dat met een QR code of chip werkt. Deze kunnen veelal werken met een smartphone.

Met een **hybride betaal systeem** combineer je beiden. Het grote voordeel hiervan is het ultieme gebruiksgemak voor de bezoeker. We zien dat hybride systemen vooral gebruikt worden op vaste (evenement) locaties. Voor losse evenementen is een closed-loop betaalsysteem veelal een beter alternatief.

Welke betaalvorm kies ik nu het beste?

Voor vaste evenement locaties raden we aan om te kiezen voor een hybride systeem of closed loop-betalingen. Hiermee heb je namelijk de flexibiliteit om VIP-klanten, standhouders, vrijwilligers een extraatje te geven voor hun bezoek of inzet. Met alleen een open-loop systeem lukt dat niet.

Stap 3: De voorbereidingen van het event of festival

Zodra je weet waarom je cashless wilt gaan en welke vorm van cashless betalen je voorkeur geniet, kan je starten met de voorbereidingen van het festival of event.

Smartphone, polsbandje of betaalkaart?

Stel dat je voor closed loop of een hybride betaalsysteem kiest, dan moet je ook beslissen welke elektronische drager je gaat gebruiken om e-money op te plaatsen. Wil je bezoekers laten betalen met hun smartphone, een polsbandje of een speciaal ontworpen betaalkaart en waarom?

Staat beleving voor jou voorop en wil je graag de mensen op een hippe manier laten betalen? Dan zijn polsbandjes voor jou misschien wel de beste keuze. Door de geïntegreerde chip kunnen de kosten hiervan hoger uitpakken.

Vind je het belangrijk om je sponsors extra in de spotlights te zetten en wil je de kosten laag houden? Dan zijn betaalkaarten hoogstwaarschijnlijk de beste optie voor jou. Die kan je namelijk volledig naar eigen wens laten ontwerpen en je hebt voldoende plaats om het logo van al je sponsors of partners erop te zetten.

Wil je het via een smartphone laten verlopen? Geen probleem, maar dan moet je er rekening mee houden dat niet iedereen een smartphone heeft en je mogelijk met een tweede elektronische drager moet gaan werken als alternatief.

Elk van bovenstaande manieren zijn perfect ok. Alleen moet je je erg bewust zijn van de achterliggende redenen waarom je voor een bepaalde elektronische drager kiest. In onze ervaring werkt voor evenementen en festivals de eenvoudigste oplossing van een betaalkaartje met QR code vaak het beste. Voor vaste locaties zoals stadions, clubs en vrijetijdsparken kan een polsbandje of kaart met chip een goed alternatief zijn.

Moeten bezoekers de betaalkaart kunnen opladen?

Je kiest voor een eigen betaalkaart. Goede keuze. Dan is de volgende vraag of je wilt dat bezoekers geld kunnen opladen op die betaalkaart of niet. Dat hoeft niet, maar het grote voordeel is dat bezoekers niet in de rij hoeven te staan en naar een kassa-punt moeten lopen. Door de QR code op de kaart te scannen met hun smartphone kunnen zij via iDeal of Bancontact eenvoudig online geld op de betaalkaart plaatsen. De praktijk leert dat 95% van de bezoekers dit probleemloos kan. Voor de 5% bezoekers voor wie dit niet lukt door taal- of andere beperkingen kun je nog een oplaadpunt met betaalterminal inrichten.

Ook gedurende het evenement profiteren je bezoekers van het feit dat ze nooit meer in de rij hoeven te staan. Wil je nog slimmer omgaan met je cash-flow? Rijk dan vooraf al de betaalpassen uit. De bezoekers kunnen dan reeds eerder hun e-money op de kaart plaatsen.

Om dit technisch mogelijk te maken kun je het opladen aan je betaalpartner overlaten. CCV heeft bijvoorbeeld een eigen service die het mogelijk maakt om erg eenvoudig vooraf geld op de elektronische drager op te laden.

De juiste hard- en software

Wil je aan de slag met de e-money betaalkaart dan hoef je niet veel te doen. De belangrijkste vraag is of je standhouders op je evenement een smartphone hebben. Als dit het geval is dan kies je het beste voor de flexibele QR betaalkaart oplossing.

Betreft het een vaste evenement locatie en heb je al betaalterminals? Dan kies je het beste voor een betaalkaart of polsbandje met chip of magneetstrook. Je combineert dan de voordelen van een eigen (pre-paid) kaart op een hybride systeem.



Er zijn restaurants, clubs en bars die voor 100% met eigen betaalkaart werken. Het grote voordeel is dat je als evenement locatie vooraf al het geld binnen hebt wat bezoekers later die dag/avond besteden. Ook kan de kaart gebruikt worden voor promotieacties (betaal €100 en laat €110 op je kaart zetten) en het registreren van je gasten. Hierdoor kun je eenvoudig promotionele acties uitvoeren.

Kortom: een smartphone is ruim voldoende met een enkele centrale betaalterminal.

Communiceren, communiceren, communiceren

Communiqueer met je personeel, je bezoekers en je standhouders over het feit dat jouw event of festival cashless verloopt. Start hier vroeg genoeg mee en doe het op verschillende manieren. Je personeel roep je best even samen zodat je zeker weet dat ze perfect op de hoogte zijn van wat de nieuwe manier van werken precies inhoudt. Informeer ook je standhouders door hen vooraf vertrouwd te maken met het systeem. Last but not least, breng je bezoekers op de hoogte. Informeer hen via de website, laat het hen weten op social media, stuur ze newsletters of laat het hen weten via een leuke flyer.

Stap 4: Bijsturen tijdens het event of festival

Ben je er helemaal klaar voor en is iedereen op de hoogte? Zodra de eerste transacties hebben plaatsgevonden, krijg je in real time de transacties te zien en bij welke (verkoop)punten de betalingen plaatsvinden. Blijken er veel meer transacties door te gaan op plaats A dan op plaats B en werk je in beide bars met evenveel personeel? Dan kan je opteren om een mannetje van plaats B naar plaats A te sturen.

Dankzij live-reporting van je betaalverkeer krijg je dus heel wat extra informatie die je helpt om je festival of event vlot te laten verlopen.



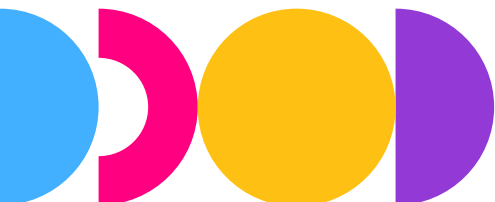
Stap 5: Opvolging na het event

Eenvoudig terugbetalen aan bezoekers

Heb je het zelf al meegemaakt dat je muntjes over hebt na een evenement? En dat je beseft dat je er niks meer mee kan doen? Dat is niet fijn. Op dat moment heb je als bezoeker het gevoel dat de organisatoren van jou profiteren. Met een e-money betaalkaart kan je dat voorkomen. Je kan er als organisator namelijk voor zorgen dat bezoekers het resterende saldo opnieuw op hun rekening krijgen. De bezoeker geeft het ID-nummer van zijn of haar elektronische drager door en het juiste rekeningnummer. Vervolgens kun je als organisatie de terugbetaling regelen. Optioneel kun je voor de terugbetaling een kleine fee aanrekenen.

Data-analyse voor verbeteringen

Wil je het volgend jaar nog beter doen? Dan kan je erg veel bijleren door het transactieverkeer te analyseren. Blijken de foodtrucks aan de zuidgerichte kant van de festivalweide bijvoorbeeld veel meer omzet te draaien dan de foodtruck aan de noordgerichte kant? Dan zou je het standgeld voor de zuidgerichte plaatsen kunnen verhogen. Dit kan je dan ook gebruiken als verkoopargument tijdens de onderhandelingen met je standhouders.



10 voordelen van een e-money betaalkaart voor event locaties en eventorganisatoren



1 Zorgeloos gemak

Met een oplaadbare betaalpas kunnen bezoekers snel en gemakkelijk betalen zonder dat ze contant geld bij zich hoeven te hebben. Dit vermindert de wachttijden bij de kassa's, waardoor de doorstroom van mensen verbetert.

2 Razend snelle service

Door de inzet van smartphones kunnen meer mensen in de bediening klanten helpen.

3 Fouten voorkomen

Je medewerkers kunnen zich vergissen en een muntje te weinig innen. Met e-money ligt de foutmarge een veel lager.

4 Live analytics

Voor organisatoren biedt het gebruik van oplaadbare betaalpassen waardevolle inzichten in het koopgedrag van bezoekers. Je kunt patronen en trends identificeren, wat nuttig is bij het plannen van toekomstige evenementen en het verbeteren van de algehele ervaring.

5 Real-time rapportages

Elke transactie wordt elektronisch en in real time opgeslagen. Even snel kijken hoeveel de voorlopige omzet bedraagt na één festivaldag? Je ziet het meteen.

6 Fouten voorkomen

Je medewerkers kunnen zich vergissen en een muntje te weinig innen. Met e-money ligt de foutmarge een veel lager.

7 Flexibele prijzen

Werk je met traditionele muntjes, dan ben je ook gebonden aan de waarde ervan bij de prijszetting. Je moet namelijk altijd een veelvoud van de prijs van één jeton hanteren. Met e-money niet. Wil jij €2,65 vragen voor een pintje? Dan kan dat perfect.

8 Direct werkkapitaal

Kies je voor e-money, dan kan je bezoekers stimuleren om vooraf geld op te laden op hun elektronische drager. Dit extra werkkapitaal kan jij dan gebruiken om bijvoorbeeld je leveranciers al te betalen.

9 Je eigen design

Natuurlijk wil je één beleving creëren, daarom kun je alles in jouw eigen stijl maken.

10 Duurzaam

Standaard werken we met betaalkaarten van duurzaam paperboard. Dit wordt grotendeels van gerecycled papier gemaakt. Wil je een betaalkaart van plastic dan zijn er ook duurzame mogelijkheden.



Voordelen voor de bezoeker

✓ Altijd opwaarderen

Je hoeft niet langer aan te schuiven voor muntjes of een drankkaart. Even snel wat geld opladen via Bancontact of iDeal is zo gebeurd.

✓ Direct je saldo zien

Wil je weten wat er op je kaart staat? Scan de QR code met je smartphone-camera en je ziet het direct.
Er is geen aparte app nodig!



Probeer het eens uit!

✓ Altijd je geld terug

Geen probleem, het geld dat op je kaartje staat kun je terugkrijgen via de website.

✓ Indrukwekkende ervaring

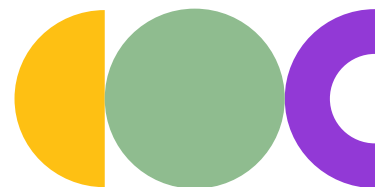
Minder lange wachtrijen, minder tijdverlies, je overschot terug en dus minder frustratie. Bezoekers komen graag weer terug.

✓ Inzicht in je uitgaven

Wil je zien waar je hebt betaald? Dit kun je online volgen door je betaalkaart te scannen met je smartphone.

✓ Houd de controle

Met een oplaadbare betaalpas kun je het bedrag opladen dat je van plan bent uit te geven.



Klant aan het woord

“De e-money betaalkaart heeft me echt ontzorgd. Ik was er minder tijd mee kwijt en het werkte super eenvoudig. Zowel de 20.000 bezoekers als de 15 ondernemers waren er erg over te spreken.”

Frans van Eck

Restaurant festival Arnhem Proeft, 2023



Misvattingen over cashless betalen

Cashless is onbetaalbaar

Zelfs het kleinste event kan cashless gaan. Het verschil zit hem in de manier waarop je cashless gaat. Bovendien zijn er ook heel wat kosten verbonden aan cash geld, muntjes en ook aan het huren van betaalterminals.

Cashless is riskant

Om cashless te betalen heb je hardware, software en een vlotte internetverbinding nodig. De kans op een technisch defect is erg klein, maar bestaat. Dat is echter geen reden om niet cashless te gaan. Wie met een auto rijdt, kiest ook niet voor paard en kar omdat er een minieme kans is dat de motor uitvalt. We merken echter dat het vooral de stabiliteit van de internetverbinding is die event- en festivalorganisatoren zorgen baart. Wat als mijn internetverbinding het laat afweten? In de meeste gevallen worden cashless transacties afgehandeld via een snelle 4G-verbinding. Stel dat het netwerk uitvalt, dan is het een kwestie van seconden voor er wordt overgeschakeld naar een ander netwerk. Ook dat hoeft dus geen belemmering te vormen om cashless te gaan.

Mijn klanten zijn er niet klaar voor

Vergeet het maar. Mensen omarmen het gemak van contactloos betalen. Het aantal elektronische transacties groeit al jaren fors. Ook heeft bijna iedereen zijn telefoon bij zich met een betaalapp erop. Je bezoekers zullen cashless juist waarderen.

Mijn standhouders zullen niet blij zijn

Elke ondernemer beseft dat cash geld en muntjes stilaan verdwijnen. Ze zullen dan ook niet verbaasd of boos reageren als je beslist om cash te verbannen. Integendeel, je elimineert ook voor hen de kosten die cashmanagement met zich meebrengt. Bovendien is het voor hen ook een stuk veiliger werken, want er zit geen cash in hun kassa. Aangezien het betalen ook makkelijker en sneller verloopt voor de bezoeker, zal dit het aantal transacties bovendien alleen maar ten goede komen.

Ook voor de borg op herbruikbare bekers kun je bij CCV Connect terecht

Via de CCV Swap app bieden we je een gemakkelijke en schaalbare oplossing om geld retour te geven. Bij het inleverpunt ontvangt de bezoeker een digitale of geprinte QR code. Deze code vertegenwoordigt de waarde van de ingeleverde cateringmaterialen. Wat de waarde is kun je zelf instellen. Je kunt dit per artikel variëren.

In een online dashboard vind je alle uitgegeven waardes terug. Zo heb je altijd een up-to-date overzicht. www.ccv.eu/swap



CCV Swap app

Cases

Elke dag opnieuw geven we het beste van onszelf om onze klanten te laten genieten van een cashless evenementenlocatie, festival, club of stadion. We hebben al heel wat mooie projecten gerealiseerd. Hieronder lichten we er kort twee toe.

TivoliVredenburg

Poppodium TivoliVredenburg is een groot muziekpodium met 9 zalen waar per zaal tussen de 250 en 2000 bezoekers ontvangen kunnen worden. In 2023 is TivoliVredenburg overgestapt naar zoveel mogelijk cashless betalen. Voor artiesten en bezoekersgroepen is een contactloze betaaloplossing geïmplementeerd op de 85 betaalterminals die TivoliVredenburg in gebruik heeft. Ook in de twee restaurants van het muziekcentrum kan de oplossing gebruikt worden.

Genk-on-Stage

Genk on Stage is een jaarlijks terugkerend evenement waarmee de bruisende stad Genk in België op zijn kop wordt gezet. Dit driedaagse muziekfestival trekt elk jaar om en bij de 100.000 bezoekers vanuit alle hoeken van het land en daarbuiten. Genk on Stage staat bekend als een gratis festival dat naast geweldige muziek ook een gezellige sfeer met zich meebrengt. In 2023 is het evenement cashless geworden. Stad Genk koos ervoor om daarvoor de Doe-es-Genk betaalkaart in te zetten. [Lees meer op onze blog.](#)

Nederlands Openlucht museum

Groeps- en zakelijke arrangementen zijn voor veel dagrecreatie- en verblijfsparken aantrekkelijk en leveren voor bezoekers voordeel en gemak op. Voor een park kan het extra aantrekkelijk zijn tegoeed voor eten en drinken mee te verkopen. Een aantal parken heeft de zogenaamde closed-loop betaaloplossing van CCV in gebruik. Bij closed loop-betalingen kunt je voor een bezoeker geld op een elektronische drager plaatsen zoals een speciale betaalkaart, een polsbandje of een smartphone. Het tegoeed wordt daarbij op deze pre-paid 'kaart' gezet. De pre-paid kaart (e-money) vervangt vaak reeds bestaande drankbonnen en zorgt voor een moderne oplossing die op de betaalterminal geaccepteerd kan worden.

Arnhem Proeft!

In juli 2023 was de Markt in Arnhem het decor voor het Arnhem Proeft Festival. Het festival staat bekend om het uitgebreide aanbod van lokale restaurants, foodtrucks en producenten, die stuk voor stuk hun specialiteiten presenteren. Een nieuwtje dit jaar was dat er op het festival alleen cashless betaald kon worden en niet meer met munten. Hiervoor heeft het festival betaalkaarten geïntroduceerd, waarmee bezoekers gemakkelijk konden betalen bij de verschillende kraampjes. [Lees meer op onze blog.](#)

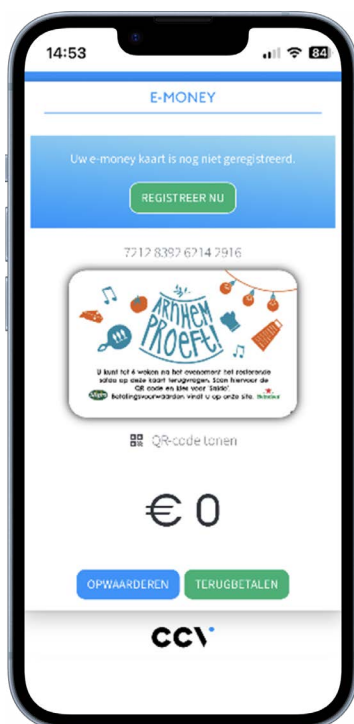


In 5 stappen je e-money betaalkaart opwaarderen

Stap 1 : Scan je betaalkaart met de camera van je mobiele telefoon



Stap 2: Je ziet dat er nog geen saldo op de kaart staat. Kies voor opwaarderen.



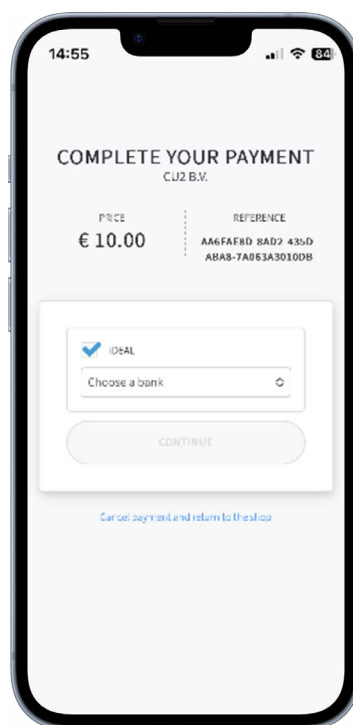
Stap 3: Voer het bedrag in dat op de kaart moet komen



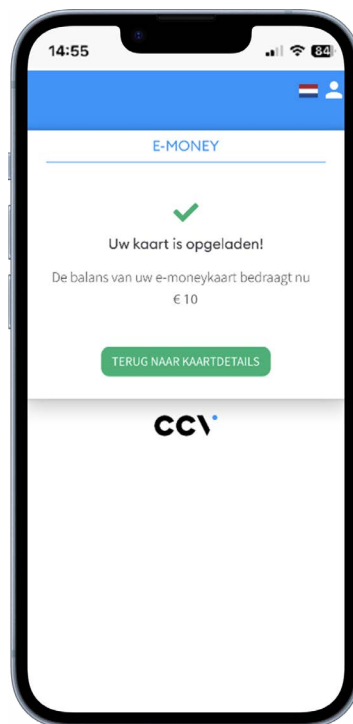
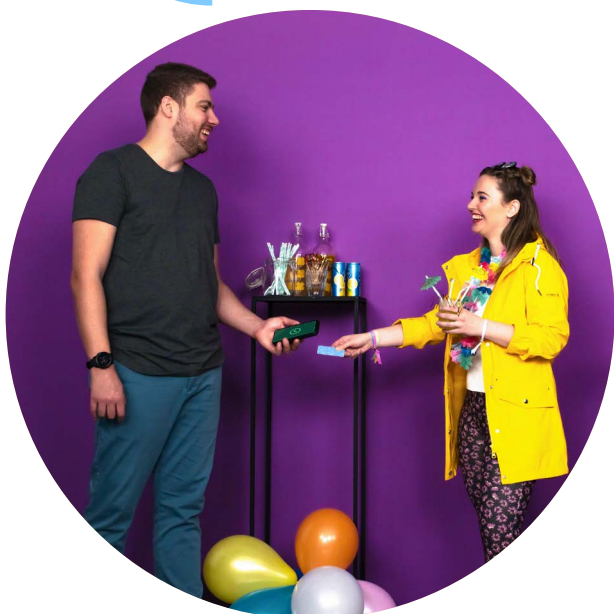
Stap 4: Bekijk het overzicht en kies volgende



Stap 5: De opwaardering wordt gestart voor iDeal (of Bancontact)



Je bent nu klaar. Het geld staat op de kaart en kun je besteden.



Wil je het geld terug boeken? Kies dan bij Stap 1 voor terugbetalen.