

Beschikbaarheid geldautomaten

Geldmaat heeft met partijen in de chartale keten afspraken gemaakt over de beschikbaarheid en bereikbaarheid van contant geld in de Nederlandse samenleving (convenant Contant Geld). Onderdeel van deze afspraken zijn aantallen geldautomaten en percentages voor minimale beschikbaarheid en bereikbaarheid per maand. Haalt Geldmaat deze percentages in drie opeenvolgende maanden niet, dan bespreekt zij met DNB welke maatregelen zij treft om de beschikbaarheid (binnen twee maanden) weer op niveau te brengen.

Onbeschikbaarheid kan bijvoorbeeld optreden door een defect in de automaat of een storing in de software. Als er sprake is van naderende leegstand of volstand van een automaat, wordt deze geserviced. Het vullen of legen van een automaat heeft effect op de beschikbaarheid, want deze kan op dat moment niet gebruikt worden. Dit is echter niet 'verwijtbaar' en een belangrijke reden waarom de beschikbaarheid nooit 100% kan zijn.

Beschikbaarheid in 2023/2024

Resultaat 2023

De praktijk is weerbarstig. De marges in de normering zijn bijzonder smal. 2023 heeft laten zien dat een technisch mankement in de automaten waarvoor niet snel een oplossing beschikbaar kwam, grote impact heeft gehad op de beschikbaarheidscijfers voor zowel opnemen als onverpakt storten van biljetten. Geldmaat heeft DNB en partijen in de chartale keten hierover geïnformeerd.

Daarnaast spelen andere oorzaken, zoals het grootschalig vervangen van automaten, een rol in de beschikbaarheid van het automatenpark. Geldmaat heeft de automaten vanaf 2019 van de banken overgenomen, een fors deel ervan is inmiddels aan vervanging toe. De uitrol van nieuwe automaten is in de zomer van 2023 gestart en vanaf januari 2024 geïntensiveerd. Tijdens de vervanging is een automaat enkele dagen niet beschikbaar.

Tot slot heeft de inzet van personeel bij leveranciers invloed op de performance. De krappe arbeidsmarkt maakt onvoorziene inzet van extra personeel niet of slechts moeizaam mogelijk.

Cijfers 2023 en januari 2024

Dat Geldmaat als gevolg hiervan in 2023 de KPI's niet elke maand heeft kunnen halen, zal duidelijk zijn. Hoewel de KPI's per maand gelden, komt dit gemiddeld over 2023 neer op:

- | | | |
|--|--------|-------------------|
| • Opname gemiddeld: | 96,03% | (maandnorm 97,5%) |
| • Onverpakt storten: | 92,4% | (maandnorm 96,5%) |
| • Enige automaat binnen straal van 5 km: | 97,4 | (maandnorm 98,0%) |

Er is wel een opgaande lijn zichtbaar. Cijfers in december worden altijd sterk beïnvloed door seizoensgebruik (veel extra opnames in de laatste weken en het wegvallen van werkdagen als gevolg van de feestdagen) wat een na-ijlend effect heeft op beschikbaarheid in laatste week van december en de eerste week van januari. In die periode werken we samen met leveranciers hard aan het bevoorraden, legen en onderhouden van automaten.

Voor januari is het daarom goed om onderscheid te maken in cijfers over de hele maand en cijfers over de laatste drie weken, omdat die laatste drie weken beter de algemene tendens laten zien:

- Opname: 96,9% (laatste drie weken 97,5%)
- Onverpakt storten: 94,4 % (laatste drie weken 95,2%)
- Enige automaat binnen een straal van 5 km: 98,2 (laatste drie weken 98,2%)

Maatregelen Geldmaat

Impact op eindgebruikers

Waar Geldmaat in de situatie met het technische mankement geen mogelijkheden had om de onbeschikbaarheid op zichzelf snel te verbeteren, heeft zij wel mogelijkheden benut om de impact op de eindgebruikers te beperken. Zo hebben locaties waar weinig alternatieven beschikbaar zijn, voorrang gekregen met herstel van de automaat. Ook heeft Geldmaat benodigde onderdelen verwijderd uit automaten op locaties waar storten niet of nauwelijks werd gebruikt en herplaatst in automaten op locaties die prioriteit hadden (intensief gebruik storten of geen alternatief beschikbaar). Het herstel van de automaten die niet langer voor storten beschikbaar waren, vindt eveneens op volgorde van prioriteit plaats.

Extra automaten.

Volgens het convenant moet Geldmaat 1300 automaten voor het onverpakt storten van biljetten in het park hebben, die een beschikbaarheid van 96,5% moeten halen. Inmiddels heeft Geldmaat 1517 automaten waar eindgebruikers biljetten kunnen storten en opnemen. Daardoor zijn er bij verminderde beschikbaarheid nog altijd ruim voldoende automaten om biljetten te kunnen storten en blijft de impact op eindgebruikers beperkt. Wel is er in een aantal situaties sprake van beperktere openingstijden waar eindgebruikers aan moeten wennen.

Nieuwe automaten

Vanaf de zomer van 2023 worden twee typen automaten vervangen. Met de komst van deze automaten worden twee belangrijke oorzaken van storingen weggenomen, waardoor de beschikbaarheid wordt vergroot. De gevelautomaat bevat twee uitgiftebakjes, waardoor de automaat beschikbaar blijft als in een van de uitgiftebakjes een storing optreedt (bijvoorbeeld door een biljet met een vouw). Ook beschikken de nieuwe automaten over een NFC-reader, waarmee contactloos geld opnemen mogelijk is *). De traditionele kaartlezer in de automaat is een storingsgevoelig onderdeel. Door de mogelijkheid van NFC wordt de kaartlezer minder gebruikt en treden naar verwachting minder storingen op.

() Als de bank van de klant deze mogelijkheid aanbiedt.*

Zorgvuldig storten

Een belangrijke oorzaak voor storingen in automaten voor het storten van biljetten, zijn paperclips, elastiekjes en andere voorwerpen die worden meegestort. Een simpele paperclip kan een automaat dagenlang buiten gebruik zetten. Geldmaat maakt klanten via de automaat attent op zorgvuldig gebruik.

Voor meer informatie:

Margo van Wijgerden, Woordvoerder Geldmaat
communicatie@geldmaat.nl of +31 06 228749176