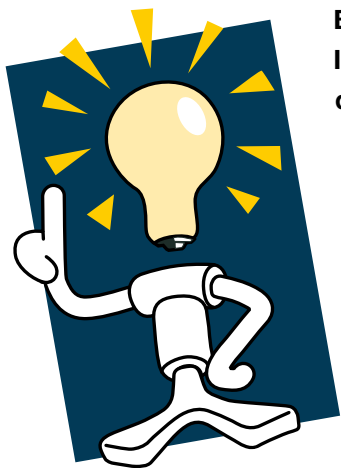


# 'I'll be watching you'

## RFID in de horeca



**Big Brother is het niet direct, maar raakvlakken zijn er wel degelijk. Radio Frequency Identification (ofwel RFID) identificeert door radiogolven personen of objecten. Voor de horeca zitten er enkele belangrijke voordelen aan deze techniek. "Ik begrijp eigenlijk niet waarom het in Nederland nog maar zo weinig gebruikt wordt", zegt Marjolein Kroese die op dit onderwerp afstudeerde aan de Internationale Hogeschool voor Toerisme en Verkeer in Breda.**

**D**e Baya Beach Club in Rotterdam kwam onlangs in het nieuws toen bekend werd dat de club zijn bezoekers implanteerde met een chip waarop allerlei gegevens staan. Op die chip, die ook vaak bij honden wordt ingebracht, staan persoonsgegevens, maar je kunt de chip ook 'opladen', waardoor je bij de bar drankjes kunt bestellen. "Dat is natuurlijk wel een heel extreem voorbeeld van de toepassing van RFID hoor", zegt Marjolein Kroese. Zij studeerde onlangs af aan de Internationale Hogeschool voor Toerisme en Verkeer in Breda en werd genomineerd voor de Joop Jansen Prijs met haar scriptie 'RFID in de vrijetijdsector, I'll be watching you'. In de scriptie legt Kroese uit wat RFID precies inhoudt, welke toepassingen er zijn voor de verschillende deelsectoren in de vrijetijdsector, en wat de voor- en nadelen zijn. Haar conclusie: Horecaondernemers, en dan vooral de wat grotere, hebben volgens haar veel te winnen maar weten nog veel te weinig van de mogelijkheden die RFID hen te bieden heeft.

### Techniek

RFID staat voor Radio Frequency Identification. Kroese: "Het is niets meer of minder dan een chip met informatie die op afstand kan worden uitgelezen. De informatie op de chip wordt gescand door een speciale scanner die bijvoorbeeld in de vorm van een poortje ergens kan worden geplaatst en waar een bezoeker langs of doorheen loopt. De chip kan zowel op een pasje zitten, maar dus ook geïmplanteerd worden of op een sleutelhanger of sticker zitten. De mogelijkheden worden steeds groter, en de chips steeds kleiner en goedkoper."

De chips kunnen soms wel tot op een afstand van honderd meter worden uitgelezen. "De toepassingsmogelijkheden zijn eindeloos", zegt Kroese. "In de Baya Beach Club worden men-

sen geïdentificeerd en kunnen ze via de chip drankjes bestellen. Maar denk ook eens aan mogelijkheden voor hotels. In het buitenland zie je nu al regelmatig chips die op pasjes zitten en dienen als toegang tot een kamer of als een tegoedpasje voor drankjes aan de bar. Ook worden chips op linnengoed geplakt zodat men bij de wasserette weet van welke hotel het linnengoed is. Allemaal toepassingen waar de horeca in Nederland nog te weinig bij stilstaat."

### Big Brother

Het is uiteraard voor te stellen dat niet iedere bezoeker van een discotheek of hotel staat te wachten op een chip met persoonlijke informatie, die hem overal waar hij gaat 'achtervolgt'. Op die manier ligt immers het gevaar van privacyschending op de loer. "Je moet natuurlijk wel eerst in overleg treden met je gasten alvorens je als ondernemer besluit om gebruik te maken van RFID", licht Kroese toe. "Er

bestaat nog niet veel wetgeving op het gebied van privacy, maar we hebben wel de Wet Bescherming Persoonsgegevens waar het systeem niet tegenin mag gaan." Ook zouden gasten voordeeltjes moeten genieten als ze akkoord gaan met de invoering van RFID-toepassingen in hun favoriete hotel of discotheek. "Geef ze dan bijvoorbeeld eens een gratis overnachting of enkele gratis consumpties. Die compensatie is terecht. Je vraagt als ondernemer namelijk wel van je gast om een stukje privacy op te geven. Want het systeem kan mensen overal zien."

Neem bijvoorbeeld de weg die een gast aflegt binnen een discotheek. Als er scanners in verschillende ruimtes staan, kan de route die de gast volgt precies worden nagegaan. De scanners zien precies wie er binnen is, welke route ze door het pand nemen, welke bar het populairst is en waar de grootste concentratie mensen is. "Daar moet je als ondernemer helder over communiceren en tegelijkertijd moet je zorgvuldig de grenzen in de gaten houden."

**'In het buitenland is de horeca al veel verder met RFID'**

# Innovaties in de horeca

## Ketenoverstijgend denken

RFID heeft verschillende voordelen voor horecaondernemers. “Het biedt uitstekende mogelijkheden voor het registreren van gasten en ongewenste personen zijn er gemakkelijk mee te identificeren. Ook kan het systeem vervalste tickets identificeren. Bovendien kan de technologie de chip op afstand uitlezen, dus er is geen gedoe met barcodes die onder scanners moeten. Voor bezoekers aan een discotheek betekent dat, dat de wachtrijen veel korter zijn, wat minder irritatie oplevert. Voor de eigenaar is dat ook prettig.”

Kroese wijst er ook op dat de verschillende horecabranches kunnen samenwerken met andere ketens om RFID voor zich te laten werken. “Men moet meer ketenoverstijgend gaan denken. Denk maar eens aan een samenwerking tussen een hotel en een vliegtuigmaatschappij. Als blijkt dat iemand die bijvoorbeeld altijd in een bepaald hotel logeert, ook met KLM vliegt, dan is er een hoop te winnen als dat hotel en die vliegtuigmaatschappij elkaar opzoeken en onderling afspraken gaan maken over aantrekkelijke aanbiedingen voor die hotelgast. Hetzelfde geldt voor het restaurant dat iemand stevast bezoekt alvorens naar steeds dezelfde club of kroeg te gaan. Als RFID ketenbreed of zelfs ketenoverstijgend wordt toegepast, liggen er grote mogelijkheden. Zo profiteert iedereen van het systeem; de gast krijgt een mooie aanbieding en

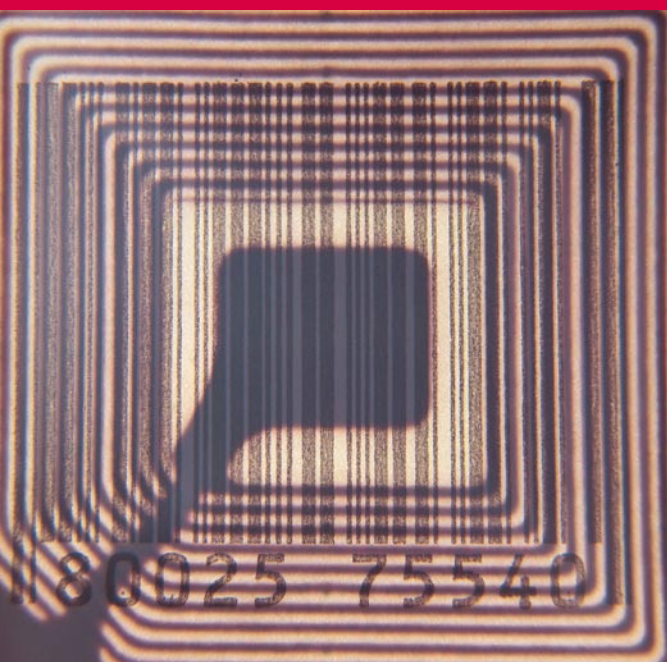
de horecazaak, of dat nu een hotel, een restaurant, een discotheek of een café is, wint er wellicht een trouwe gast mee die ook nieuwe mensen kan aanbrengen.”

## Bewustzijn

Nadelen zijn er echter ook, geeft Kroese aan. “De chips worden weliswaar steeds goedkoper, maar dat geldt nog niet voor de infrastructuur eromheen, zoals de apparatuur waarmee ze worden uitgelezen. Die is nog steeds schreeuwend duur.” RFID lijkt dus in eerste instantie niet weggelegd voor het kleine bruine café op de hoek. “Toch wel!” zegt Kroese. “Kleinere ondernemers kunnen een collectief vormen om zo de kosten te drukken. Bovendien denk ik dat in de toekomst de prijzen zullen gaan dalen, zodat de techniek ook voor de wat kleinere ondernemers beschikbaar komt.” Behalve de kosten is er nog een nadeel. “De straling wordt geblokkeerd door metaal en vloeistof of een combinatie daarvan. Het is dan moeilijk uitlezen. Neem bijvoorbeeld een fust bier dat niet gescand kan worden. Daar moeten we nog een oplossing voor zoeken.”

Al met al is RFID voor de horeca van grote waarde. “Het is nu alleen nog wachten tot het bewustzijn er komt. Want dat is er nog veel te weinig onder Nederlandse ondernemers. In het buitenland zijn ze er al veel verder mee. Ik hoop dat het bij ons ook snel opgepikt wordt!”

## RFID nader bekeken



**RFID (Radio Frequency Identification) is een methode waarbij men door middel van radiogolven een persoon of object kan identificeren. De chip, ook wel transponder genoemd, is een klein zendertje dat zichzelf identificeert, zodra het een signaal van een scanner opvangt. RFID wordt onder meer gebruikt bij toegang tot discotheken, in hotels op pasjes of sleutelhangers die toegang geven tot een kamer. Maar ook vindt men chips terug op linnengoed in wasserettes.**