

advies
aan b&w

Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Publiekszaken	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Maury Duret Tel.: (0495) 57 57 05 en: Petra Bulk	Nummer B&W-advies:
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	

BW-009018

ONDERWERP

Invoeren uitsluitend pin betalen Publiekszaken

ADVIES

- Instemmen met het invoeren van uitsluitend pin betalen aan de balies van Publiekszaken in het stadhuis en bij de dependance Stramproy per 01-1-2016.

TOELICHTING

Relatie met vorig voorstel:
Niet van toepassing.

Algemeen:

Op dit moment werken de baliemedewerkers van Publiekszaken met een kassalade met contant geld. Het verwerken van de geldstromen gaat gepaard met een aantal handmatige handelingen waardoor het proces foutgevoelig en arbeidsintensief is. Bovendien werken de baliemedewerkers in een open ruimte, waar veel bezoekers komen. Het werken met contant geld in deze open en transparante ruimte brengt bepaalde risico's voor medewerkers met zich mee (onveilige situatie).

Door over te gaan op uitsluitend pin betalen en dus fysiek contact met contante geldstromen uit te bannen, worden fouten en kasverschillen voorkomen, wordt er veiliger gewerkt en wordt het personeel beter beschermd.

Weert, 9 november 2015 De directeur,	S		B	W	W	W	W
				HL	FvE	PS	GG
	akkoord						
	bespreken						
Behandeling uiterlijk in college van 26 november 2015							

In te vullen door het B&W secretariaat:

- ☐ Akkoord
☐ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
☐ Anders, nl.:

- ☐ Niet akkoord
☐ Gewijzigde versie

- ☐ A-stuk
☐ B-stuk
☐ C-stuk

Beslissing d.d.:

Akkoord met advies
24 NOV. 2015

Nummer: 11

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 4
Pagina 1

De afdeling Financiën (belastingen), waar ook veel contante geldstromen plaatsvinden, heeft (momenteel) besloten om als afdeling niet aan te sluiten bij uitsluitend pinnen. De redenen hiervoor zijn veelheid aan contante betalingen. Voorbeelden hiervan zijn kermisexploitanten, mensen in de schuldsanering en mensen die een betalingsregeling hebben getroffen. De gesproken collega's van belastingen zijn van mening dat het belang van het ontvangen van een betaling groter is dan de manier waarop de betaling wordt gedaan.

Dit voorstel betreft dan ook alleen de afdeling Publiekszaken (balies burgerzaken Weert en Stramproy en servicebalie).

Argumenten:

Redenen om over te stappen op 'uitsluitend pinbetalingen' zijn:

- kasverschillen worden voorkomen;
- aantal foute transacties wordt uitsloten;
- personeel wordt beschermd;
- veiliger werken;

Cijfers over het aantal pintransacties in de periode van 1-1-2015 tot en met 1-11-2015 tonen aan dat in het stadhuis al 77 % en bij de dependance in Stramproy al 75% van de klanten de betaling via pin doet.

De contante geldstromen in deze periode bedragen in het stadhuis € 144.919,- en bij de dependance € 23.155,-.

Ervaringen

Gemeente Valkenswaard is per 1-1-2015 over gestapt naar uitsluitend pin betalen en gemeente Cranendonck per 1-5-2015. De ervaringen in deze gemeenten zijn positief, problemen hebben zich nauwelijks voorgedaan, aan de balie heeft men incidenteel een klant die ontevreden is over dit besluit. Gemeente Valkenswaard heeft twee officiële klachten ontvangen. Mensen die geen pinpas hebben wordt gevraagd of iemand anders (familie) voor hen kan pinnen. Indien dit niet mogelijk is kunnen zij het bedrag na de aanvraag overboeken op het rekeningnummer van de gemeente. De gemeente Cranendonck heeft nog een kassa voor noodgevallen, deze is echter nog geen enkele keer hiervoor gebruikt. Binnen deze gemeenten is fors ingezet op een goede communicatie over het uitsluitend pinnen.

Kanttelingen:

- Goede (actieve) en tijdige communicatie is een voorwaarde.
- Er is een oplossing voor mensen die in zijn geheel niet in de mogelijkheid zijn om via pin te betalen, denk hierbij aan mensen die in de WSNP (Wet schuldsanering natuurlijke personen) zitten, mensen waar wij op huisbezoek gaan of oudere mensen die niet in het bezit zijn van een pinpas. Voor deze situaties houden wij in Weert een klein bedrag aan wisselgeld beschikbaar in de kluis (zowel op stadhuis Weert als in dependance Stramproy). Voor de bepaling van deze uitzonderingen stellen wij vraag-antwoord combinaties op die collega's kunnen gebruiken. Maatwerk blijft in deze gevallen echter altijd van belang.
- Bij een storting van het pinsysteem, is een mobiel pinapparaat beschikbaar.
- Retour pinnen wordt naar verwachting eind dit jaar/ begin volgend jaar mogelijk in ons betaalsysteem. Retourpinnen wil zeggen dat een klant zijn geld terug kan krijgen door middel van een storting op zijn rekening. De klant hoeft alleen de pinpas in het pinapparaat te doen en de volgende dag heeft de klant het bedrag op zijn rekening staan. De klant krijgt hiervan een kwitantie. Zodra het retourpinnen wordt ondersteund door de leverancier (eind december- begin januari) wordt dit ingevoerd. Hiervoor wordt één (mobiel) apparaat geschikt gemaakt. Retourpinnen is geen voorwaarde om het volledig pinnen in te voeren, maar is wel een extra service richting de klant.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

[Invulinstructie]

Wettelijk kader

Het is wettelijk mogelijk om uitsluitend pintransacties te accepteren. Biljetten en munten zijn weliswaar wettige betaalmiddelen, maar het is niet verplicht om wettige betaalmiddelen te accepteren. Wel moet vooraf duidelijk aangegeven worden dat bepaalde betaalmiddelen niet gebruikt kunnen worden. Hierop zetten wij bij akkoord van dit besluit direct in door actieve communicatie. Zoals vermeld zijn ruim 75% van de betalingen al pinbetalingen.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

[Invulinstructie]

Het dagelijks tellen van de kassa hoeft niet meer te gebeuren. Daarnaast hoeft er geen dagelijkse afdracht meer plaats te vinden bij belastingen en neemt het aantal handelingen ook daar af. Deze vrijgekomen tijd wordt voor andere KCC-werkzaamheden ingezet.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Bedrijven
- ❖ Organisaties/Instellingen
- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Gemeentelijke website
- ❖ Intranet
- ❖ Overig

Nadere specificatie: Doordat we uitsluitend op afspraak werken, kunnen we onze inwoners vooraf goed informeren. De informatie wordt opgenomen op de website (banner op homepage, afsprakenpagina, bevestigingsmail van de afspraak en bij de verschillende producten in het digitaal loket). Bij het maken van een afspraak via het KCC of de balie informeren we de burgers actief. Daarnaast plaatsen we in de gebruikelijke (social)media een nieuwsbericht.

Momenteel wordt het pinnen al gepromoot door het plaatsen van banners 'PINNEN JA GRAAG' op de pinautomaten. Deze worden na de ingangsdatum vervangen door stickers met 'Hier alleen pinnen'.

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

[Invulinstructie]

Intern:

Directie: Bertus Brinkman

Communicatie: Marianne Schreuders

Juridisch: Marie-Lou Rosbergen

Afdeling Publiekszaken: Petra Bulk, Joanny Steijvers, Gerry Janssen

Afdeling Financiën/belastingen: Marga Nagel, Leo Polderman en Nico Petit

Extern:

Gemeente Cranendonck en gemeente Valkenswaard



17-11-2015

Vanaf 1 januari 2016 kan bij de afdeling Publiekszaken van de gemeente Weert uitsluitend met pin betaald worden. Contante betalingen zijn dan niet meer mogelijk. Dit geldt zowel voor de balies burgerzaken in het Stadhuis als voor de dependance in Stramproy.



Veilig, snel en tijdbesparend

Op dit moment betaalt ruim 75% van onze klanten al met PIN aan de balie. Pinnen maakt betalen niet alleen sneller en makkelijker, maar vooral ook veiliger. Dit laatste geldt voor u én voor de baliemedewerkers. Daarnaast kan de gewonnen tijd voor andere werkzaamheden worden ingezet.