Memo

Voor	Het college en de gemeenteraad	Van	Coen Kwekkeboom
Kopie aan		Werkatelier	Auditing Processen & Kwaliteit (APK)
Datum	23 januari 2024	Bijlage(n)	
Zaaknummer	2490795		

Onderwerp: Onderzoek naar de effecten van uitbreiding van de mogelijkheid tot contant betalen bij alle gemeentelijke voorzieningen.

Paragraaf 1 Aanleiding

De raad heeft middels de motie 'Pinnen is niet voor iedereen een fluitje van een cent' het college gevraagd om te onderzoeken wat de gevolgen zijn van het invoeren van contante betalingen bij alle onderdelen van de gemeente die essentiële goederen en diensten leveren, oftewel de gemeentelijke voorzieningen. In dit memo is de uitvoering van de motie beschreven. Het onderzoek heeft zich primair gericht op de uitvoerbaarheid voor de ambtelijke organisatie, en niet zozeer op het vaststellen van de behoefte van de burger aan contante betalingsmogelijkheden.

Paragraaf 2 Algemeen

De gemeente Meierijstad beschikt over vierentwintig gemeentelijke voorzieningen. Dat betreffen:

- Drie locaties Burgerzaken
- Drie zwembaden
- Drie milieustraten
- Twee gemeentewerven
- Drie sporthallen
- Tien gymzalen
- Het museum Jan Heesterhuis

De gemeente Meierijstad heeft vlak na haar oprichting afgewogen in hoeverre het bij gemeentelijke voorzieningen contante betalingen kon en wilde faciliteren. Destijds is gekozen om dit te faciliteren voor Burgerzaken op het gemeentehuis in Veghel. Daarnaast speelde bij het museum Jan Heestershuis de situatie dat er een koppeling was met het VVV en bijbehorende winkel, waardoor ook daar contante betalingen mogelijk waren. Deze faciliteit is na het vertrek van het VVV blijven bestaan. Feitelijk is dus bij twee gemeentelijke voorzieningen momenteel contante betaling mogelijk. Op alle andere locaties is het enkel mogelijk om te betalen met pin, of vooraf een boeking en betaling te doen via I-deal.

Met het uitbreiden van contante betalingen bij alle gemeentelijke voorzieningen hangen voor burgers en de organisatie voordelen samen, maar ook nadelen en risico's. Het uitgevoerde onderzoek heeft deze inzichtelijk gemaakt. In onderstaande paragrafen worden ze besproken.

Paragraaf 3 Redenen die pleiten voor contante betalingen op alle plaatsen

Er zijn redenen om contante betaling bij gemeentelijke voorzieningen mogelijk te maken. De belangrijkste zijn het toegankelijke karakter van contant geld en het privacy aspect dat met deze wijze van betalen samenhangt. Om deze aspecten verder uit te werken, het volgende.

Toegankelijkheid

Contant geld is een universeel geaccepteerde betaalmethode en is toegankelijk voor iedereen. Mensen met een lage digitale vaardigheid en burgers die financieel gezien moeilijk rond kunnen komen, maken relatief gezien meer gebruik van de mogelijkheid om contant af te rekenen. Een bekende reden voor het gebruik van contant geld bij deze laatste groep is dat het hen helpt om meer grip te hebben op hun uitgaven. Door contant geld te accepteren zorgt een gemeente ervoor dat inwoners in staat zijn om op iedere gewenste wijze voor diensten te betalen.

Privacy

Sommige mensen geven de voorkeur aan contant geld vanwege de privacy die het biedt. Transacties zijn discreet en leggen geen persoonlijke financiële gegevens bloot.

Paragraaf 4 Redenen die pleiten om contante betalingen zoveel mogelijk te beperken

Tegenover de waardevolle redenen om bij gemeentelijke voorzieningen de mogelijkheid te bieden om contant te betalen voor diensten, staan echter ook risico's en obstakels. Deze gelden voor zowel burgers, ambtenaren als de gemeente als overheidsorganisatie. Dan gaat het om de aspecten persoonlijke veiligheid, verkeerseffecten, verminderde efficiëntie binnen werkprocessen en een stijging van gemeentelijke kosten. Een uitwerking van deze risico's en obstakels vindt hierna plaats.

Persoonlijke veiligheid

Contant geld brengt risico's met zich mee voor de veiligheid van ambtenaren, maar ook burgers. Het beheren van contant geld kan leiden tot diefstal, overvallen en andere veiligheidsproblemen. Dit risico is aanwezig en wordt nadrukkelijk gevoeld door ambtenaren van Meierijstad die bij de zwembaden, sportaccommodaties en gemeentewerven/milieustraten werken. Veel van deze gemeentelijke voorzieningen zijn gesitueerd op plaatsen waar het 's-avonds of aan het eind van de werkdag erg rustig, eenzaam en/of donker is. Dat is een belangrijk verschil met ondernemers die gevestigd zijn in een drukkere en goed verlichte winkelstraat.
Uit interviews blijkt dat op alle plaatsen, behalve in de gemeentehuizen en het museum Jan Heesterhuis, ambtenaren in gemeentelijke voorzieningen zich vanwege overval- en diefstal-gevoeligheid onveilig voelen, mochten ze de verantwoordelijkheid krijgen om contant geld te beheren.

Lange wachttijden en wachtrijen op de openbare weg

Bij de gemeentewerven en milieustraten in Veghel en Schijndel komt het regelmatig voor dat lange rijen burgers in hun auto's wachten om toegang te krijgen tot de gemeentewerf, dan wel de milieustraat om hun afval te storten. Die rijen strekken zich soms uit tot enkele honderden meters

voorbij de milieustraat. Voor de milieustraat in Schijndel geldt bovendien dat het contractueel zo geregeld is dat inwoners van Sint-Michielsgestel er ook gebruik van mogen maken, wat zorgt voor extra bezoekers.
Op het moment dat het huidige snelle digitale betaalsysteem wordt aangevuld met contante betalingen, waarmee nu eenmaal meer betaaltijd is gemoeid, is het de verwachting dat wachttijden en -rijen fors langer zullen worden.

Efficiëntie
Het verwerken van contant geld is tijdrovend. Ambtenaren moeten zorgen voor voldoende contant wisselgeld, dit registreren, afstorten, laten administreren door de financiële administratie en er verantwoording over afleggen. Hiermee hangt een capaciteitsbeslag samen. Capaciteit die niet in andere taken ter ondersteuning van de burger gestoken kan worden. Om dit punt concreet te maken: bij zwembaden De Beemd, De Heul en De Molen Hey is sprake van een tekort aan zwemleraren. Openstaande vacatures kunnen momenteel niet worden ingevuld. Als contant geld geïntroduceerd wordt, betekent dit een minimaal een inzet van 15 uur per week van het huidige personeel. Dit heeft als consequentie dat:

- 20 zwemlesgroepen van 10-12 kinderen, oftewel minimaal 200 kinderen, geen zwemlessen kunnen krijgen, dan wel dat,
- De openstelling van de zwembaden moet worden verminderd met deze hoeveelheid uren i.v.m. gebrek aan toezicht.

Medewerkers van de afdeling burgerzaken in Veghel geven aan dat burgers die contant willen betalen, voor bijvoorbeeld hun paspoort of rijbewijs, persoonlijke begeleiding nodig hebben om dit via de contant geldautomaat te doen. Medewerkers lopen mee met de klant om te assisteren bij de betaling. Hiermee hangt tijd samen, waardoor extra druk op het proces ontstaat.

Vanuit deze ervaringen is het duidelijk dat een uitbreiding van contante betalingsmogelijkheden bij andere gemeentelijke voorzieningen zal leiden tot het oplopen van de werkdruk en daarmee tot behoefte aan extra personeel. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is het aantrekken van extra personeel enorm lastig.
De impact van contant geld op het primair proces en daarmee de noodzaak voor extra ambtenaren, is weergegeven in het overzicht onder het kopje ‘Kostenstijging’.

Kostenstijging
Het beheren van contant geld brengt aanzienlijke kosten met zich mee, zoals kosten voor afstorten, beveiliging, transport, opslag en administratie. Elektronische betalingen zijn kostenefficiënter en verminderen de administratieve lasten. Zodra gekozen wordt om bij alle gemeentelijke voorzieningen contante betalingen mogelijk te maken, zijn investeringen noodzakelijk in extra personele capaciteit, betaalzuilen, kluizen, kassasystemen, software en gebouwlijke aanpassingen.

Vanuit een bedrijfseconomisch perspectief lijken investeringen in contante betaalmogelijkheden bij burgerzaken in Schijndel en Sint-Oedenrode inefficiënt. Als gevolg van een dergelijke investering zal naar alle waarschijnlijkheid de hoeveelheid contante betalingen binnen heel Meierijstad niet groeien. Er zal alleen een verplaatsing plaatsvinden van contante betalingen in Veghel naar Sint-Oedenrode of Schijndel.

Al met al brengt het faciliteren van contante betalingen binnen alle gemeentelijke voorzieningen van Meierijstad extra kosten met zich mee, die zijn weergegeven in de volgende tabel.

Totaaloverzicht gevolgen contante betalingen op alle gemeentelijke locaties

	Investering	Jaarlijkse extra kosten
Burgerzaken		
Cikam-zuilen locaties Sint-Oedenrode en Schijndel	€ 200.000	€ 20.000
Totaal burgerzaken	**€ 200.000**	**€ 20.000**
Milieustraten + gemeentewerven		
Cikam-zuilen milieustraten + behuizing	€ 230.000	€ 23.000
Investering in geldkluizen	€ 12.000	€ 3.000
Totaal milieustraten + gemeentewerven	**€ 242.000**	**€ 26.000**
Zwembaden		
Extra fte zwembadpersoneel		€ 42.000
Investering in kassasystemen en geldlade	€ 6.000	€ 2.000
Investering in geldkluizen	€ 12.000	€ 3.000
Totaal zwembaden	**€ 18.000**	**€ 47.000**
Sportaccomodaties		
Extra fte sportaccomodaties		€ 112.000
Investering in geldkluizen	€ 12.000	€ 3.000
kosten verhuursysteem		€ 10.000
Totaal sportaccomodaties	**€ 12.000**	**€ 125.000**
Overhead		
Extra fte ambtelijke ondersteuning		€ 98.000
kosten waardetransport		€ 29.000
Totaal overhead	**€ -**	**€ 127.000**
Totaal	**€ 472.000**	**€ 345.000**

In de bijlage bij dit document is een toelichting gegeven bij de afzonderlijke posten in bovenstaand overzicht.

Transparantie

Het werken met elektronische betalingssystemen biedt meer transparantie en traceerbaarheid dan het verwerken van contant geld via een kassasysteem. Het maakt het gemakkelijker om financiële gegevens bij te houden, wat belangrijk is voor verantwoordingsdoeleinden en het voorkomen van fraude. Daarbij dient echter aangetekend te worden dat elektronisch betaalsystemen afhankelijk zijn van de stabiliteit van de ICT-omgeving. Dat is bij een traditioneel kassasysteem in mindere mate aan de orde.

Paragraaf 5 Feitelijke vraag door burgers naar de mogelijkheid van contante betaling

Uit het onderzoek is gebleken dat medewerkers van burgerzaken op de locaties Schijndel en St. Oedenrode de afgelopen jaren vrijwel nooit van burgers de vraag krijgen om contant te mogen betalen. Hetzelfde geldt voor bezoekers van de milieustraten en gemeentewerven.
Voor bezoekers van de zwembaden geldt dat dit jaar zo'n vijftig verzoeken zijn gedaan om te mogen afrekenen met contant geld. Na uitleg waarom dit niet mogelijk is, hebben slechts twee bezoekers aangegeven hiervan een zaak te willen maken. Uiteindelijk heeft dit echter in geen enkel geval geleid tot een werkelijke klacht bij een leidinggevende.
Ook bij de klachtenfunctionaris is niet één klacht bekend die samenhangt met de onmogelijkheid om contant af te kunnen rekenen voor gemeentelijke diensten.

Bijlage: Cijfermatige achtergrond:

Contante betalingen producten Burgerzaken

In de periode januari tot en met november 2023 zijn voor een totaal van € 814.000 aan burgerzakenproducten in heel Meierijstad verkocht. Daarvan is € 43.000 contant betaald, oftewel 5% van het totaal. Hetzelfde percentage geldt voor museum Jan Heesterhuis. Alleen in gemeentehuis Veghel bestaat de mogelijkheid om contant te betalen voor producten van burgerzaken. Hiervoor is in het verleden een investering gedaan in een Cikam betaalzuil. Als voor de locaties Sint-Oedenrode en Schijndel ook contante betaling mogelijk wordt gemaakt, dan betekent dit een investering van tweemaal € 80.000. Het is de verwachting dat er in St. Oedenrode voldoende ruimte is om betreffende zuil te plaatsen, maar in Schijndel niet. Vanzelfsprekend zullen er investeringen in gevoeglijke aanpassingen moeten worden gedaan, waarbij die in Schijndel om genoemde reden fors zijn. Stelpost: € 40.000
Het is echter reëel te veronderstellen dat na het plaatsen van betaalzuilen in Schijndel en St. Oedenrode de hoeveelheid contante betalingen binnen heel Meierijstad niet zal groeien. Er zal alleen een verplaatsing plaatsvinden van contante betalingen in Veghel naar Sint-Oedenrode of Schijndel.
Extra investering: 2 x € 80.000 + € 40.000 kosten gebouwlijke aanpassing

Contante betalingen bij milieustraten en gemeentewerven

Om contante betaling mogelijk te maken bij de milieustraten en gemeentewerven, is het gezien de hoeveelheid bezoekers op jaarbasis bij de milieustraten Schijndel en Veghel, de hoeveelheid contant geld en daarmee samenhangend het veiligheids- en diefstalaspect, logisch en voorwaardelijk om ook daar een Cikam betaalzuil te plaatsen. Deze zuil kan i.v.m. bereikbaarheid voor klanten niet in een kantoor worden gezet. Er zal een voorziening gemaakt moeten worden waar deze toegankelijk en veilig kan worden geplaatst. Omdat de situatie bij de milieustraat in St. Oedenrode anders ligt (is extern belegd) en bij de gemeentewerf in Veghel de hoeveelheid bezoekers lager ligt, is het niet logisch om daar een betaalzuil te plaatsen maar gebruik te maken van een kassasysteem.
Los van de investering in de zuil zelf, zal het naar schatting gaan om een extra investering van € 35.000.
Let op: hier wordt alleen rekening gehouden met financiële aspecten en niet met de impact op veiligheid. Daarnaast geldt de voorwaarde dat beschikt wordt over kennis en kunde om contant geld correct te verantwoorden.
Extra investering: 2 x € 80.000 + 2 x € 35.000.

Effecten contante betalingen op benodigde formatie

Op dit moment wordt de verwerking van contante betalingen in het stadhuis in Veghel en bij het Jan Heesterhuis verzorgd door de functionarissen met:

- De kassiersfunctie,
- De financieel administratieve functie
- De interne controlefunctie.

De huidige capaciteit in fte die samenhangt met de inzet voor genoemde functionarissen voor het contante betaalproces is zo'n 0,2 fte

Zodra in alle gemeentelijke voorzieningen contante betalingen moeten worden gefaciliteerd, stijgt de benodigde inzet in fte. Dit zowel ten aanzien van de locaties als op de ondersteunende functies. Contant geld moet immers worden geteld, geregistreerd, gecontroleerd enzovoort.
Extra loonkosten ondersteunend personeel: 1,5 fte

Mocht het zo zijn dat extra zwemleraren aangetrokken kunnen worden om de als gevolg van introductie van contante betaling wegvallende capaciteit op te vangen, zullen de loonkosten voor Meierijstad stijgen. Dan gaat het om 15 uur per week, oftewel 780 uur per jaar, wat een equivalent is van 0,6 fte.
Let op: hier wordt alleen rekening gehouden met financiële aspecten en niet met de impact op het veiligheidsgevoel van ambtenaren of de gespannen arbeidsmarkt.
Extra loonkosten zwembadpersoneel: 0,6 fte
Voor de sportaccommodaties geldt dat gedurende de mogelijke huurtijden van 8.00 uur tot 23.00 uur dagelijks een loket open moeten zijn waar de huur contant voldaan kan worden. Voor de sportaccommodaties gezamenlijk betekent dit een extra inzet van 1,6 fte.
Extra loonkosten personeel sportaccommodaties: 1,6 fte

Effecten contante betalingen op inventaris, systemen en software
Om contanten op de juiste wijze te kunnen registreren, moet er geïnvesteerd worden in de aanpassing van de huidige digitale kassasystemen en het verhuursysteem binnensport. Daarnaast moeten de contanten aan het eind van de dag veilig opgeborgen kunnen worden. Om die reden is een investering in kluizen op locatie van drie zwembaden, drie sporthallen, de gemeentewerven en de milieustraat in St. Oedenrode onontbeerlijk.
Extra investering in geldkluizen: 9 x € 4.000
Extra investering in aanpassen digitale kassasystemen en geldladen: 3 x € 2.000
Kosten aanpassen verhuursysteem binnensport € 10.000,-

Waardetransport van contanten
Periodiek leegt waardetransporteur Brinks de afgesloten betaallade van de betaalzuil in Veghel. Per vervoersbeweging kost dat zo'n € 60. Op het moment dat de mogelijkheid van contante betalingen wordt vergroot, zal bij de Cikam betaalzuilen maandelijks, en op de plaatsen waar een geldkluis aanwezig is (in verband met overvalrisico) wekelijks een transport door Brinks plaats moeten vinden.
Extra kosten: legen Cikam betaalzuilen € 60 x 12 maanden x 5
legen geldkluizen € 60 x 52 x 8