

VOORSTEL AAN DE RAAD VAN DE GEMEENTE CRANENDONCK

Registratienummer	1023956/1023957
Datum Presidium	
Datum raadsvergadering	25 juni 2019
Datum B&W besluit	28 mei 2019
Portefeuillehouder	F. van Kessel
Programma	Bestuur en algemene dekkingsmiddelen
Behandelend ambtenaar	Carin Groenen

Onderwerp:

Contante betalingen aan de publieksbalie

Aan de raad

Voorstel:

- Instemmen met het voorstel om contante betalingen aan de balie mogelijk te maken via een gemeentelijke creditcard voor de publieksbalie.

Motivering:

Op 5 februari jl. beantwoordden wij een vraag over de mogelijkheid tot contante betalingen aan de balie. Daarin schetsten wij wat voorafging aan het besluit om in maart 2016 in onze gemeente een pin-only beleid in te voeren en de adviezen die de VNG en de Europese Centrale Bank (ECB) in de daarop volgende jaren gaven (zie bijlage voor de achtergronden). Duidelijk is dat de gemeente maatwerk moet en wil leveren en dat ze voorziet in een mogelijkheid om contant te betalen.

Mede op verzoek van uw raad (Raadsprogramma 2018-2022) verrichtten wij de afgelopen maanden een onderzoek naar de behoefte van onze inwoners om contant te kunnen betalen aan de balie. Aanvullend hierop zijn de varianten en de kosten van een gesloten kassasysteem onderzocht. Als laatste is ook gekeken naar andere opties om een maatwerkoplossing te bieden.

Contante betalingen

Het accepteren van contante betalingen brengt een aantal nadelen met zich mee. Die hebben vooral betrekking op de beheersmaatregelen die we als organisatie moeten nemen rondom contante geldstromen. Denk bijvoorbeeld aan veiligheid van medewerkers, het tellen en afsluiten van kassalades, het verantwoorden van inkomsten en afdrachten, controle op kasverschillen, toezicht op menselijke fouten, echtheid van biljetten en munten, mogelijke fraude en eventueel witwassen van geld. Het opnieuw invoeren van een open betaalsysteem aan de balie achten we daarom niet wenselijk.

Om contante betalingen toch mogelijk te maken, zien we twee opties:

1. Invoeren van een zogenaamd 'gesloten kassasysteem'. Daarbij voert de klant zelf het contante geld in een automaat. De automaat berekent het wisselgeld en geeft eventueel geld retour.
2. Gebruik van een gemeentelijke creditcard voor de balie. Wanneer een contante betaling gewenst is, ontvangt de baliemedewerker het geld van de klant en verricht met de

gemeentelijke creditcard de betaling. Het contante geld wordt in de backoffice afgedragen en via een verzameltransactie gecrediteerd op de creditcardrekening.

Behoeftte-onderzoek

In de periode van januari tot mei 2019 is een 10-tal keer een contante betaling gedaan. Vier klanten bleken (bijvoorbeeld vanwege leeftijd) nooit gebruik te maken van een pinpas. Een 6-tal klanten gaf aan niet te kunnen pinnen vanwege onvoldoende saldo. Er zijn verschillende inwoners die een opmerking gemaakt hebben over het 'niet contant kunnen betalen'. Ze geven aan dat ze in de media hebben gelezen dat de gemeente verplicht is om contant geld aan te nemen. Deze mensen verrichten de betalingstransactie overigens wel met de pinpas.

Het aantal noodzakelijke pintransacties is daarmee zeer beperkt te noemen. Het werken op afspraak biedt ons de mogelijkheid onze bezoekers vooraf goed te informeren over de pinbetalingen.

Baliepersoneel geeft aan dat inwoners inmiddels ook gewend zijn aan het feit dat we met pinbetaling werken en goed voorbereid aan de balie komen.

Overwegingen (de voor- en nadelen)

1. De aanschaf van een gesloten kassasysteem is in eerdere besluitvorming ook overwogen, maar vanuit kosten oogpunt niet ingevoerd. Een gesloten systeem dat gekoppeld kan worden aan ons kassasysteem (Key2betalen, Centric) vraagt om een eenmalige investering van ongeveer € 20.000,-- en jaarlijkse kosten van € 1500,-- voor de koppeling. Gezien het beperkt aantal contante betalingen vinden wij een dergelijke investering niet in verhouding tot de behoefte staan. De kosten zijn ook niet voorzien in de begroting 2019.
Met een gesloten kassasysteem ondervangen we wel een groot deel van de beheersmaatregelen die gemoeid zijn met contante geldstromen. Tegelijkertijd biedt zo'n systeem onze inwoners optimale keuzevrijheid in hun betaalwijze.
2. Bij gebruik van een gemeentelijke creditcard aan de balie is een aantal extra handelingen nodig voor verantwoording en afdracht van het geld. Ook is er een risico op kasverschillen door menselijke fouten. De baliewerkplekken blijven met deze werkwijze wel vrij van contant geld wat de veiligheid van ons personeel ten goede komt. De kosten voor het gebruik van een gemeentelijke creditcard zijn zeer beperkt.

Advies

Wij adviseren uw raad om te kiezen voor de tweede optie en daarmee de huidige werkwijze met een gemeentelijke creditcard voor de balie te continueren. Daarmee ontstaat een passende en voordelige oplossing met een klein risico. Tegelijkertijd ontstaat een betrouwbaar en continue beeld van het aantal contante transacties.

De oplossing komt tegemoet aan het advies van de VNG die adviseert om "maatwerk te leveren en te voorzien in een mogelijkheid om contant te betalen".

Consequenties:

Financiële:

Het voorgestelde scenario brengt geen extra kosten met zich mee.

De kosten die gemoeid zijn met het andere scenario (aanschaf van een gesloten kassasysteem) bedragen eenmalig € 20.000,-- en structureel € 1500,-- per jaar. Deze kosten zijn niet voorzien in de begroting 2019. Mogelijke financiële gevolgen worden verwerkt in de tweede Burap 2019.

Juridische:

Beide opties voldoen aan de wetgeving en komen tegemoet aan het advies van de ECB en de VNG.

Beleidsmatige:

N.v.t.

Strategische Visie:

N.v.t.

Communicatie/burgerparticipatie:

Commissiebehandeling: Ja

Bijlage: beantwoording schriftelijke vraag pinbetalingen d.d. 5 februari 2019.

Wij stellen U voor om bijgaand in concept opgemaakt besluit vast te stellen.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN CRANENDONCK,
De secretaris, De burgemeester,

ir. J.A.G.M. van Aaken

F.A.P. van Kessel