



Informatienota

Datum : 19 december 2016
Van : College van b&w
Bijlagen : Geen
Onderwerp : Reactie op vraag door raadslid de heer Nijhoff (GBN) inzake betaling uitsluitend met de pinpas
Zaak- / Docnummer : -

VRAAG

In de rondvraag van de raad op donderdag 15 december 2016 is door de heer Nijhoff (GBN) aangegeven dat hij regelmatig klachten krijgt over het feit dat hier alleen met pin kan worden betaald.

Geld is een wettig betaalmiddel en daar moet mee kunnen worden betaald. Zelfs iemand die met gepast geld hier staat kan niet betalen.

REACTIE

Op 1 mei 2014 is gestart met het klantcontactcentrum (KCC) in de gemeente Neerijnen. Doel van het KCC was om de processen zo efficiënt mogelijk in te richten voor de burger én medewerkers waarbij de veiligheid van de medewerker ook meegenomen is.

1 van de maatregelen die het college destijds heeft vastgesteld is in te stemmen met een proefperiode uitsluitend pinbetalingen. De reden van deze beslissing was; dat het efficiënter werkte voor de organisatie omdat we minder tijd hoefden te besteden aan het verwerken van de geldstroom, waardoor er meer tijd vrij kwam voor de kwaliteit van de gegevens in de basisregistratie. Door het afschaffen van contant geld in huis, was er ook tijdswinst te behalen bij de afdeling financiën (de maandelijks controle werd aanzienlijk verkort) en de bodes hoefden geen contant geld meer af te storten bij de bank.

Daarbij lopen we minder kans op een overval, omdat er geen contant geld in de organisatie is, het mooie kasteel is immers achteraf en verlaten gesitueerd.

De burger wordt via de website, telefoon en mailing constant op de hoogte gebracht van het feit dat wij geen contant geld aannemen.

De burger die niet in staat is om met de pinpas te betalen kan er ook voor kiezen om een product af te nemen op rekening. Wij zijn er ons van bewust dat het niet altijd mogelijk is om met de pinpas te betalen.

In juni 2015 is door het college de werkwijze van het KCC geëvalueerd, hierin is de mening van de burger meegenomen.

In april 2015 hebben we iedere burger die een dienst afnam van het KCC een vragenlijst voorgelegd waarin ze het KCC konden beoordelen, hierbij is ook gevraagd naar de mening over het betalen uitsluitend met de pinpas. Daarnaast is de enquête ook opengesteld voor alle burgers middels de website en social media.

Naar aanleiding van deze uitslag van de enquête heeft het college destijds besloten om het betalen met de pin te continueren.