



Informatienota

Datum : 13 juni 2018
Van : College
Bijlagen : geen
Onderwerp : Pin Only gemeente Neerijnen
Zaak- / Docnummer : 28-24039/30470

VRAAG

In de rondvraag van de oordeelsvormende vergadering van donderdag 31 mei 2018 heeft de heer van Maanen de volgende vraag gesteld:
Wij zijn de nu zogeheten Pin Only gemeente, minister Ollongren heeft hier het nodige over gezegd en wil gemeenten aansporen hier verandering in te brengen. Wil hier graag een reactie van het college op.

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.

Voor de nieuw te vormen gemeente West Betuwe gaan we organiseren dat de burger zelf zijn kanaal kan kiezen om te betalen. Hierdoor is het dan weer mogelijk om zowel met de pinpas als met contant geld te kunnen betalen.