

Marktconsultatiedocument

Aanbesteding HHNK online transacties en betalingsverwerking Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Uitgegeven door: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier
Samenstelling: Michiel Franzen/Annemiek van der Eng -Verduin
Begeleiding:
Versie: 1.0
Status: definitief

Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatie document voor de aanbesteding van aanbesteding online transacties en betalingsverwerking. De projectgroep is van mening dat een marktconsultatie een waardevolle bijdrage kan leveren als input voor de mogelijkheden en de keuzes zoals deze dienen te worden gemaakt voor het opstellen van de aanbestedingsstrategie en aanbestedingsdocumenten. Daarnaast draagt de marktconsultatie bij aan de kwaliteit en transparantie van het project.

Namens de projectgroep online transacties en betalingsverwerking,

Annemiek van der Eng-Verduin
Inkoopadviseur

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Algemene informatie	4
1.2. Project online transacties en betalingsverwerking	5
1.4. Doel van dit document	5
1.5. Achtergrondinformatie	5
2. Vragen	8
2.1. Vragen ter beantwoording door marktpartijen	8
2.2. Instructies voor beantwoording	8
2.3. Eindrapport	9
3. Planning en procedure	9
3.1. Juridische kader	9
3.2. Voorbehoud	9
3.2 Contactpersoon	10

1. Inleiding

1.1. Algemene informatie

Het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (HHNK)

Een groot deel van Noord-Holland ligt beneden zeeniveau. Dat betekent dat er veel werk moet worden verzet om het hier droog te houden. Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is verantwoordelijk voor de waterschapstaken in het deel van Noord-Holland ten noorden van het Noordzeekanaal (inclusief Texel).

Water

Wij zorgen voor voldoende water in sloten en meren. Dat wil zeggen: niet te veel water (wateroverlast) en ook niet te weinig (droogte). Dat water moet voldoen aan landelijk en op Europees niveau vastgestelde kwaliteitseisen. Ook daar zorgen we voor, onder andere door het zuiveren van rioolwater.

Dijken

Noord-Holland wordt aan drie kanten omgeven door water. Een groot deel van onze provincie bestaat uit polders, waarvan sommige al vierhonderd jaar geleden werden drooggelegd. Het overgrote deel van de inwoners van Noord-Holland leeft onder de zeespiegel. Dat vraagt om stevige en veilige waterkeringen.

Wegen

Wij beheren en onderhouden zo'n 1.400 km polderwegen. We maken de wegen veiliger, bijvoorbeeld door de aanleg van fietspaden.

Calamiteit

De natuur is grillig en we kunnen niet garanderen dat het nooit fout gaat. Daarom hebben we een uitgebreide calamiteitenorganisatie, zodat we voorbereid zijn en de gevolgen kunnen beperken als het een keer mis gaat.

Belasting

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een overheidsinstantie met een democratisch gekozen bestuur en een eigen belastingstelsel. Onze bestuurlijke organisatie lijkt erg op die van een gemeente. Het grote verschil is dat wij een begrensde, functionele taak hebben: water beheren, water keren, zorgen voor een goede waterkwaliteit en wegen beheren. We doen dat in Noord-Holland boven het Noordzeekanaal.

1.2. Project online transacties en betalingsverwerking

HHNK heeft voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening naar burger en bedrijf een state of the art platform voor online transacties en betalingsverwerking nodig. In onze visie is dat platform veilig, herkenbaar en betrouwbaar en efficiënt in gebruik voor Europese burgers, bedrijven en HHNK.

Dat platform kan de volle breedte van consumenten betalingen aan en draagt bij aan de herkenbaarheid en imago van HHNK. Naast onze kerntaken ziet HHNK het bieden van alle mogelijkheden van betalen als onderdeel van haar zorgplicht. Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker en uitgebreider. HHNK streeft naar uniform beheer en herkenbare huisstijl en een goede samenwerkingen met een partner over het gehele palet van online transacties en betalingsverwerking.

HHNK wil daarom door middel van een marktconsultatie de markt vragen kennis te delen op het gebied van online transacties en betalingsverwerking. Mogelijk zal HHNK deze marktconsultatie gebruiken om een aanbesteding uit schrijven.

1.3. Doel van de marktconsultatie

Middels de marktconsultatie wenst HHNK een goed beeld te krijgen van de markt en haar mogelijkheden, zodat het verkregen inzicht gebruikt kan worden bij het opstellen van de inschrijvingsleidraad.

1.4. Doel van dit document

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van het project en de thema's toe te lichten die onderdeel uitmaken van de marktconsultatie. Het is niet de bedoeling dat op dit moment aanbiedingen worden gedaan.

1.5 Achtergrondinformatie

Huidige situatie

De huidige situatie is complex. We voeren twee administraties (belastingen en bedrijfsvoering) en die worden straks in het platform geïntegreerd. Dat platform werkt naast/samen met de huidige dienstverlening van de NWB. De Nederlandse Waterschapsbank N.V. (NWB) is opgericht voor en door de waterschappen om publieke beleidsdoelen te realiseren.

De NWB verzorgt voor HHNK:

- De automatische incasso van belastingplichtigen (10 termijnen, maandelijks afgeschreven op ongeveer de 28^{ste}, circa 330.000 deelnemers);
- alle financieringsstromen met de overheid;
- Twee pinautomaten voor deurwaarder en kantoor staan onder contract bij NWB;
- betalingen van facturen, verzekeringen, nota's en aanslagen (excasso).

HHNK heeft twee rekeningen bij de NWB en daar aan gekoppeld twee rekeningen bij een grootbank.

Online transacties zijn sinds de introductie in 2016 voor HHNK de afgelopen steeds belangrijker geworden en HHNK wil nu deze dienstverlening uitbreiden en verdiepen.

Omdat het nu schort aan de dienstverlening naar burgers en kleine bedrijven in Nederland en Europa wil HHNK voor online transacties een integraal kwalitatief hoogstaand, consument vriendelijk platform

bieden: veilig, betrouwbaar, modern en goed voor burger, bedrijf en HHNK. De marktconsultatie heeft betrekking op de werkzaamheden van de grootbank.

Burgers en bedrijven maken gelden over in het kader van belastingheffing, leges van vergunning en pacht. Belastingen en overig bedrijfsvoering zijn twee gescheiden sporen.

Burger en bedrijven betalen op eigen initiatief op twee manieren:

- betalen met iDEAL via mijn HHNK;
- zelf overschrijven (jaarlijks ongeveer 250.000 overschrijvingen);

De betaalpagina voor iDEAL is rechtstreeks te bereiken door het aanklikken van een link in het aanslagbiljet dat in de Berichtenbox is afgeleverd (40% wordt ongeveer in de Berichtenbox afgeleverd).

Men kan ook in mijn HHNK (Sim groep) inloggen en dan betalen met iDEAL.

Voor vergunningen en pacht schrijven burgers en bedrijven de verschuldigde betalingen middels internet bankieren via hun eigen bank over.

HHNK maakt gebruik van een printservice bureau voor aanmaken van de aanslagen, herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen). In totaal betreft dat ongeveer 700.000 documenten (waarvan circa 600.000 aanslagen). HHNK heeft een eigen deurwaarder en een eigen klantcontactcentrum. HHNK maakt verder gebruik van een externe deurwaarder en een extern call center. De afgelopen jaren neemt het gebruik van deze diensten steeds meer af ten faveure van inbesteding.

In 2016 is HHNK gestopt met het verzenden van acceptgiro's en begonnen met het aanbieden van iDEAL betalingen. Hiermee kan het gehele openstaande bedrag in een keer worden afgerekend. Jaarlijks groeit het aantal transacties met circa 10%. We hebben nu ongeveer 30.000 transacties op jaarbasis. Elke betaling wordt 1-op-1 gekoppeld aan een openstaande vordering. HHNK heeft 10.000 den vorderingen met hetzelfde bedrag. In de huidige systematiek wordt niet altijd goed gekoppeld.

Wanneer Key2Belastingen (Centric) een vorderingnummer herkent uit de iDEAL transactienummers. De ontvangen gelden worden (nu handmatig wekelijks en soms dagelijks) via de rekening van de grootbank op de NWB rekening gestort. De transacties worden nu via Ingenico verwerkt. Wanneer iemand via iDEAL betaalt wordt het openstaande bedrag direct met betaling verminderd. Op dit moment werkt HHNK aan het mogelijk maken van iDEAL deelbetalingen.

Kasbetalingen komen sporadisch voor (op kantoor eens per maand en op route van de deurwaarder elke twee weken). Pinbetalingen op het hoofdkantoor vinden elke week plaats. De deurwaarder gebruikt ook een mobiele pinautomaat (eens per maand).

Buitenlanders (met name Duitsers, Belgen en Fransen) betalen hun belasting voor hun vakantiewoning door zelf over te schrijven. Ze willen graag via online transacties betalen.

Daarnaast hebben we enkele creditcards voor bijvoorbeeld buitenlandse dienstreizen. Deze kunnen in de dienstverlening worden betrokken.

Gewenste situatie

HHNK ontvangt gelden van burgers en bedrijven in het kader van belastingheffing, leges van vergunning en pacht. HHNK gebruikt twee banken voor financiële dienstverlening: de NWB en een grootbank. De marktconsultatie heeft betrekking op de werkzaamheden van de grootbank. De dienstverlening van de NWB blijft ongewijzigd.

De aan te besteden diensten hebben betrekking op online transacties met en per contant ontvangen bedragen van burgers en bedrijven en betalingsverwerking daarvan. Het correct identificeren van de achterliggende vordering en afstorten van de hieruit verkregen gelden op de NWB rekeningen maakt daar ook deel van uit. HHNK voldoet in de gewenste situatie uiteraard aan de huidige Europese Wet en Regelgeving.

In de gewenste krijgen we twee kassa's op mijn HHNK. Eén voor belastingen en één voor vergunningen en pacht. Bij het voldoen van een vordering zien burgers en bedrijven het openstaande bedrag direct verminderen. Op dit moment werken we aan het verbinden van de achterliggende backoffice systemen van bedrijfsvoering met Mijn HHNK zodat ook bedrijfsvoering profijt krijgt van online transacties.

Burgers ontvangen hun biljet in de post of in de Berichten box waardoor ze makkelijk kunnen betalen met iDEAL. In de gewenste situatie ontvangen de burgers die niet via AIC betalen bijvoorbeeld een QR code op hun biljet, zodat ook zij makkelijk online kunnen betalen. Bij bedrijfsvoering ontvangen burgers en bedrijven hun factuur veelal via de post. We werken ook aan een verzendservice zodat alle berichten naar alle bedrijven uniform verzonden worden, in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.

We kennen drie categorieën : eigenaren, huurders en bedrijven. Bij de eigenaren is de categorie post ontvangers – zelf betalen een kwart van de 360.000 aanslagen. Bij huurders is dat een derde van de 210.000 aanslagen en bij bedrijven is dat 85% van de 30.000 aanslagen.

Ook buitenlanders (ongeveer 3.000) stellen we in de gelegenheid om direct, digitaal te betalen. Dit kan zijn via een QR-code of door meer gebruikelijke betaalmogelijkheden in binnen- en buitenland toe te staan via mijn HHNK.

Burgers die niet makkelijk kunnen betalen kunnen gebruik maken van een betalingsregeling. Deze groep heeft onvoldoende geld op de rekening om elke maand op een vaste dag precies 1/10 van het openstaande bedrag te kunnen betalen. Voor deze groep willen we graag een nieuwe betalingsregeling in gebruik nemen die zorgt voor comfort bij de burger, zekerheid voor HHNK en minimale kosten voor beiden.

Voor snelle betalingen en regelingen waarbij de goede wil van de betaler verlangd wordt willen we ook gebruik maken van betaallinks, al dan niet in combinatie met herinneringen. Deze betaallinks willen we kunnen verzenden per mail, sms en mogelijk andere vormen van berichtenverkeer.

Naast dienstverlening per telefoon willen we voor bepaalde groepen burgers ook de mogelijk bieden om digitaal een betaalregeling te kunnen afsluiten. Na bijvoorbeeld het alsnog afwijzen van kwijtschelding of het afsluiten van de mogelijkheid voor automatische incasso krijgen burgers een brief thuis met een instructie hoe zij zelf direct een betaalregeling kunnen afsluiten via Mijn HHNK.

Natuurlijk staat het burger en bedrijven ook vrij in de toekomst met contant geld te betalen. De deurwaarder en een medewerker van de administratie storten kasgeld af.

Zorg voor kwetsbare burgers staat hoog in het vaandel bij HHNK. Voorkomen van verhogingen door het opleggen van aanmaningskosten en dwangbevelen heeft prioriteit. Innovatieve betaaloplossingen die voldoen aan de eisen van HHNK (veilig, herkenbaar en, goed voor burger en HHNK) willen we graag ondersteunen, zeker als deze oplossingen generiek toepasbaar zijn voor de gehele overheid.

2. Vragen

2.1. Vragen ter beantwoording door marktpartijen

Om een geordend beeld te krijgen van de mogelijkheden van uw expertise is een korte vragenlijst opgesteld. HHNK vraagt u in ieder geval de onderstaande vragen zoveel mogelijk inhoudelijk te beantwoorden. Enkel verwijzingen naar brochures-/foldermateriaal is daarbij niet gewenst.

1. Kunt u de beschreven dienstverlening leveren zoals beschreven in de gewenste situatie?
2. Waarmee moet HHNK rekening houden bij het opstellen van het programma van eisen?
3. Welke gunningscriteria zijn volgens u als Marktconsultant (MC) belangrijk voor dit project, zodat de aanbesteder tot een juiste afweging kan komen bij het beoordelen en selecteren van de inschrijvende partijen?
4. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet MC in de aanbesteding van dit project?
5. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet MC in de uitvoering van de opdracht?
6. Welke aanbevelingen / adviezen kunt u ons nog meer geven in het kader van dit project?
7. Bent u bereid uw reactie in een individueel gesprek met ons nader te bespreken?
8. Wat zijn de huidige trends en innovaties? Hierbij valt te denken aan nieuwere vormen van betalen dan genoemd worden in de gewenste situatie.

2.2. Instructies voor beantwoording

De marktconsultatie verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle documenten worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen HHNK en de markt wordt uitgewisseld via TenderNed. Leveranciers zijn verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <http://www.tenderned.nl/egids/ON>). HHNK is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed, telefoon: 0800 836 33 76 of per e-mail: servicedesk@tenderned.nl.

HHNK maakt leveranciers erop attent dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. U heeft hiervoor minimaal eHerkenning 2 nodig. Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl/> staat beschreven hoe leverancier eHerkenning kan aanvragen.

Beantwoording van de vragen uit hoofdstuk 2.1 dienen **uiterlijk op 4 mei 2020 voor 14:00 uur** via TenderNed te worden ingediend. Leveranciers worden verzocht dit in een Word document aan te leveren.

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende vragen zullen door HHNK geanonimiseerd worden beantwoord. Zowel de geanonimiseerde vragen als de antwoorden zullen door middel van een nota van inlichtingen op TenderNed worden gepubliceerd. De nota van inlichtingen wordt tevens aan het eindrapport gehecht.

2.3. Eindrapport

Over de beantwoording van de vragen zal aan de respondenten een inhoudelijke terugkoppeling plaatsvinden tijdens de marktconsultatie en in de vorm van een eindrapport. De rapportage zal een samenvatting zijn van de uitkomsten van de marktconsultatie.

Wanneer volgens u voor één of enkele andere vragen uit hoofdstuk 2.1 geldt dat het door u gegeven antwoord commercieel vertrouwelijk is, dient u dit vooraf als vraag in de nota van inlichtingen kenbaar te maken.

Verder wijzen wij u er op dat acquisitie activiteiten naar aanleiding van deze marktconsultatie niet op prijs worden gesteld.

Als laatste willen we u namens HHNK bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u gaat leveren bij de beantwoording van deze vragen

3. Planning en procedure

De planning ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Marktconsultatiedocument beschikbaar op TenderNed	14 april 2020
Beantwoording van de vragen uit hoofdstuk 2.1	4 mei 2020, 14.00 uur

De projectgroep zal na de ontvangen informatie besluiten of er aanleiding is om (een aantal van) de marktpartijen uit te nodigen voor een verdere dialoog.

Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij aanbesteding niet bevoordeeld of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Van de marktconsultatie wordt een eindrapport gemaakt. Het eindrapport zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de aanbesteding.

3.1. Juridische kader

AW2012 en Gids proportionaliteit.

3.2. Voorbehoud

- HHNK vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten
- HHNK houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen
- De uitkomsten van de marktconsultatie worden geanonimiseerd, geaggregeerd en in
 - o de vorm van een eindrapport openbaar gemaakt en verstrekt aan alle deelnemers aan de marktconsultatie

- Er kunnen noch door het project on-line transacties en betalingsverwerking noch door marktpartijen rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure
- De marktconsultatie is zowel voor het project on-line transacties en betalingsverwerking als voor de deelnemende ondernemingen geheel vrijblijvend

3.2 Contactpersoon

Naam: Annemiek van der Eng-verduin

Functie: Inkoopadviseur

Email: a.vandereng-verduin@hhnk.nl

Telefoonnummer: +31 (0)6 82112059

Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich per e-mail richten tot de contactpersoon (procesmatig verwijzen naar het bovenstaande).