

Project HHNK betalingsverwerking

**Rapportage samenvatting marktconsultatie
betalingsverkeer / HHNK online transacties en
betalingsverwerking**

Hoogheemraadschap
Hollands Noorderkwartier



Uitgegeven door:

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Versie:
Status:

1.0
definitief

Deze rapportage is een samenvatting van de uitkomsten van de marktconsultatie.
Er zijn 5 marktpartijen die hebben meegewerkt aan de marktconsultatie.

ING Bank
Bank Nederlandse Gemeentes
ABN Amro
Rabobank
Data B

Bovengenoemde partijen hebben schriftelijk een beantwoording n.a.v. het marktconsultatie document ingediend en zijn vervolgens uitgenodigd voor een toelichtend gesprek via Skype. Van de ontvangen en gedeelde informatie is onderstaande geanonimiseerde samenvatting gemaakt.

Inleiding

Een bank stelt HHNK voor eerst iets meer toelichting, beeld en achtergrond bij het vraagstuk te geven. Hoe is het betalingsverkeer nu georganiseerd? De bank heeft voorstel ingevuld naar wat ze heeft gelezen.

Toelichting projectleider HHNK: er zijn 600.000 belastingplichtigen, waarvan 60.000 buitenlanders. 30.000 bedrijven. 350.000 eigenaren en 2.000 pachter/vergunning aanvragers/bekabelars. Met name burgers die belasting betalen zijn redelijk aangesloten, maar het kan beter. We hebben sinds 2017 jaar iDeal. Sinds 2018 kunnen burgers die de aanslag in de berichtenbox ontvangen op zogenaamde tegels klikken. Daarmee worden ze met de juiste kenmerken naar de betaalpagina geleid. Elk jaar neem het aantal iDEAL betalingen toe. Op dit moment wordt de hele aanslag voldaan. We werken aan het mogelijk maken van deelbetalingen. Ongeveer 50% van de belastingontvangsten gaan via automatische incasso. Dat zijn ongeveer 300.000 maal 10 automatische betalingen, 45% schrijft zelf over, 5% iDeal, aantallen zijn van 5.000 – 20.000 naar 35.000 gegaan, elk jaar 10%-15% groei. Belastingen heeft hier goede ervaringen mee. HHNK wil echter ook de groep pachters/vergunning aanvragers/bekabelars goed bedienen. We komen nu bij deze groep veel later met de rekening aan.

De bank: maken jullie ook gebruik van schuldhulp of deurwaarders, zoals gemeenten?

HHNK antwoord: een kleine groep betaalt moeilijk, hebben schulden. We hebben geen gene om dwangbevelen te sturen of zelfs een huis te verkopen, maar willen dit volgens de menselijke maat doen. We hebben zelf een deurwaarder, maar besteden ook uit aan externe deurwaarders. Liefst doen we alles zelf. We heffen met de menselijke maat, en zelf doen gaat hierbij beter, dan uit handen geven. We doen automatische incasso via de NWB-bank.

Als het aanbod boven de € 50.000 komt, kunnen we meervoudig onderhands aanbesteden.

In de buurt van € 200.000, gaan we nadenken over Europees aanbesteden.

HHNK geeft aan dat de scope looptijd: vier à vijf jaar is, met mogelijkheid tot verlenging.

We zijn maatschappelijk betrokken en houden ook van samenwerken. HHNK moet nu vooruitkijken en wil ook meer mogelijkheden.

De bank stelt dat de prijzen van iDeal wel afvlakken – nu zit je op 10 à 15 % - dat loont wel op langere termijn contract. Partnership en elkaar scherp houden. Mechanisme inbouwen met: betalen we nog steeds marktconforme prijzen.

HHNK: Gezamenlijke inhuur moet niet worden uitgesmeerd over verschillende leveranciers. We vinden het belangrijk om een veilige betaalomgeving te scheppen.

De bank vraagt of we gebruik maken van QR? HHNK geeft aan dit nog niet te doen.

HHNK ziet in de toekomst de digitale transacties verdubbelen. We zijn anders dan andere belastingkantoren. Wij heffen zelf, met ons eigen logo op de aanslagen. Sommige gemeenten doen het ook zelf, maar niet allemaal.

De bank geeft aan dat dit verhaal vragen bij hen oproept. Sneller betalen vanuit een veilige HHNK-omgeving. Het is belangrijk om ideeën uit te wisselen. Hoe gaat de reconciliatie?

HHNK geeft aan dat het voor 99% goed verloopt. HHNK vindt dat te laag. De bank vindt dat hoog.

De bank stelt dat je een betalingskenmerk kunt meegeven. Gaan deze cijfers op voor de belastingdienst? Is er een andere route voor de vergunningen / pachters/ bekabelars?

HHNK geeft aan: die is wellicht 70%, maar weet dat niet zeker.

Heeft HHNK wel eens nagedacht over een verplicht betalingskenmerk?

Projectleider HHNK vindt dat een leuke suggestie. Op bijvoorbeeld 100.000 facturen met hetzelfde bedrag, zou het fijn zijn.

1. Kunt u de beschreven dienstverlening leveren zoals beschreven in de gewenste situatie?

Antwoorden:

a. Ja.

b.

Een voordeel van een algemene bank is dat direct op betaalrekening HHNK wordt gestort.

Nu hebben we een collectief model – wel informatie, direct in web portal, maar pas later op de rekening.

Wij stellen voor geen collecterend, maar distribuerend model toe te passen. PSP of

zelfbouw – iDeal-certificaat – wel gekoppeld aan eigen betaalrekening. Omgeving Mijn HHNK - real time doorgeschakeld, ook op je eigen bankrekening HHNK, ook in de web portal en ook op je rekening. Dat is op verschillende wijze bij andere partijen geregeld.

HHNK wil graag een distribuerend model. We hebben het distribuerend model in onze HHNK-omgeving – een dag later een bankafschrift. Voor de buitenwereld wordt de betaling rechtstreeks zichtbaar. We hebben dan eigenlijk het concept van het digitale bankafschrift. We zien ook alle individuele betalingen. We krijgen bericht van succesvolle betaling + een overzicht daarvan.

Betalen met iDeal (sepa credit transfer) – hoe verhoudt zich dat tot Apple Pay, PayPal en bv.

Mastercard betalingen als we een webportal ernaast voeren. Ingenico, Mastercard, Visa PayPal en Apple Pay doen het collecterend – na collectie wordt het bedrag overgemaakt op de HHNK-bankrekening.

c.

Projectleider HHNK heeft het idee dat de bank het beter snapt dan HHNK en vraagt over de vierde bullit (Betaallinks) in het antwoordformulier.

Toelichting bank: Veel technieken zijn openbaar (vierde bullit).

Vele verschillende betaalmanieren worden er aangeboden vanuit mijn HHNK omgeving via een API (=stekker ene systeem naar ander systeem). Vanuit de middelen die bij jullie passen kun je betalingen starten. Vertrouwd, geen fishing-mails mogelijk. Er zit niets van ruis op de lijn.

Deze bank biedt daarom de eigen omgeving HHNK, waarin geen embleem bank zichtbaar is.

HHNK is een leek op dit gebied.

De bank geeft aan: HHNK – provider payment service en service providers is hetzelfde.

Niemand komt ertussen voor het betaalgemak en betaalvertrouwen.

Payment service provider: de internet kassa oplossing is een PSP-betaling.

Betaling via eigen bancaire omgeving om de betaling af te ronden. QR-code mogelijk – gegevens HHNK + bankrekening, ook bv. deeltermijn betalen is mogelijk. Om de QR-code te laten werken doen we het zo simpel mogelijk via een automatische API.

d.

Toelichting bank: is dit voldoende om Europees aan te besteden? Bij volledige dienstverlening wel.
a. kassa – vragen HHNK?

Projectleider HHNK: kunnen jullie dit iets beeldender maken?

De bank heeft er filmpjes en visuele weergaves van. Er zijn PSP's die online aanbieden; bij ons is dat de kassa. Salebacks, online omgeving, creditcard, PayPal o.a. of betalingsverzoek. De QR-code wordt er binnenkort in geplaatst.

We bieden een contract, een platform, een dashboard, volledig in eigen HHNK-beheer, wel aan een bankrekening gekoppeld, alles in een contract (uitgesloten is American Express).

Je kunt met een vinkje aangeven, wat je in de kassa omgeving wilt zien aan mogelijkheden, die beschikbaar worden gesteld. Keuzes die je maakt via het HHNK-beheerscherm.

Het is een volledige kassa-omgeving – je kunt niet zien dat het een bankomgeving is, locaties of pinautomaten. Je kunt een scheiding maken in de stroom via een webshop voor de vergunningen/pachters/bekabelars.

HHNK krijgt de kriebels van de term webshop met producten. Dus geen bestelling maar een betaling. Subtiel aspect, maar wel meenemen in de kassa.

Uitleg bank: het kan zo worden ingericht dat alles in jullie eigen HHNK-omgeving blijft.

HHNK stelt: de burger komt via de DigiD binnen – look and feel HHNK is leidend in het betaalproces.

We hadden dat eerst ook niet zo geregeld, maar kregen toen een toevloed van telefoontjes of het wel HHNK was. We willen graag ook zicht op vermindering van het bedrag dat betaald moet worden als het bv. om termijnen gaat.

Bank: het stappenplan kan zichtbaar worden gemaakt.

De bank geeft aan dat je bij serviceproviders erop moet letten hoe HHNK wordt uitbetaald.

Wij betalen alle dagen van het jaar uit (dit jaar 366); alles staat morgenochtend om 07.00 uur op de rekening, dagelijks van de vorige dag.

Dit is volgens de bank de klantreis

- betaalmethoden in de kassa → betalen via eigen bank

- via HHNK-omgeving – geen bestelling in de webshop te zien → betalen via eigen bank

Betaalmethodes – terug via retourpin digitaal; dus tweerichtingsverkeer, dus verlaging Belasting via onze kassa is mogelijk.

2. Waarmee moet HHNK rekening houden bij het opstellen van het programma van eisen?

Antwoorden:

a.

De dienstverlening waarvoor u de marktconsultatie uitschrijft (zie 'gewenste situatie' op pagina 6) is enigszins beperkt. U zondert een deel van uw betalingsverkeer uit (namelijk het deel dat u bij NWB wilt houden) en dat maakt het voor onze bank minder interessant om tot inschrijving van een toekomstige aanbesteding over te gaan. Daarnaast bevreemdt het ons ook. Aanbestedingen en onderhandse offerteaanvragen die wij bijvoorbeeld van andere (mede)overheden kennen, zonderen hooguit de betalingsverkeerstromen van/met het Rijk uit, maar zijn wel bereid alle andere geldstromen bij een van de inschrijvers onder te brengen. Wij vragen ons dan ook af of hier rechtmatige grond voor bestaat.

HHNK licht de huidige en de gewenste wijze van betaling toe. Toelichting bank: de meeste gemeenten nemen de automatische incasso er altijd bij. HHNK licht toe dat dit gevoelig ligt en we nemen de suggestie mee.

b.

HHNK zal de algemene bankvoorwaarden zeker van toepassing verklaren. HHNK vindt informatie en aanbevelingen voor innovatie een hele belangrijke – hoe vergelijk je dat/ hoe zie je dat?

Antwoord bank: Dit kan niet gemakkelijk met ja/nee beantwoordt worden. Maar alle banken kunnen hieraan voldoen. Kassen Ingenico – externe partij in combinatie met bank – iedere bank kan dat doen. Ruimte houden voor innovatie. Real time doorgave rekening gegevens; incasso informatie. Dan kun je alleen over de prijs nog spreken.

Dienstverlening aan de burger is voor HHNK het allerbelangrijkste. Ons doel is om voldoende informatie op te halen. Alle technische oplossingen kennen we onvoldoende. We willen dus graag ook maatwerk. Dat maakt het moeilijk voor HHNK om een goede aanbesteding te doen.

Wat kan de markt in de basis bieden? Dat verandert heel snel in deze markt. Goed dat deze marktconsultatie er is, maar je moet wel toe naar een plan van eisen en ook de nieuwe antwoorden op betaling verkennen. O.a. via de API-techniek incasso realiseren. Alle banken zijn daarmee bezig. Zo min mogelijk manuele handelingen. Generiek standaard, zodat je voor alle marktpartijen hetzelfde bouwt en maatwerk per partij realiseert.

HHNK is zich bewust van het gebruik van API's, dus dat vinden we een interessant aspect om mee te nemen in dit traject. We hebben ook een programma dat daarmee bezig is. HHNK-projectleider weet er onvoldoende van. Is dit alleen individueel per bank of bevordert de Nederlandse Vereniging van Banken dit?

Er zijn wel algemene ontwikkelingen. Er is een groei van online betalingen, zoals iDeal en andere betaalopties. Maar het is de vraag of iDeal over vier jaar nog bestaat. Gaan we er dan op andere wijze mee om? Je moet je niet vastpinnen op iDeal, maar ook in de toekomst aan de overeenkomst andere producten kunnen toevoegen. We kunnen een presentatie van onze mogelijkheden laten zien. Zowel de rapportage van de betalingen, als het betalen, wijzigt in de toekomst. HHNK wil graag een presentatie zien. We zijn op zoek naar een partij die ons begeleidt om in de toekomst alles te verbeteren.

c.

Projectleider HHNK wil een zo kort mogelijk transactietraject, met zo min mogelijk partijen.

Toelichting bank: HHNK wil de breedte in en ook voor buitenlandse cliënten toegankelijk zijn.

Naar PSP – het technische deel transactie. De banken doen de financiële afwerking – acquiring banks. Een jungle aan contacten, bv. ponden, euro's sprongetjes naar HHNK rekening. Zoveel mogelijk in een hand, onder een dak. Dat is een heel belangrijk aandachtspunt voor deze bank.

Een koppeling die werkt. Als het niet loopt en HHNK heeft problemen, als je dan bij meerdere partijen bent. weet je niet waar je aan moet kloppen. Bij ons kun je sneller naar de oplossing toe werken.

HHNK stelt: jullie bank werkt toch aan de achterkant met derde partijen samen, bv. mastercard.

Toelichting bank: dat klopt, maar je regelt via onze contactpersoon de vragen/oplossingen.

HHNK: dus we moeten een overeenkomst met *een* partij starten.

De bank: vijfde bullit in ons antwoord - iDeal hoeft je niet in Duitsland aan te bieden. Wij bieden maatwerk voor de burger. Onze bank doet dan een aanbidding.

Projectleider HHNK stelt, als we 100.000 dezelfde facturen met hetzelfde bedrag hebben is een goede identificatie een goede zaak, vooral als HHNK liever geen deurwaarder aan de verkeerde deur wil sturen.

Deze bank werkt met Centric samen. We weten beiden: een blok beton is kneedbaarder, daar moeten we mee omgaan. Koppelen en systeemuitwisseling is lastig. Heel Nederland heeft daar last van.

Toelichting bank: we hebben hier ervaring mee, o.a. met gemeenten – beter – dan weer contact met Centric of we het gemakkelijk kunnen maken. We doen dit voor heel Nederland, je probeert van elkaar te leren en te sparren om tot de juiste oplossing te komen.

HHNK vraagt of de bank over de vijfde bullit in het antwoord meer wil vertellen.

Toelichting bank: Hier vallen alle methodes onder die in landen of bij de bij ons bekende burgers in gebruik zijn. Er komen steeds meer directe betaalmethodes bij. Namens jullie kunnen ze aangezet worden, of soms nog even wachten.

HHNK vraagt: gaat dat snel?

Toelichting bank: Online betaling is al heel populair. Nu is PSD2 ingevoerd Direct vanuit de bankrekening betalen is mogelijk. Het gaat nu heel snel. We willen dit al 10 – 15 jaar. Er is nog veel wetgeving bij andere lidstaten over. Iedereen moet zich eraan houden. Er worden weinig vertragingen geaccepteerd.

Projectleider HHNK: Het gaat ons niet om het aanbod. We zoeken eigenlijk een samenwerkingspartner, die ook advies geeft over wat strategisch het beste is. De bank legt uit dat zij dat ook doet – er zou een knop bij moeten – implementeren – zo gaan we met onze klanten om.

d.

HHNK stelt zo min mogelijk Knock-out eisen te willen formuleren, social return is geen eis maar een uitvraag.

Uitleg bank: bij ons gelden de normale voorwaarden banken. Onze bank heeft een grote maatschappelijke betrokkenheid. Een deel van de opbrengst moet terug in de maatschappij. Een vast percentage aanneemsom zal niet lukken.

HHNK werkt met de PSO-ladder.

De bank geeft aan: via PSO-ladder is een redelijk objectieve standaard. Op welke trede kunnen we elkaar vinden? Garanties zijn lastiger. Berichtgeving gemeente Amsterdam. We hebben daarin concreet gemaakt wat we zullen gaan doen, dat kan bij HHNK ook altijd. Per transactie wordt afgerekend, dus er is geen tarief. All inclusive is voor ons moeilijk in te schatten, dat doen we niet. Want haal je de groei die je beoogd hebt? Werken met staffels, is dat mogelijk? Je hebt dan te maken met drempelwaardes en tredes. Als je van 50.000 naar 50.001 gaat – geldt dit dan voor alle 50.001 transacties of alleen voor die ene boven de 50.000? Dat maakt het lastig. Deze bank geeft HHNK een online bankrekening met kassa transactiekosten: bv. iDeal + 0,20 ct. per transactie. Pricing sheet voor aanbesteding, het hangt van de scope af hoe dat eruit ziet.

HHNK gaat hier aandacht aan besteden.

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?

Antwoorden:

a.

De volgende gunningscriteria zijn van belang:

- Kwaliteit, service & continuïteit: gebruikersvriendelijkheid, gemak, bewezen techniek, performance, bereikbaarheid
- Duurzaamheid: maatschappelijk verantwoord ondernemen, welke impact maakt bank in de sector
- Prijs: zowel tarifiering als rente (debet, credit, excedent) en provisies (bereidstelling-, afsluitprovisie)

Daarnaast is de verdeling van punten over de diverse onderdelen van belang. De aanbestedende dienst zal haar keuze moeten maken over de verdeling, waarbij wij van mening zijn dat kwaliteit en services een substantieel onderdeel daarvan zou moeten uitmaken.

Toelichting bank: Besteed veel aandacht aan het prijzenblad, bijvoorbeeld zoals de gemeente Utrecht versie 3. Dit is een prijzenblad dat klopt. De meeste prijzenbladen vertonen toch fouten. De ervaring van de bank is, dat er wel kwaliteit gevraagd wordt en uiteindelijk over de prijs wordt besloten. Dit is een aandachtspunt in de aanbesteding.

Een ander aandachtspunt in de aanbesteding is om de verandering, die HHNK wil bereiken, goed te beschrijven. Het gaat er wel om dat de bank dan ook verantwoordelijk kan zijn voor de verandering. De verandering moet concreet, precies en nauwkeurig worden beschreven om van waarde te zijn in het selectie proces.

b.

De wensen van HHNK – het zal niet aan de laagste gegund worden. Er worden gunningscriteria opgesteld. We gaan Europees of meervoudig onderhands aanbesteden. De criteria komen terug in de uitvoering van de aanbesteding. We hebben nog geen goed beeld van de criteria. We willen het concreet en praktisch maken. Hoe duurzaam ben je als bank, geeft geen antwoord op onze vragen. HHNK stelt gerichtere vragen waarop uitwerking mogelijk is.

De bank wil graag twee vragenrondes, zodat je in de tweede vragenronde kunt terugkomen op een vraag in de eerste ronde (geanonimiseerd). Dit wordt door HHNK meegenomen.

c.

Projectleider HHNK: welke soorten betalingen?

Automatische incasso – financiële dienstverlening aan onze kant.

Een dashboard met meer mogelijkheden – Europese aanbesteding.

Dit is bij onze bank zeker mogelijk. Een marginaal product – of er komt iets beters op de markt.

Er zijn heel veel burgers die niet weten hoeveel geld ze binnenkrijgen om te kunnen betalen. Heel lastig om de aanbesteding hiervoor te doen.

HHNK stelt dat ook als het betalen lastig gaat, HHNK dit type klanten moet kunnen bedienen.

Toelichting bank: we kijken naar de doorsnee van de bevolking. We moeten niet volledig op het digitale gaan zitten. Sommige burgers kunnen daar niet mee omgaan. De doorsnee bevolking is leuk om samen te bekijken en dan de ideale mix voor HHNK samen te stellen. Incasso is ook ingebed in de processen. Dat hebben we geleerd uit onze relaties met woningcorporaties.

Bijvoorbeeld storneringen regelen bij onvoldoende saldo.

Robotisering; virtuele medewerker - om het professioneler te maken.

Projectleider HHNK: het kost ons nu ongeveer 250 uur/maand om de storno's af te handelen. Hoe kunnen we onze betaalprocessen optimaliseren?

De bank geeft aan niet alles weg te willen geven, maar kan op zich wel veel doen.

Projectleider HHNK: dingen werken niet of lopen niet. Als je hierop kunt besparen door een state of the art samenwerkingsplatform, dan is dat voor HHNK veel beter.

De bank gaat voor de customer journey. De klantbeleving beter maken, zo positief mogelijk, daar gaan we graag voor. Belangrijk in partnership is de trackrecord. Ervaring met data. Veel ervaring geeft een goed partnerschap.

De klantreis is belangrijk voor HHNK en grotendeels bepalend.

Betaalfaciliteiten op het digitale vlak, staan niet helemaal in lijn met mensen met een beperking. HHNK is nieuwsgierig of de bank hier oplossingen voor heeft. Digibeten of anderszins beperkingen bv. slechtziend.

Toelichting bank: we bieden ook de normale betaalmogelijkheden aan. We willen het alleen gemakkelijker maken, zodat je de juiste gegevens en de juiste matching in de HHNK administratie

hebben. De bank kan ook overgaan op incasso, en dan is het de betalende klant zelf die de betaalgegevens goed doorgeeft.

Projectleider HHNK vraagt of de bank ook de QR-code – op de post heeft. HHNK wil het voor iedereen in de breedte gemakkelijker maken te betalen. Ook voor slechtzienden. We zetten daarop in.

De bank beantwoordt deze vraag met ja. Men kan ook via kas afstorten of acceptgiro, maar moet wel eerlijk zijn, dat soort betalingen wordt steeds duurder. Ook ouderen worden steeds digitaler.

HHNK vindt: hoe eenvoudiger het aangeboden of klaargezet wordt – hoe beter.

De bank: goede optie is het betaalkenmerk verplicht stellen, dat maakt het voor HHNK gemakkelijker. HHNK neemt dit mee.

d.

Goede balans prijs/kwaliteit vindt HHNK heel belangrijk.

De bank stelt dat prijs en kwaliteit zo goed mogelijk gedefinieerd moeten worden in de gunningscriteria. Heel concreet, zodat je goed kunt vergelijken. Het scheiden van Knock-out criteria en de eisen. De klantreis uitvragen – en dit terugzien in het antwoord. Toegevoegde waarden versus – nieuwe invulling.

De bank geeft aan: onze externe ratings zijn goed, we zijn een kredietwaardige bank, we zorgen voor social return. – de consument kan dit vergelijken in de ratings.

De bank geeft aan een Proof of concept te kunnen maken en daarin de klantintegriteit toetsen. Een demo inbouwen – dat is echter wel lastig.

4. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet MC in de aanbesteding van dit project?

Antwoorden:

a.

Antwoord kansen:

Zoals verwoord is in het antwoord bij vraag 2 biedt deze bank u graag een totaalpakket (zelfs inclusief betaalstromen met het Rijk). De bank heeft veel ervaring met dergelijke dienstverlening; en onze partners idem dito.

Antwoord knelpunten:

Wij hebben geen kantorennetwerk. Het verwerken van contante gelden kunnen wij als bank voor u alleen faciliteren door middel van een waardentransporteur die de contante gelden bij u ophaalt.

Toelichting: de meeste gemeenten regelen dit via G4S als een separate opdracht.

Antwoord risico's:

Door slechts beperkte dienstverlening in de aanbesteding op te nemen, loopt u het risico op slechts een beperkt aantal inschrijvingen. De dienstverlening zoals door u wordt gevraagd is niet louter bancaire dienstverlening; het ligt deels op terrein van een bank en deels op terrein van andere dienstverleners. Het risico bestaat dat de aanbesteding zo klein wordt, dat er geen interesse uit de markt meer bestaat.

Toelichting: De bank benadrukt de user experience met automatische incasso. Door deze mee nemen wordt de klant een betere klantervaring aangeboden.

b.

Projectleider HHNK: over de kwaliteit van de beschreven dienstverlening. We willen graag tips – wat kan HHNK meenemen.

De bank heeft in de uitvoering ruimte voor derden. Geen gesprek met marktpartijen voor de aanbesteding is een risico.

HHNK vraagt: Wat is de 'samenwerking met derden' visie van deze bank? Bijvoorbeeld: deze bank concentreert zich op dit gebied – de tweede op dat gebied en de derde op een ander gebied?

Dit ligt niet zo duidelijk volgens de bank. De bank ziet voordelen in samenwerking met partijen die een oplossing hebben voor een probleem. Bv. Ingenico – een collecterende of distribuerende samenwerking.

HHNK stelt vast dat de bank drie goede spelers noemt om nu mee samen te werken.

De bank biedt alle online en incasso betalingsverkeer aan. De andere partijen kan HHNK zelf kiezen, we schrijven niets voor. We bieden het wel als geheel aan. Bancaire oplossing online/incasso. In onze samenwerking is ook een verbinding tussen jullie vraag en een goede oplossing van derden mogelijk. HHNK vindt dit een goed antwoord.

De bank biedt aan om een presentatie in digitale vorm te faciliteren. Dat nemen we mee.

c.

De bank moet goed nadenken, wat wil HHNK precies?

Aan beide opties zitten voor- en nadelen.

Deze bank is een hele grote stabiele bank, dat kun je meenemen. Aan de hand van de scope – de referentie opnemen dat je met een grote stabiele partij zaken doet.

d.

De bank vraagt: is het betalingsverkeer in perceelindeling?

HHNK weet dat nog niet. Dienstverlening aan de klant is heel belangrijk voor HHNK. Er is echter wel een gevoeligheid bepaalde uitzondering taken NWB. Onze dijkgraaf hecht daaraan. We blijven NWB gebruiken voor grote geldstromen bij dijkversterkingen. Als het over veel meer transacties gaat, zijn we beter af bij een andere bank.

Automatische incasso – Europees of meervoudig onderhands aanbesteden. Op termijn is HHNK zich er van bewust dat de automatische incasso er echter uit gaat. HHNK werkt de scope nu nog niet uit.

De bank vindt dat duidelijk. Online / offline is de perceelindeling. Online betalingsverkeer kunnen andere partijen ook doen.

Projectleider HHNK: PSP-serviceproviders.

De bank stelt dat een bank online + pin kan doen – meerdere partijen kunnen dat aanbieden, het hoeft niet persé een bank te zijn.

HHNK heeft hierover nagedacht. Op onze gemalen hangt onze vlag. Dezelfde zichtbaarheid willen we ook bij de bank, evenals de social return. We beslissen niet puur op transactie. We willen zo kort mogelijke lijnen en een platform voor al onze transacties.

De bank geeft aan dat je dit kunt opnemen in de aanbesteding: welke mate van service/dienstverlening er nodig is.

HHNK kan beter nu een stap daarin maken.

Projectleider HHNK: knock-out – wel of niet uitsluiten is niet handig. Wel is de manier van betalingen verwerken voor HHNK heel belangrijk.

De bank: bepaalde betaalmethoden niet, en bepaalde zaken die HHNK wel wil, kun je in de aanbesteding zetten.

Deze bank heeft een goede beoordeling prijs/kwaliteit. Ook op het onderdeel maatschappelijke betrokkenheid en serviceverlening. Er moet een juiste weging gegeven worden aan de beoordelingen.

HHNK wil ook referenties. Dit spel van een selectie van twee of drie prima leveranciers is goed – dan een eruit kiezen, de rest is het gewoon niet geworden. Het gaat er HHNK om: wat kun je samen bereiken voor de burger, en dat is best lastig.

De keuze voor scope is daarom nu nog niet te maken.

Toelichting bank: Over b) 50% minder storneringen.

30% van de burgertransacties gaan van onze bank- naar onze bankrekening. We schrijven echt direct af van de rekeninghouder. We merken dat de mensen eerder hun rekeningen aanzuiveren door onze handelwijze. Dus dat is positief voor HHNK.

5. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet MC in de uitvoering van de opdracht?

Antwoorden:

a.

Antwoord kansen:

Deze Bank heeft ervaring bij andere klanten met de combinatie Key2Belastingen (Centric) en Ingenico en ook diverse partners die diensten kunnen aanbieden met online platforms en betalingsverkeerverwerking.

Door gewonnen aanbestedingen en fusies bij medeoverheden, heeft onze organisatie ruimschoots ervaring met migratie van betalingsverwerking van een bank naar deze bank. Een betalingsverkeerspecialist staat u bij gedurende de migratie en is ook daarna beschikbaar voor vragen, calamiteiten e.d. De door u genoemde aantallen transacties zijn door de bank prima te verwerken. Deze bank heeft veel kennis van de publieke sector.

Antwoord knelpunten:

Het automatisch doorstorten van gelden naar deze bank is niet mogelijk. Dit wordt een handmatige verwerking door uw organisatie. Een alternatieve mogelijkheid is om dit via schatkistbankieren te laten lopen.

Antwoord risico's:

Zie ook vraag 4. De dienstverlening zoals door u wordt gevraagd, ligt deels op het werkterrein van een bank en deels op terrein van andere dienstverleners. Doordat de totale dienstverlening over meerdere partijen (twee banken, de schatkist en een derde dienstverlener) wordt verdeeld, zouden risico's kunnen ontstaan. Wij adviseren u alles zoveel mogelijk te concentreren.

b.

Geen knelpunten / risico's – wel kansen. Digitale kans om ons erbij te betrekken.

De bank geeft aan: incasso machtigingen – getekende incassoformulieren of digitaal een vinkje is ook goed. Gemeenten/Universiteiten/Hogescholen doen dit nu ook al. HHNK's eigen omgeving bouwen op het incassoproces; maar dat kan altijd ook later nog toegevoegd worden. Viraal kan iedereen; digitaal machtigen met vinkje moet apart goed geregeld worden. Een programma van eisen is prima, maar er moet ruimte zijn voor de vernieuwingen.

HHNK neemt dit mee.

Sommige banken richten zich op hun kerntaken en wijzen naar andere partijen. Een algemene bank kan daar zelf in voorzien.

HHNK wil de soort oplossingen (via derden) zoveel mogelijk beperken. We hebben veel burgers die anders of beter willen betalen. 300.000 burgers, waarvan 60.000 buitenlanders. Men wil niet in 10 termijnen betalen, maar bijvoorbeeld in 7 of 8, dat maakt HHNK op zich niets uit.

De bank geeft aan dat HHNK moet meenemen dat de burger op de mobiele telefoon wil betalen in plaats van de PC. Essentieel om in deze aanbesteding deze stap te maken. De betaalomgeving moet aansluiten op de mobiele manier van overmaken.

HHNK doet dat al volgens de projectleider.

c.

Wel innovatief bezig; maar het gaat ook om betrouwbaarheid.

- internetbanken nemen het niet zo nauw met de privacy.

- het gaat om het vertrouwen van de burger, via onze bank is het geld direct op de plek waar het moet zijn.

d.

HHNK ziet graag alles in een aanbod.

Projectleider HHNK: Het centraliseren van de stroom betalingen. Dit is een mooi spelletje en dan z.s.m. overmaken naar de NWB.

De bank stelt dat je dit ook op een andere manier kan doen. NWB is een goede funding partner. Alles incasseren op de bankrekening --? Afkomen na bepaald bedrag naar NWB. Komt je rekening onder een bepaald bedrag – aanvullen via NWB. Dan doet iedere partij waar hij goed in is. Zo kun je er ook naar kijken. Schatkistbankieren. Of aan het einde van de dag naar de andere bank, dit gebeurt dagelijks. Over punt d) – Dat risico kan de bank niet inschatten.

6. Welke aanbevelingen / adviezen kunt u ons nog meer geven in het kader van dit project?

Antwoorden:

a.

Antwoord:

De bank is blij met deze vraag, omdat wij regelmatig zien dat de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Aanbestedende dienst van toepassing worden verklaard, terwijl deze niet of niet goed genoeg zijn afgestemd op bancaire producten en diensten. Hiervoor zijn namelijk de algemene (krediet)voorwaarden van de bank, de voorwaarden betaaldiensten en specifieke productvoorwaarden van de bank opgesteld.

Wij verzoeken u veel aandacht te besteden aan het prijzenblad, opdat de verschillende tariefsoorten ingevuld kunnen worden, met name die van krediet en tegoeden in rekening-courant. Ook de negatieve rente moet goed kunnen worden berekend. Verder zal de basisrente Euribor op korte termijn worden vervangen door een andere basisrente. Het is handig om een zogenaamde fallback bepaling op te nemen.

Een langere looptijd van het contract heeft zowel voor de inschrijver als de aanbestedende dienst voordelen.

b.

De bank geeft aan het liefst tweemaal een vragenronde te zien als aanpak.

c.

HHNK stelt dat deze bank de maximale looptijd voor een overeenkomst kiest – 10 jaar.

De bank wil graag weten waar hij aan toe is, wil ook een strategisch partnership op langere termijn.

HHNK vindt dat heel logisch klinken. De algemene bankvoorwaarden zullen ook van toepassing zijn.

d.

De bank stelt dat twee vragenrondes ter verduidelijking op zich heel goed lijkt.

Projectleider HHNK: integriteit – hoe stel ik een meetbare vraag, dit blijft lastig.

De bank stelt: hoe doen we dat – bijvoorbeeld schrijven hoe we dat ingericht hebben.

We hebben een commissie ethiek ingesteld. Hoe ga je om met mensen met schulden.

Gedragscodes. Wat je zelf als organisatie belangrijk vindt.

De normen en waarden van HHNK: Menselijke maat en deurwaarder.

Hoe bewaken jullie als HHNK de menselijke maat?

Bv. service-organisatie in India tijdelijk? Hoe benaderbaar is dat?

Je hebt een vraag – Hoe snel en hoe goed wordt je geholpen? Direct geholpen of is het drie weken wachten. Naar je eigen maatstaven – wat verwacht je van je leveranciers?

Projectleider HHNK: bij de verlenging van het contract dit beoordelen is het handigste. Dan ken je elkaar op die punten.

Antwoord: zesde bullit: voldoende tijd indienen demo's – 90 dagen – kan het korter.

De bank stelt een week voor de eerste vragenronde te gebruiken – telkens per week gaan we dan door – met 90 dagen bedoelt de bank de totale doorlooptijd.

Begeleiding en inzicht aanleggen betaalstromen kost HHNK minder energie.

Inschrijven als nieuwe bank ter vergelijking, om er gevoel bij te krijgen.

7. Bent u bereid uw reactie in een individueel gesprek met ons nader te bespreken?

Antwoorden:

a.

Deze bank is zeker bereid om in een individueel gesprek een en ander nader met u te bespreken.

b.

Jazeker, dat doen we ook nu.

c.

Zeker, we doen dat nu.

d.

De bank stelt: dat doen we nu.

8. Wat zijn de huidige trends en innovaties? Hierbij valt te denken aan nieuwere vormen van betalen dan genoemd worden in de gewenste situatie

Antwoorden:

a.

Het meeste dat speelt, is benoemd. In een mondeling gesprek kunnen wij hier eventueel nader op ingaan.

b.

HHNK denkt dat er heel veel mogelijk is en is geïnteresseerd in een toelichting.

Dit is nog niet mogelijk op locatie en vraagt om een presentatie in MS teams bijvoorbeeld.

De bank vindt het prima om het onderstaande in de presentatie op te nemen:

- Deelnemer – betaalinstructie via QR-code om de betaling af te wikkelen.
- Grensoverschrijdende Europese oplossing – dan ook mogelijk voor buitenlandse betalings.
 - Duitsland/België/Frankrijk
 - tikkie betaalverzoek – iDeal – alleen Nederland
- Kijk richting aanbesteding er naar dat er een 16-cijferig betaalcode matching aankomt.
- -Terugkrijgen wat je meegeeft als ontvangende partij (IBAN).
- 9/10-cijferig is aandachtspunt, gaat komen en wat dat op dat moment voor problemen kan geven.
- Request to pay: Ontvangende partij, bv. Bol.com → ontvangen iDeal betaling – wordt klaargezet – de burger moet zelf toestemming geven en zelf actie ondernemen. Betalingskenmerk wordt niet aangepast.
- Instant payment – sinds november 2018 werkt dat particulier/klein zakelijk. Binnen een minuut op je rekening, bv. iDeal: 7 dagen/week rekeninginformatie. Je kunt zelf kiezen om 5 of 7 boekdagen te hanteren. Het bedrag staat na 12 uur op de bank. Rekeninginformatie vindt continue doorgang.

c.

HHNK wil hier bij stil staan.

Toelichting bank: eerste bullit – grootste groep – daar moet je op voorsorteren dat dit gaat veranderen. De grote pilaren zullen veranderen. Een strategische partner hierin hebben is een hele belangrijke. Betaalgedrag en customer journey. De burger wil de controle hebben- dat kan voordelig zijn voor HHNK.

Uitdraging van visies: Verschillende doelgroepen – hoe gaan ze wijzigen en hoe past HHNK zich daaraan aan.

HHNK herkent hierin dingen, van dat heeft HHNK al eens gebruikt.

Projectleider HHNK: Ik vind het lastig om met kennis van de aanbieder te kijken naar de markt.

Ik bespeur bij mijzelf een gevoel van bewust onbekwaam. Vond deze sessie heel erg verhelderend. Loskomen van betalingen en omschakelen naar dienstverlening. De klant per doelgroep een goede oplossing bieden voor een redelijke prijs.

De bank spreekt van een virtuele medewerker of robotics.

Voorbeeld van een inschatting: dit is een klant die altijd goed betaalt. Sommier wat aanpassingen doen.

HHNK wil graag betaalcombinaties aanbieden.

De bank geeft aan dat we voor miljoenen klanten zaken doen en dus hebben we wel data-analytics die we kunnen toepassen op andere gegevens.

HHNK moet hierover goed nadenken en alle informatie tot ons nemen, zodat HHNK zijn richting kan bepalen. We hebben geen aflopend contract. Wat is de scope en hoeveel willen we veranderen. Daarna komt er een planning uit. We houden jullie op de hoogte, maar kunnen er nog niets over zeggen. Het is nog niet eerder aanbesteed, maar wel nodig. Hoe we het gaan doen bepaalt of we Europees of meervoudig onderhands gaan aanbesteden.

Projectleider HHNK vraagt zich af: wat kan er nu echt en wat moeten we weten om een goede aanbesteding te doen?

Kunnen we er nog dieper op ingaan qua mogelijkheden? Het ligt eraan hoe dicht het op de aanbesteding ligt. Je zou nu wel nog meer kunnen vragen.

HHNK heeft een verzoek: - leg je strategische visie op doelgroepen uit.

- dat helpt ons bij de aanbesteding.

- blik op de toekomst.

Kan niet overvragen of 'stelen' van een leverancier. Het moet zuiver blijven.

Dit roept nog veel vragen op.

Vraag bank: wat is bij HHNK de verhouding kwaliteit en prijs? De prijs is zeker niet het enige.

d.

De bank geeft aan dat het goed is dit te weten → uitvraag – op welke manier specifiek voor HHNK aan innovaties te werken? Welke problemen heeft HHNK. We kunnen dan gezamenlijk hiervoor iets ontwerpen/bedenken. Bij aanbesteding: Hoe wil een partij hier naar kijken?

Projectleider HHNK: belasting betalen is nooit leuk. De bank hoeft het niet leuk te maken, maar gemakkelijker. Bedrijfshuishouding: disruptieve business models.

De bank geeft aan dat je rekeningen kunt open stellen voor derden.

Informatie rekening inzien, zodat je deze vragen niet hoeft te stellen.

Projectleider HHNK: bedoel je het inkomen – KvK-link informatie.

De bank: specifieke informatie vanuit de klantrekening zelf, als de rekeninghouder akkoord gaat.

Via API (– bv. Exact boekhoudpakket). Techniek is er en is beschikbaar; elementen zijn, dat de informatie die er uit komt wordt doorgeleid naar jullie via een koppeling. Wat bespaar je ermee?

Een kosten/baat analyse moet daaraan worden gekoppeld.

De bank geeft aan dat vragen of andere zaken ook via de e-mail zijn te stellen. De e-mailadressen zijn bekend. Hij vraagt of de vraag zo goed is beantwoord?

HHNK is onderdeel van de Nederlandse overheid. We willen ook dat informatie beschikbaar is.

De bank kijkt altijd of we innovatie ook ergens anders kunnen inzetten.

Virtual accounts? – We hebben daar acht definities voor gemaakt. Klanten gepolst – hebben jullie interesse en past het bij jouw organisatie? We zijn in een team met een blanco papier gestart.

Daarna het proof of concept met een leverancier afgestemd en nu zijn we het aan het uitrollen. We gaan voor het verbeteren van onze bestaande dienstverlening in groepen met tweerichtingsverkeer, dat zijn waardevolle sessies, dat doen we dus ook.

HHNK is blij: dat zijn vormen waar we naar zoeken. Dienstverlening voor alle Nederlandse burgers. De bank geeft aan dat dit voor hen niet het primaire proces is.

HHNK geeft aan dat belasting betalen belangrijk is, want anders gaat de rest van ons belangrijke werk ook niet door.

De bank: zijn er nog vragen over trends die de bank heeft gezet? Nee.

Tot slot:

- 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.
- 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 is verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.