

Online betalen voor gemeentelijke dienstverlening

Een procesbenadering met schaalbare oplossingen

Mensit heeft met de gemeente Rotterdam een betaalmodule ontwikkeld voor het online kunnen betalen van gemeentelijke producten en diensten.

Het resultaat is een generieke oplossing voor online betalen, die makkelijk uitbreidbaar is voor nieuwe producten, andere betaalmethoden of anderssoortige klantrelaties. Met administratieve lasten die min of meer gelijk blijven, onafhankelijk van het aantal producten dat online verkocht wordt.

Belangrijk aan de voorkant, maar nog vaak fragmentarisch aan de achterkant

Online dienstverlening wordt voor gemeenten steeds belangrijker. Burgers en bedrijven krijgen een gepersonaliseerd e-loket, belangrijke informatie over gemeentelijke activiteiten en diensten zijn online te vinden en producten kunnen online worden aangevraagd.

Online betalen wordt daarbij steeds belangrijker om de dienstverlening uit te kunnen breiden naar betaalde diensten en producten. Online betalen is een extra middel om de klant zijn zaken online af te laten handelen in plaats van aan de balie.

In de praktijk wordt het online betalen door gemeenten vaak (te) fragmentarisch geïmplementeerd. De burger kan één of enkele losse producten afrekenen op de website van de gemeente. Het administratief afhandelen van deze betalingen en online aanvragen vraagt echter veel handwerk van de financiële administratie en is niet geschikt voor het verwerken van grote aantallen.

Om in de toekomst een uitgebreider pakket aan betaalde diensten online aan te kunnen bieden is het daarom belangrijk dat gekozen wordt voor een generieke en schaalbare oplossing waar nieuwe online diensten op eenvoudige wijze gebruik van kunnen maken. Een gemeente zit niet te wachten op administratieve rompslomp, maar verwacht een eenvoudige generieke oplossing die voor de klant eenvoudig, betrouwbaar en veilig is en voor de gemeente zo min mogelijk administratie en risico's oplevert.

De aanpak

De aanpak voor de gemeente Rotterdam kende een aantal expliciete uitgangspunten.

Zo is gekozen voor een **procesbenadering**, waarin is gekeken naar de gehele dienstverlening en de plaats van het online betalen hierin. Alleen dan komt een integraal werkende oplossing tot stand. De status van een betaling bepaalt bijvoorbeeld of een product geleverd mag worden of dat een vervolgstap in een vergunningsproces wordt gezet. Ook moet het resultaat van een betaling goed verwerkt worden in de financiële administratie en kan het betekenen dat opbrengsten met andere diensten verrekend moeten worden.

Ook is uitgegaan van een **duidelijke projectafbakening en architectuurkeuzes**: Het toepassen van de betaalmodule in verschillende processen is zo generiek mogelijk gemaakt en er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de aanlevering van gegevens. De basis is simpel gehouden en er is uitgegaan van een generieke betaaldienst die technisch 'aangeropen' kan worden door middel van webservices.

Er is gewerkt op basis van een **fasering naar een gewenst toekomstperspectief**: niet alles in een keer, maar uitbreiden in fasen.

De oplossing

Uitgaand van deze aanpak is een generieke betaalmodule ontwikkeld die bestaat uit twee hoofdonderdelen, die geheel passen in de gemeentelijke informatiearchitectuur:

Een **online betaalportaal** (winkelmandje) dat voor het betalen van meerdere producten en diensten kan worden gebruikt. Door het aanroepen van dit winkelmandje kunnen meerdere producten online worden betaald. De online betaalportaal maakt gebruik van een externe online betaalservice die de Ideal en Credit Card betalingen afhandelt met Banken en Credit card maatschappijen.

Een **centraal register voor (online) betaaltransacties** waarin alle betalingen en bijbehorende productregels worden geregistreerd. Aan de hand van dit transactieregister kunnen betalingen worden opgezocht en geraadpleegd en worden de opbrengsten van online verkopen automatisch doorgeboekt naar het financieel systeem.

Succes en leerpunten

Belangrijke succesfactoren en leerpunten uit het project zijn:

- Begin eenvoudig en zorg bij de start voor een duidelijke afbakening van het betaalproces dat ondersteund wordt en de ICT componenten die het proces gaan ondersteunen. Zorg dat de verwachtingen over bovenstaande zaken gedurende het traject realistisch blijven.
- Besteedt aandacht aan de beveiliging van persoonsgegevens en houdt rekening met uitzonderingssituaties in het betaalproces. Zorg dat uitzonderingssituaties eenvoudig op te lossen zijn en zo min mogelijk gevolgen hebben voor de klant.
- Geef aandacht aan het klantproces en 'usability'. Informatie op de website, telefonisch vragen kunnen beantwoorden. Klant inzicht geven in de betaalstatus. Duidelijke schermen, start en afronding van het betaalproces.
- Zorg dat niet alleen de ICT componenten zijn geïmplementeerd, maar ook het betaalproces. Betrek hierbij de gebruikers van zowel de dienstverleningskant als de administratieve kant.

Contact

Bent u geïnteresseerd geraakt en wilt u meer weten, neem dan contact op met Jan Meijer (jan.meijer@mensit.nl, 06 55 837 767) of Wim Gijsbertse (wim.gijsbertse@mensit.nl, 06 531 859 67).

Mensit

Mensit staat voor Innovatie, ICT en Implementatie voor organisaties in de keten van Wonen, Zorg en Welzijn.