

Inventarisatie behoeften en haalbaarheid iDEAL gebruik door regio's

Naar aanleiding van vragen vanuit de landelijke raad in december 2014 heeft het bestuur toegezegd de behoefte en haalbaarheid van gebruik van iDEAL door regio's te inventariseren. Hierbij is door het bestuur aangegeven, dat het aanpassen van Scouts Online (SOL) met een iDEAL-betaalmodule voor regio's een omvangrijke en zeer complexe zaak is. Om die reden is door het LSC een integraal onderzoek gedaan naar zowel de ICT- als de financieel administratieve aspecten van het iDEAL-gebruik. Door middel van een aan alle 46 regiopenningmeesters toegezonden enquête is daarom geïnterviewd welke behoeften en wensen er bij de regio's leven ten aanzien van het gebruik van de SOL-evenementenmodule en de financiële afwikkeling van de door hen georganiseerde trainingen en activiteiten. In totaal hebben 27 van de 46 regiopenningmeesters (59%) de enquête ingevuld. Hieronder een samenvatting van de resultaten.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat gezien het geringe aantal bij de inventarisatie betrokken regio's, er een voorbehoud gemaakt moet worden bij de extrapolatie van de uitkomsten naar alle regio's. Om de uitkomsten in een breder perspectief te kunnen plaatsen, is daarom, naast het percentage op basis van het aantal binnengekomen reacties, in onderstaande tabel ook steeds het percentage ten opzichte van het totale aantal regio's weergegeven.

Samenvatting uitkomsten inventarisatie regio's

	Reacties uit de regio's	% o.b.v. de 27 reacties	% van alle 46 regio's
Wijze inschrijven	20 regio's gebruiken SOL-formulier	75%	43%
Incassocontract	8 regio's	30%	17%
Betaalbewijzen	24 regio's laat deelnemers zelf betalen	89%	52%
	7 regio's innen (ook) met incasso	26%	15%
Gewenst platform	22 regio's wensen koppeling met SOL	81%	48%
	5 regio's willen regiowebsite gebruiken	19%	11%
Behoefte iDEAL	14 regio's hebben behoefte aan iDEAL	52%	30%
Bijdrage kosten	11 regio's zijn bereid in kosten iDEAL bij te dragen	41%	24%

Uit het onderzoek blijkt dat 20 respondenten de SOL-evenementenmodule gebruiken. Kijkend naar de wensen van de regio's, zou dat aantal in de toekomst zelfs nog wat kunnen stijgen.

Betaalwijzen zoals getoond in onderzoek

Bijschrijving: € 0,15 per post
Incasso: € 0,09 per post + € 2,- per batch
iDEAL: € 0,50 per transactie

Bron: ING

In totaal geeft 56% van de respondenten aan tevreden te zijn over hun huidige betaalwijze. Een grote meerderheid van de respondenten (89%) geeft daarbij aan de deelnemers zelf te laten betalen. Wel werd geconstateerd dat de administratieve afhandeling en inning van deze handmatige betalingen ook behoorlijk tijdrovend is. De in Scouts Online aanwezige mogelijkheid om incasso's uit te voeren, waardoor de administratieve afhandeling sterk wordt vereenvoudigd, wordt maar door een klein deel van de respondenten (26%) gebruikt. Als argument hiervoor wordt met name de arbeidsintensieve administratieve afhandeling van de papieren incassomachtigingen en de complexiteit van het SEPA incassoproces genoemd: formulier verzenden of printen, ondertekenen, verzenden en machtigingen verwerken in software. Ongeveer de helft van de respondenten (52%) geeft aan behoefte aan iDEAL te hebben in combinatie met Scouts Online – dat als een eenvoudige betaaloplossing wordt gezien, al werd wel aangegeven dat de transactiekosten voor iDEAL, zeker voor jeugdleden, aan de hoge kant kunnen zijn. Verder geeft 41% van de respondenten aan bereid te zijn een kleine eenmalige en/of jaarlijks bedrag te betalen voor de doorontwikkeling en aanpassing van Scouts Online (dit is 24% van het totale aantal regio's).

Per regio toegezegde bijdrage in kosten (indicatief)

Eenmalig	€ 100 – 500
Jaarlijks	€ 50 – 100

Rekening houdend met de noodzaak om een schaalbare oplossing te realiseren waarbij ook de veiligheidsrisico's en privacy gewaarborgd zijn, zijn op basis van de door de regio's geformuleerde criteria, zoals gebruiksgebruik, koppeling Scouts Online, doelmatige administratieve afhandeling, eenvoudige inning van gelden en bereidheid bij te dragen aan de doorontwikkeling van Scouts Online, de volgende mogelijkheden nader onderzocht en de kosten en consequenties voor Scouting Nederland nagegaan:

a. Betaling met iDEAL aan Scouting Nederland

Met de SOL-evenementenmodule betalen deelnemers met iDEAL rechtstreeks aan Scouting Nederland die deze betalingen periodiek aan de regio's – onder aftrek van de transactiekosten van iDEAL – afdraagt. Scouts Online moet hiervoor beperkt worden aangepast, zodat er gewerkt kan worden met trainingen en evenementen van de regio's en de huidige iDEAL-implementatie bij ING moet worden uitgebreid. Verder is training en instructie van de penningmeesters en gegevensbeheerders van de regio's nodig. De iDEAL-ontvangsten moeten in de financiële administratie van Scouting Nederland worden verwerkt, vragen van regio's en deelnemers moeten worden beantwoord, de afdrachten aan de regio's – met aftrek van de vaste iDEAL-kosten – moeten worden geadmistreerd en uitgevoerd. In de praktijk is gebleken dat bij circa 5% van de iDEAL-transacties storingen of onduidelijkheden en fouten ontstaan, waardoor nader uitzoekwerk en herstelacties nodig zijn. De verwachting is dat naast extra kosten voor servers/netwerk en licenties, voor de ondersteuning van de regio's, afhankelijk van het aantal transacties maximaal drie extra FTE op het LSC nodig zullen zijn.

iDEAL € 0,50 per transactie

Jaarlijkse kosten Scouting Nederland

Servers/netwerk/licenties € 5.000 – 10.000
 Personeelskosten per FTE € 35.000 – 105.000

Beide posten zijn afhankelijk van het aantal transacties

b. Betalingen via uitbesteding aan een 'Payment Service Provider'

Nader onderzoek wees uit dat het gebruik van diensten van derden een mogelijke 'self service' oplossing zou kunnen opleveren, waardoor de hoge kosten van het LSC zoals hierboven aangegeven worden vermeden. Uitgangspunt is het gebruik van de SOL-evenementenmodule, waarbij deelnemers met iDEAL aan een gespecialiseerde partij, een 'Payment Service Provider', betalen die deze betalingen – onder inhouding van de iDEAL-transactiekosten – periodiek aan de regio's overmaakt. Iedere regio kan zich aanmelden onder de 'paraplu' van Scouting Nederland en zo gebruik maken van dezelfde voorwaarden en tarieven. Schaalvoordelen en synergie zijn hiervan het gevolg. 'Payment Service Providers' verzorgen deze financieel administratieve afhandeling voor veel verschillende grote en kleine opdrachtgevers en hebben uitgebreide kennis op dit gebied opgebouwd. Iedere regio krijgt in de vorm van een eigen 'dashboard' online toegang om transacties en overzichten te raadplegen en te downloaden. Per transactie wordt bij de uitbetaling aan de regio een vast bedrag ingehouden.

Kosten 'Payment Service Provider' (indicatief)

Eenmalige aansluitkosten	€ 150
Maandabonnement	€ 30
iDEAL	€ 0,45 per transactie

c. Incasso-machtiging

Diverse regio's gaven verder in het onderzoek aan een doorlopende incassomachtiging te gebruiken van de groepen. Hierdoor wordt het proces natuurlijk sterk vereenvoudigd. De incassomachtiging is op zich goedkoop, maar is sinds de invoering van SEPA administratief wel erg bewerkelijk geworden. Dit geldt met name voor de eenmalige machtiging. Per rekeninghouder moet een ondertekende machtiging voor automatische incasso worden afgegeven, ingezonden en door de incassant worden verwerkt. Dit wordt dan ook als lastig en arbeidsintensief ervaren. Met de door de ING aangekondigde E-mandate, de 'digitale automatische incasso' nieuwe stijl, zal het op korte termijn mogelijk zijn om een machtiging digitaal vanuit de online omgeving van de bank af te geven en te laten autoriseren, waarmee deze wijze van betalen ook weer eenvoudig in gebruik en laagdrempelig wordt (net zoals voor betalingen aan andere instanties voor gas-water-elektra, verzekeringen en belastingen).

E-mandate en incasso (kostenindicatie ING)

Maandabonnement per rekeninghouder	€ 20
	€ 0,75 per post
Incasso	€ 0,09 per post + € 2,- per batch

Conclusies

Het onderzoek bij de regio's wijst uit dat een groot deel van de regio's (75%) voor de registratie en administratie gebruik wil maken van Scouts Online. Het aantal regio's dat aangeeft een financiële bijdrage te willen doen voor de ontwikkeling en het jaarlijkse onderhoud en beheer is echter een stuk kleiner (41%). Daarbij gaat het in de meeste gevallen ook om een bescheiden bijdrage voor zowel eenmalige als jaarlijkse kosten. Daarbij dient tevens rekening gehouden te worden met het gegeven dat 43% van de regio's in het geheel niet heeft gereageerd op de enquête.

- Betaling met iDEAL aan Scouting Nederland is vanwege de kosten voor het beslag op de servers en systemen van de vereniging en vanuit het oogpunt van administratieve en ICT-matige ondersteuning kostbaar. Deze oplossing kan dan ook niet worden gerealiseerd binnen de huidige formatie en de door de landelijke raad goedgekeurde begroting 2015 van Scouting Nederland heeft geen ruimte voor deze extra kosten en personele inzet.
- Betalingen via uitbesteding aan een 'Payment Service Provider' lijkt een betaalbare en schaalbare mogelijkheid te bieden om in de toekomst iDEAL-transacties voor andere organisatieonderdelen mogelijk te maken. Nader verkennend onderzoek naar de technische en organisatorische haalbaarheid van deze optie samen met regio's die hierin geïnteresseerd zijn, wordt daarom nadrukkelijk overwogen.
- Uitgaande van de wens van veel regio's om Scouts Online te (gaan) gebruiken, de administratieve afhandeling te vereenvoudigen en gelet op de mogelijkheid die E-mandates gaan bieden voor het digitaal machtigen, heeft op dit moment de doorlopende incassomachtiging de voorkeur. Hiermee kunnen de regio's immers zonder verdere investeringen door Scouting Nederland met relatief lage kosten het administratieve proces sterk verbeteren ten opzichte van de nu door veel regio's ontvangen losse betalingen. De door diverse regio's genoemde doorlopende incassomachtiging van groepen is zinvol en vereenvoudigt, in combinatie met het gebruik van Scouts Online, het proces ook nog eens aanzienlijk. De mogelijkheden van de doorlopende incassomachtigingen zullen daarom opnieuw onder de aandacht van regio's en groepen worden gebracht en zodra informatie beschikbaar komt over de E-mandates van ING zal daarover informatie worden verstrekt.