Handleiding

Het gebruik van Dagpas Credits in de DVP-portal

Datum
20-11-2018

Opgesteld door
Eric Schoenmakers

Versie
0.7

Inhoudsopgave

1 Inleiding en achtergrond 3

2 Dagpas Credits 3

2.1 Wat is een DPC? 3

2.2 Wie kan DPC's aanschaffen? 3

2.3 Hoe kun je DPC's aanschaffen? 3

2.4 Eisen aan de factuur 5

2.5 Wie kan DPC's gebruiken? 5

3 Uitschrijven van een dagpas 5

3.1 Wie mag een dagpas uitschrijven? 5

3.2 Betalen van een dagpas 5

3.3 Factuur 8

3.4 Restitutie 8

3.5 Rapportage 8

4 Digitale automatische incasso 8

4.1 Gebruik Mandate Service Providers 8

4.2 Aanvragen digitale automatische incasso 8

4.3 Gebruik van automatische incasso 101

4.4 Intrekken machtiging tot automatische incasso 11

5 Restitutie van een dagpas 12

5.1 Aanvragen restitutie 11

5.2 Beoordelen restitutie-aanvraag 13

5.3 Aanpassen DPC-saldo 13

6 Controleren van het proces 13

6.1 Rapportages 13

7 Nieuw bankrekeningnummer 13

8 Planning 13

1 Inleiding en achtergrond

Begin 2018 heeft railAlert besloten om een vergoeding (EUR 35,00 excl. BTW) in rekening te gaan brengen voor het gebruik van de dagpas. Twee redenen liggen hieraan ten grondslag:

1 Door een vergoeding te vragen voor een dagpas hoopt en verwacht railAlert het gebruik terug te dringen.
2 De inkomsten die zij hiermee genereert dragen bij aan het uitvoeren van het beleid rond veiligheid in en rond het spoor.

In eerste instantie heeft railAlert besloten om deze betaling via iDEAL te faciliteren. Een aantal organisaties heeft hierop teruggekoppeld dat de gekozen betalingsmethode voor hen niet goed werkbaar is. Om aan dit signaal tegemoet te komen is de afgelopen periode door railAlert naast iDEAL een aantal andere opties onderzocht en besproken met haar achterban.

Besloten is om organisaties de mogelijkheid te bieden om vooraf Dagpas Credits (DPC's) aan te schaffen door middel van automatische incasso, die vervolgens gebruikt kunnen worden bij het uitschrijven van een dagpas. De mogelijkheid om dagpassen en DPC's via iDEAL te kopen, blijft bestaan.

2 Dagpas Credits

2.1 Wat is een DPC?

Een Dagpas Credit (DPC) is een virtueel betaalmiddel in het DVP-systeem. Eén credit vertegenwoordigt de waarde van één dagpas. Organisaties kunnen in één keer een bundel van DPC's aanschaffen. Aangewezen key-users kunnen deze DPC's vervolgens gebruiken voor het uitschrijven van dagpassen.

2.2 Wie kan DPC's aanschaffen?

Er wordt één aparte key-userrol aangemaakt voor de aanschaf van Dagpas Credits via automatische incasso. Het doel hiervan is om een onderscheid te kunnen maken in het aanschaffen/kopen van DPC's (de financiële transactie) en het uitschrijven van de dagpassen. Voor deze nieuwe rol is niet de voorwaarde gesteld van het in bezit zijn van een geldig DVP. Het aanschaffen van DPC's is alleen mogelijk in de DVP-portal (dus niet in de app). De rol van de key-user 'uitschrijven dagpas' blijft ongewijzigd.

2.3 Hoe kun je DPC's aanschaffen?

De workflow op de volgende pagina beschrijft in hoofdlijnen het bestelproces van DPC's. Per transactie kunnen maximaal 1.000 DPC's aangeschaft worden. Een DPC heeft geen expiratiedatum. Het aanschaffen van DPC's is alleen mogelijk in de DVP-portal (dus niet in de app).

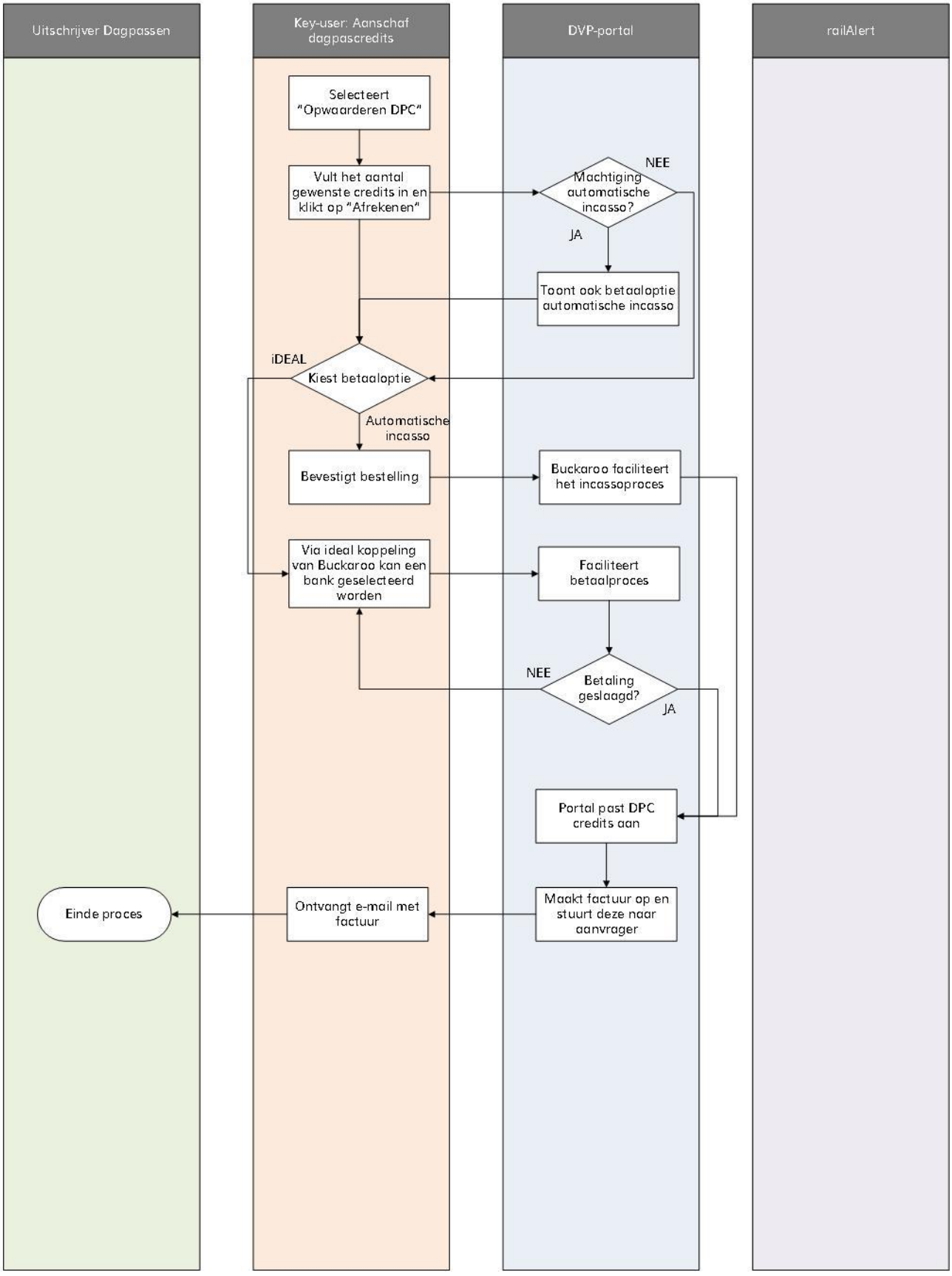
DPC's kunnen aangeschaft worden door een betaling via iDEAL of een eenmalige incasso. De koppeling met iDEAL is in een eerder stadium gerealiseerd.

De werkwijze van automatische incasso is beschreven in hoofdstuk 4: 'Digitale automatische incasso.'

In beide betaalprocessen wordt de mogelijkheid geboden een eigen kenmerk toe te voegen dat ook op de factuur vermeld wordt. Doel hiervan is om de financiële processen van organisaties inzichtelijk te maken.

Na ontvangst van de betaling wordt het DPC-saldo van de organisatie die de DPC's heeft aangeschaft, verhoogd met het aangeschafte aantal. Tevens wordt automatisch een factuur opgemaakt en verzonden.

Versie : 0.5 Opgesteld door : J.W. van Roode/ M.Vermaas Datum : 16-11-2018	**FLOW: Aanschaf dagpas credits**	railAlert



2.4 Eisen aan de factuur

De nieuwe key-userrol ‘aanschaffen dagpas credits’ dient de volgende gegevens op te nemen op de factuur:

- Naam organisatie;
- Naam persoon die bestelling heeft gedaan;
- Omschrijving bestelling (betreft [aantal] dagpassen t.b.v. [organisatie]);
- Datum bestelling;
- Wijze van betaling (iDEAL of eenmalige incasso);
- Kenmerk. Dit is een ‘open tekstveld’ dat verplicht ingevuld moet worden tijdens het bestelproces;
- De kosten excl. BTW.

De factuur wordt automatisch verstuurd naar de persoon die de DPC’s heeft aangevraagd. Daarnaast kan tijdens het bestelproces een tweede e-mailadres (bijvoorbeeld van de financiële administratie) worden toegevoegd. De factuur wordt ook naar dit adres verzonden.

Facturen blijven als download beschikbaar in de DVP-portal.

2.5 Wie kan DPC’s gebruiken?

DPC’s zijn te gebruiken door key-users met de rol ‘uitschrijven dagpas’. De voorwaarden voor het aanvragen van een dagpas blijven van toepassing.

3 Uitschrijven van een dagpas

Het uitschrijven van een dagpas wijzigt nauwelijks, er wordt alleen een betaalfunctionaliteit toegevoegd. Het uitschrijven van een dagpas kan zowel in de portal als in de app.

3.1 Wie mag een dagpas uitschrijven?

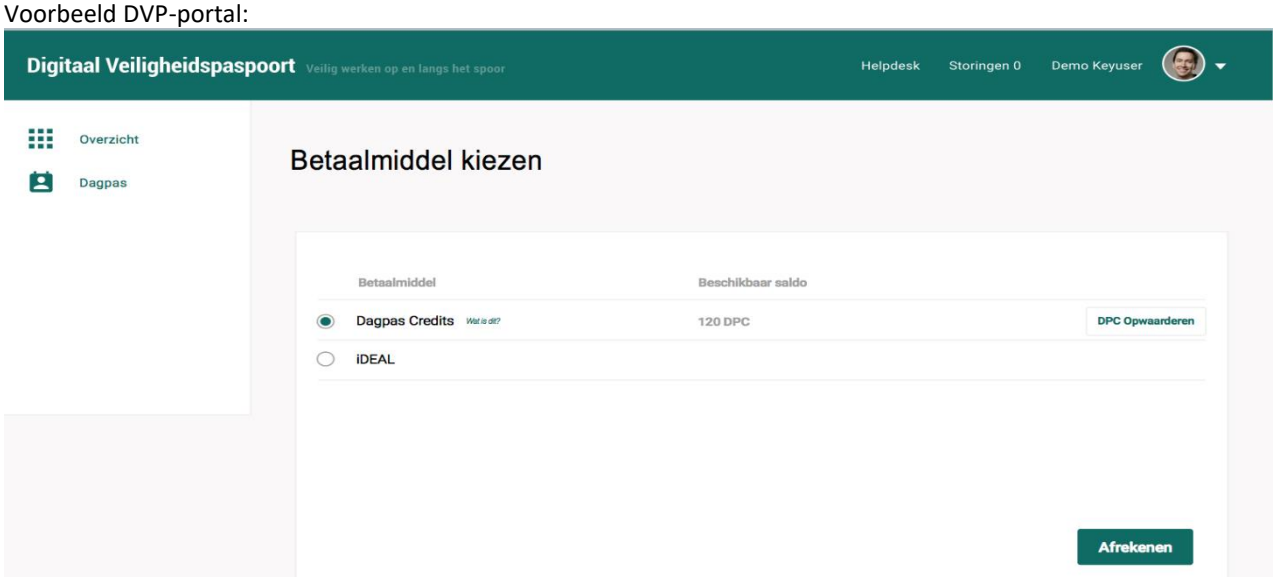
Het uitschrijven van een dagpas kan gedaan worden door dezelfde personen die dat nu ook al kunnen. Voor deze personen gelden de volgende voorwaarden:

- Uitschrijver dagpas heeft een geldige DVP-pas;
- Uitschrijver dagpas heeft de key-userrol ‘uitschrijven dagpassen’.

3.2 Betalen van een dagpas

De workflow op pagina 7 van dit document beschrijft het proces voor het uitschrijven en betalen van een dagpas. Dit proces is gelijk voor zowel de portal als de app.
Na het invullen van een dagpasformulier wordt de uitschrijver gevraagd de wijze van betaling te selecteren:

Voorbeeld DVP-portal:



Voorbeeld DVP-app:



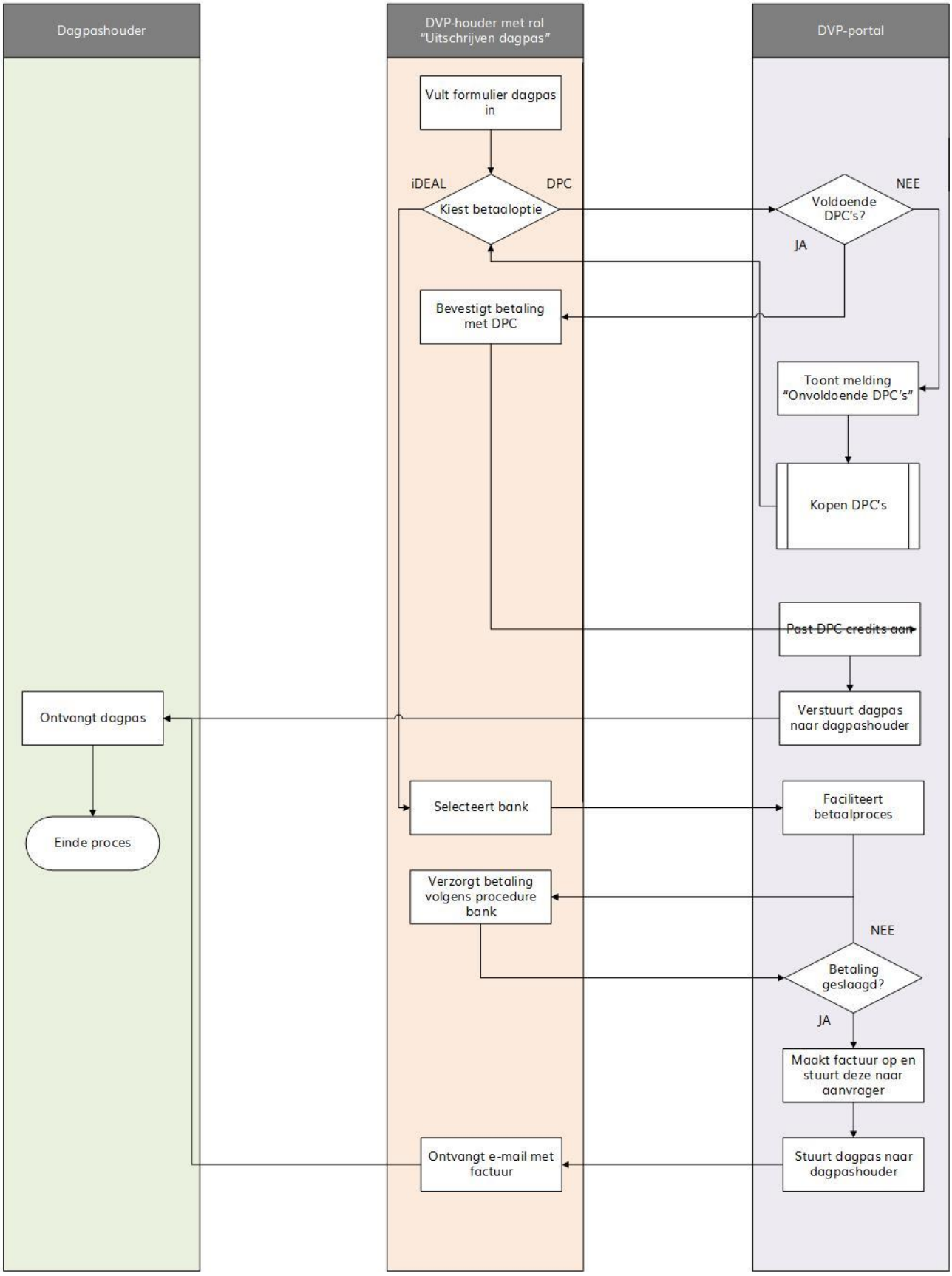
Afhankelijk van de gekozen betaalwijze wordt het DPC-saldo aangepast (minus 1 DPC) of volgt het proces voor een iDEAL-betaling.

Wanneer gekozen wordt voor een iDEAL-betaling, kan een eigen kenmerk aan de betaling worden toegevoegd. Dit kenmerk wordt vervolgens vermeld op de factuur.

3.3 Factuur

Er wordt ook een factuur gestuurd als betaling plaatsvindt via iDEAL. Voor de specificatie van de factuur gelden dezelfde e

Versie	: 0.2	FLOW: Uitschrijven dagpas (portal en app)	railAlert
Opgesteld door	: J.W. van Roode/M.Vermaas		
Datum	: 17-11-2018		



isen zoals beschreven in '2.4 Eisen aan de factuur'. Dit betekent ook dat er altijd een verplicht tekstveld ingevuld moet worden om een kenmerk aan de transactie toe te voegen.

Facturen blijven als download beschikbaar in de DVP-portal.

3.4 Restitutie

RailAlert heeft aangegeven dat restitutie van de kosten van een dagpas onder de volgende voorwaarden mogelijk is:

- De dagpashouder voert aantoonbaar geen primaire werkzaamheden uit op de projectlocatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor een journalist.
- De dagpas dient ter overbrugging van de periode van 7 dagen tussen het afleggen van de vereiste trainingen en de ontvangst van de DVP-pas.
- Het aanvragen van restitutie kan alleen gedaan worden door de key-userrol 'aanschaffen DPC' die door de key-user 'mandaatbeheerder' is toegewezen.

RailAlert heeft besloten dat restitutie alleen plaatsvindt in de vorm van een DPC. Dit betekent dat railAlert de mogelijkheid moet krijgen om handmatig het DPC-saldo van een organisatie op te hogen. Hoofdstuk 5 beschrijft de wijze waarop restitutie in de DVP-portal aangevraagd kan worden.

3.5 Rapportage

Organisaties krijgen in de portal toegang tot een rapportage/log waarin zichtbaar is:

- Wie, wanneer, voor wie, voor welke datum en met welk kenmerk een dagpas is uitgeschreven en hoe deze dagpas is betaald (DPC of iDEAL);
- Wie wanneer hoeveel DPC's heeft besteld, met welk kenmerk;
- Eventuele handmatige aanpassingen van het DPC-saldo door railAlert.

RailAlert krijgt in de portal toegang tot de volgende rapportage:

- Een overzicht van de aangeschafte en uitgeschreven dagpassen. Het datumbereik wordt als een parameter instelbaar. Het rapport toont aan via welk betaalmiddel een dagpas is aangeschaft (iDEAL of juist een bundel DPC's).

De rapportages zijn verder beschreven in hoofdstuk 6.

4 Digitale automatische incasso

Zoals eerder vermeld heeft railAlert, op basis van feedback van haar achterban, besloten ook automatische incasso mogelijk te maken als betaalwijze. Deze betaalwijze wordt alleen aangeboden bij het bestellen van DPC's.

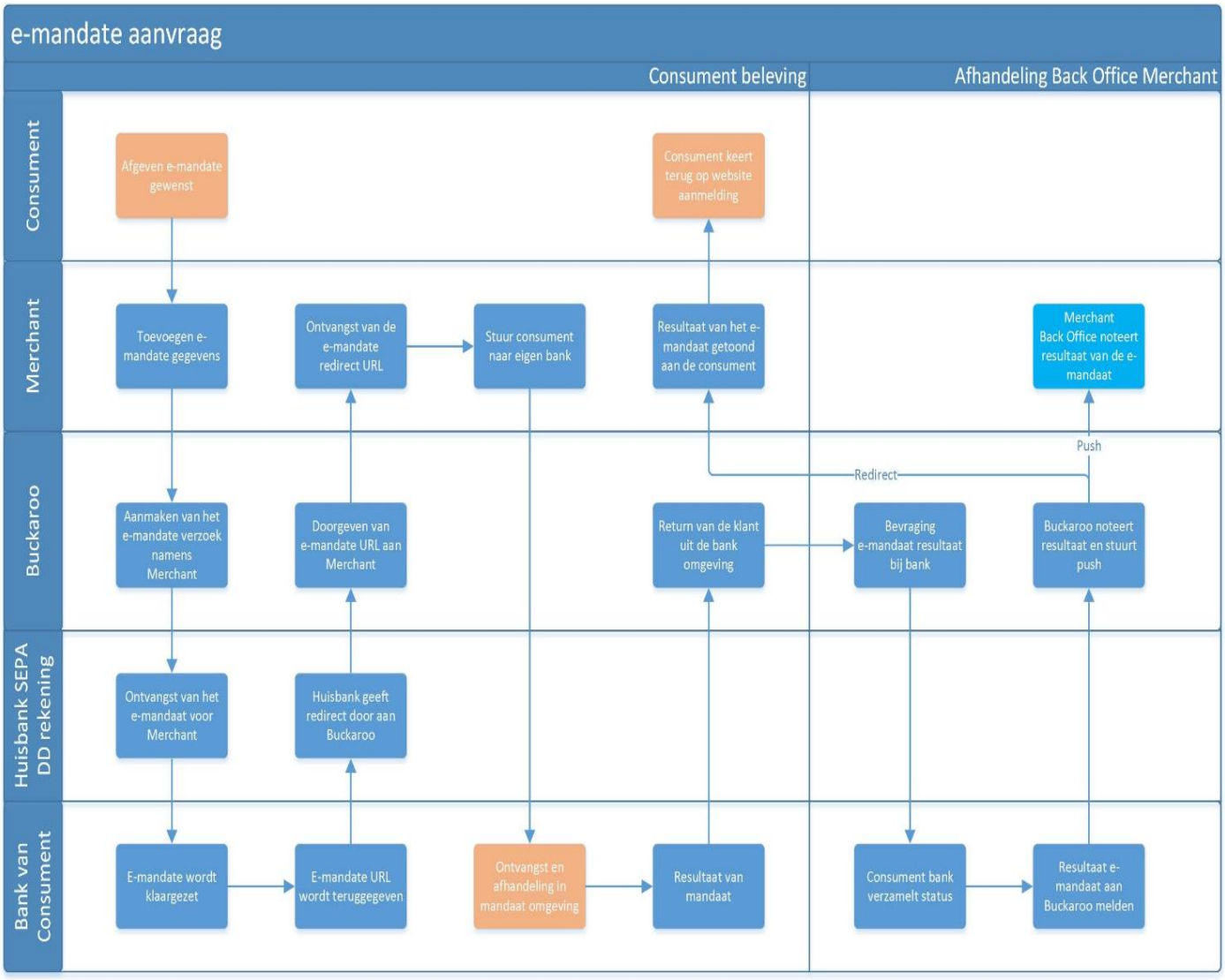
4.1 Gebruik Mandate Service Providers

Het implementeren van automatische incasso is het eenvoudigst realiseerbaar wanneer gebruikgemaakt wordt van een zogeheten Mandate Service Provider (MSP). In dit geval heeft railAlert Buckaroo B.V. gecontracteerd om de incasso's te verzorgen (zowel iDeal als de automatische).

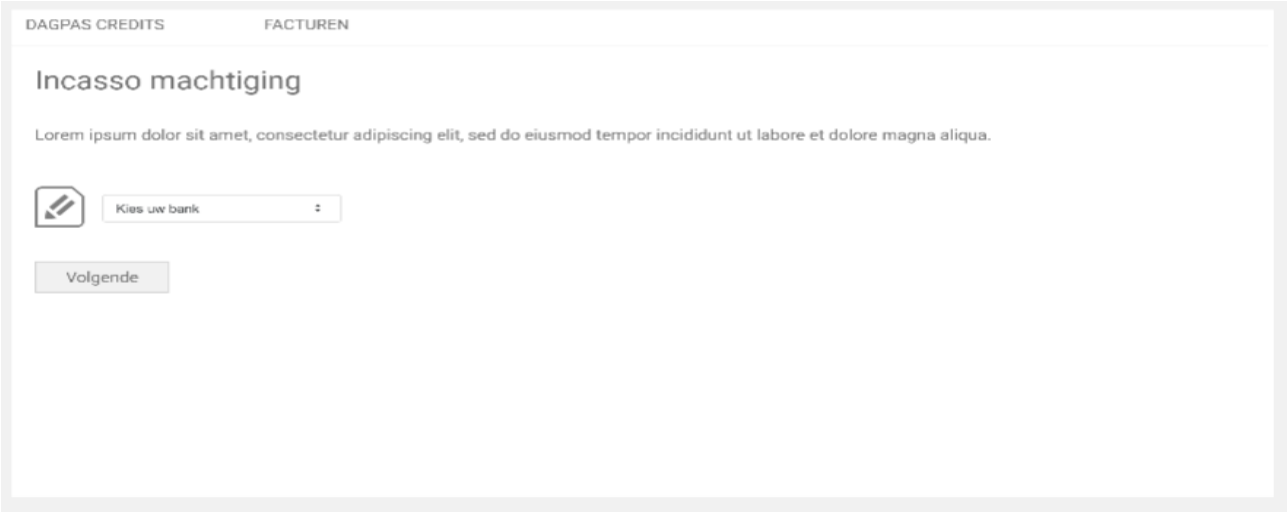
4.2 Aanvragen digitale automatische incasso

Om automatische digitale incasso aan te vragen, dient de gebruiker te beschikken over een aparte financiële rol, zoals omschreven in paragraaf 2.2. Deze rol wordt door de key-user 'mandaatbeheerder' toegekend. We onderscheiden twee functionaliteiten. Eén functionaliteit die toegang heeft tot de DVP-portal m.b.t. het intrekken van de automatische incasso (deze functionaliteit komt in de rol van key-user 'mandaatbeheerder') en een functionaliteit van het aanvragen autorisatie automatische incasso en het aanschaffen van de Dagpas Credits. Deze functionaliteit is ondergebracht in de nieuwe key-userrol die het aanschaffen van de DPC en/of dagpassen mag uitvoeren. Voor de rol 'aanschaffen dagpas credits' is het niet noodzakelijk om in het bezit te zijn van een geldig DVP.
Onderstaande screenshots geven in een voorbeeld de stappen in het aanvraagproces voor digitale automatische incasso weer. Het eenmalig, goed doorlopen van dit proces zorgt ervoor dat het gebruik van digitale automatische incasso (paragraaf 4.3) continu beschikbaar is.

De consument is het bedrijf dat DPC's aanvraagt.
De merchant is railAlert.
De blauwgekleurde vlakken vinden achter de schermen plaats.



De beleving die klant/bedrijf heeft in het E-mandate proces.

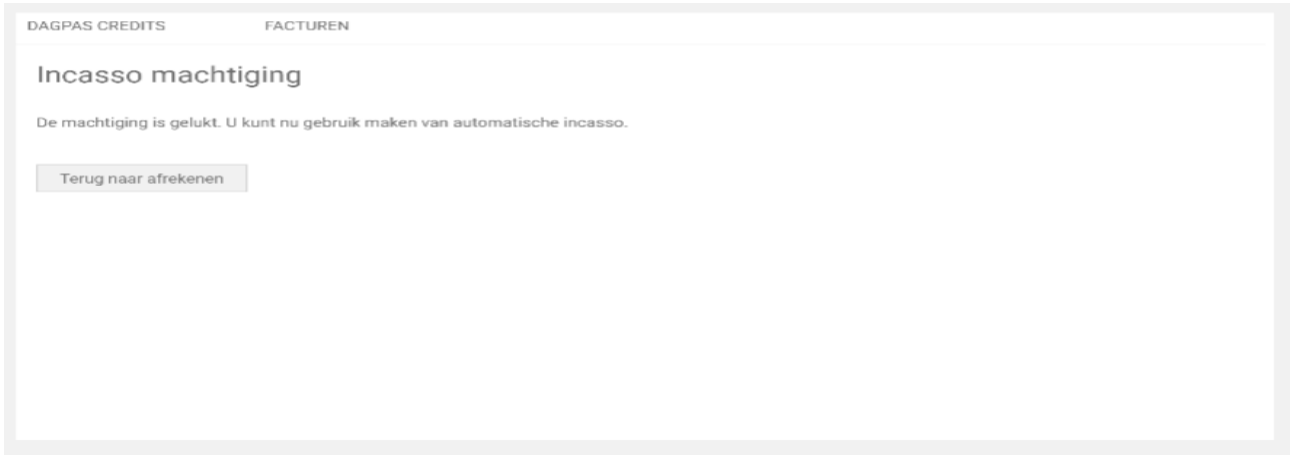


De gebruiker/klant/bedrijf selecteert zijn bank om een e-mandate aan te vragen.



Het machtigingsproces verloopt via het zogenaamde E-mandate proces van Buckaroo.

Het laatste scherm van het machtigingsproces toont een samenvatting die de gebruiker via e-mail kan laten versturen.



De gebruiker wordt automatisch teruggestuurd naar de website, waar een bevestiging staat van automatische incasso.

4.3 Gebruik van automatische incasso

Wanneer een organisatie automatische incasso heeft aangevraagd, dan ontvangt de DVP-portal hiervan bericht via Buckaroo. Vanaf dat moment kan in de DVP-portal de betaaloptie ‘Betalen via automatische incasso’ beschikbaar gesteld worden.

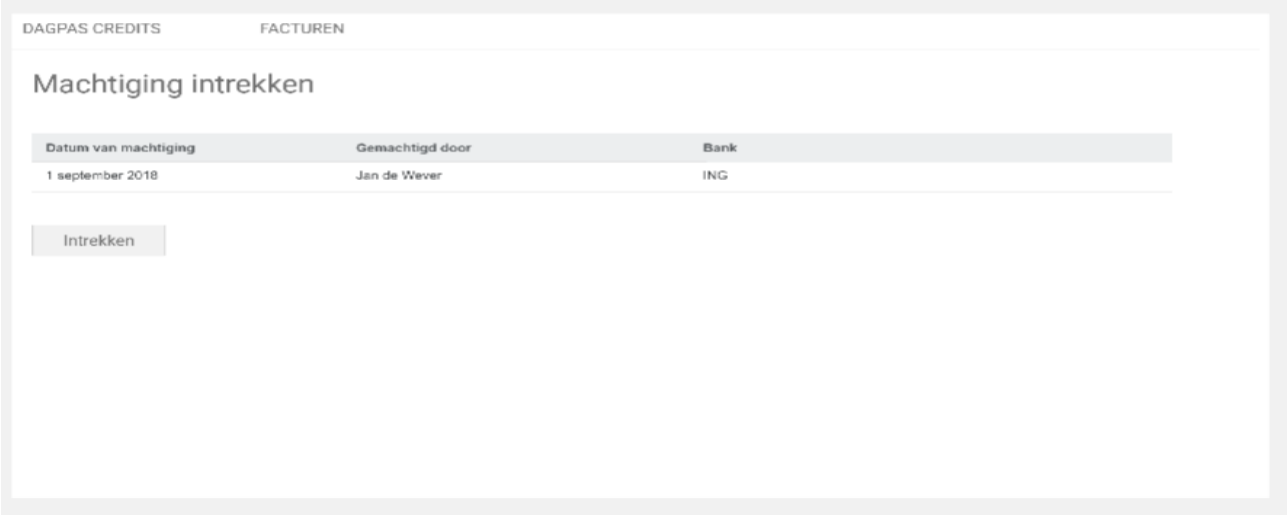
Als een DVP-gebruiker (met de rol ‘aanschaffen dagpas credits’) DPC’s wil aanschaffen, krijgt hij na het invullen van het bestelformulier de keuze tussen twee betaalopties, te weten iDEAL en automatische incasso. Deze laatste optie is dus alleen beschikbaar als vooraf een machtiging voor automatische incasso is goedgekeurd.
Na het selecteren van de betaaloptie ‘Automatische incasso’ wordt in de DVP-portal een scherm getoond met daarin onderstaande tekst (of vergelijkbaar):

Door te klikken op ‘Akkoord’ geef je railAlert toestemming om een bedrag van EUR xxx af te boeken van rekening xxx.

Wanneer de gebruiker op akkoord klikt, dan vinden de volgende acties plaats:
- Het DVP-systeem verhoogt het DPC-saldo overeenkomstig de bestelling, maakt een factuur op en verstuurt deze via e-mail;
- Buckaroo verzorgt de incasso. In eerste instantie wordt dit op een rekening ‘Stichting Derdengelden’ geplaatst. Hiervandaan wordt het wekelijks gestort op de rekening van railAlert.

4.4 Intrekken machtiging tot automatische incasso

Via de DVP-portal is het ook mogelijk om de machtiging voor automatische incasso in te trekken. Dit kan via de API van Buckaroo. Deze bevoegdheid is bij de key-user rol ‘mandaatbeheerder’ ondergebracht.



Via de bovenstaande pagina kan de mandaatbeheerder de machtiging intrekken. Dit zal geen invloed hebben op al eerder aangeschafte DPC-credits.

5 Restitutie van een dagpas

Het beleid van railAlert beschrijft dat restitutie mogelijk is als aan één van de volgende voorwaarden wordt voldaan:
- De dagpashouder voert aantoonbaar geen primaire werkzaamheden uit op de projectlocatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor een journalist of (buitenlandse) bezoeker.
- De dagpas dient ter overbrugging van de periode van 7 dagen tussen het afleggen van de vereiste trainingen en de ontvangst van de DVP-pas.
- Alleen de key-userrol ‘aanschaffen dagpas credits’ kan dit verzoek bij railAlert indienen.

RailAlert heeft besloten dat restitutie alleen plaatsvindt in de vorm van een DPC. Dit betekent dat railAlert de mogelijkheid moet krijgen om handmatig het DPC-saldo van een organisatie op te hogen. Dit hoofdstuk beschrijft de manier waarop restitutie in de DVP-portal aangevraagd kan worden.

5.1 Aanvragen restitutie

Bij het aanvragen van restitutie wordt door een organisatie geen financiële verplichting aangegaan. Het aanvragen van restitutie wordt slechts beschikbaar gesteld voor de key-userrol die ook DPC’s mag aanschaffen. Restitutie kan alleen aangevraagd worden voor dagpassen die door de betreffende organisatie zelf zijn uitgeschreven.

Er wordt een aparte pagina ontwikkeld waarop restitutie aangevraagd kan worden. In het aanvraagproces:

- kan de aanvrager alleen restitutie aanvragen van 1 dagpas per keer die door de eigen organisatie is uitgegeven en waarvan restitutie door railAlert nog niet is geaccordeerd;
- selecteert de aanvrager de reden voor restitutie. Voorstel is een aantal vooraf gedefinieerde redenen beschikbaar te stellen met een laatste categorie 'Andere redenen'. In dit laatste geval moet de reden worden opgegeven;
- vult de aanvrager verplicht een toelichting in;
- kan de aanvrager maximaal twee documenten uploaden ter bewijsvoering van de aanvraag.

De restitutiepagina is voor alle personen met de vereiste rol toegankelijk. Ook toont de pagina voor wie restitutie is aangevraagd en wat de status is van de ingediende restitutieverzoeken.

Het restitutieproces is nog niet in detail vastgelegd door railAlert. Dit kan betekenen dat meer gegevens gevraagd kunnen worden om een verzoek tot restitutie in behandeling te nemen.

5.2 Beoordelen restitutie-aanvraag

Voor het beoordelen van restitutieverzoeken wordt een pagina ontwikkeld die is gekoppeld aan een aparte rol. Deze rol kan toebedeeld worden aan één of meer medewerkers van railAlert.
Degene die het verzoek beoordeelt, kan het verzoek goed- of afkeuren. Bij goedkeuren verandert de status van het verzoek naar 'Goedgekeurd' en gaat er automatisch een e-mail met een bericht naar de indiener. Bij afkeuren dient de behandelaar een reden hiervoor op te geven. Hierna verandert de status naar 'Afgekeurd'. Ook hiervan wordt automatisch een e-mail naar de aanvrager gestuurd, inclusief de reden van afkeuren.

De status van het verzoek wordt ook aangepast op de pagina van de aanvrager.

5.3 Aanpassen DPC-saldo

Omdat restitutieverzoeken per stuk beoordeeld worden, is het voorstel om bij 'Goedkeuren' het DPC-saldo van de aanvrager automatisch met één DPC te verhogen.

Als het DPC-saldo op basis van restitutie wordt aangepast, is dit zichtbaar in de rapportage van de aanschaffer dagpas credits. Er wordt hiervoor geen creditfactuur o.i.d. naar de aanvrager verstuurd.

6 Controleren van het proces

Om te kunnen controleren of de processen rondom het bestellen van dagpassen goed functioneren, dient een aantal controls ingericht te worden. Hiervoor zijn rapportages en procedures vereist.

6.1 Rapportages

Voor railAlert:
- Rapport met bestellingen per week/maand/jaar. Rapport laat alle bestellingen zien, dus zowel via iDEAL als automatische incasso, en toont een log van datum, tijd, werkgever, bestelling, bedrag en type betaling. Filtering op iDEAL of automatische incasso is mogelijk.

Voor een organisatie/werkgever:
- Een rapport met daarin: wie, wanneer, voor wie, voor welke datum en met welk kenmerk een dagpas is uitgeschreven en hoe deze dagpas is betaald (DPC of iDEAL);
- Een rapport met bestellingen per week/maand/jaar. Het rapport laat alle bestellingen zien, zowel via iDEAL als automatische incasso en toont een log van datum, tijd, wie er heeft besteld, kenmerk van de bestelling, bedrag en type betaling.

7 Nieuw bankrekeningnummer

RailAlert heeft besloten dat zij een nieuwe bankrekeningnummer gaat gebruiken om alle betalingen voor dagpassen op te ontvangen. Eerder is de koppeling met iDEAL ontwikkeld o.b.v. van een bestaande bankrekeningnummer.

RailAlert zal gebruikmaken van het volgende rekeningnummer:
NL67 RABO 0333572440
tnv Stichting railAlert
Postbus 165, 3800 AD AMERTSFOORT

8 Planning

RailAlert heeft aangegeven vanaf 7 januari 2019 'live' te willen gaan met het invoeren van betaalde dagpassen en zou willen starten met testen vanaf begin december 2018.

Voorstel is om toe te werken naar een livegang op maandag 7 januari 2019 (en niet op woensdag 2 januari 2019). Reden hiervoor zijn de feestdagen. De verwachting is dat in de week van oud en nieuw veel mensen vrij zijn. We

verwachten dat het invoeren van dit proces tot vragen en reacties uit de markt leidt waarop we mogelijk direct moeten reageren. De volledige beschikbaarheid aan zowel de zijde van Nsecure als railAlert is daarbij belangrijk.

In de tweede week van december zal Nsecure alle acceptatietesten uitvoeren. Nsecure kan in die week eventueel een demo verzorgen voor railAlert. De acceptatietesten voor railAlert (en gebruikersgroep) kunnen in de week van 17-21 december ingepland worden.

Besproken is dat de functie 'labeling' beschikbaar is ten tijde van livegang. Dit betekent dat de pilot met Swietelsky doorlopen moet zijn. In de update van de DVP-portal van 15 oktober jl. zijn de aanpassingen hiertoe meegenomen.

Door Nsecure is met railAlert afgestemd dat zij de beschikbare capaciteit voor DVP zal inzetten op dit project. Dit laat onverlet dat in de planning rekening is gehouden met service t.a.v. spoedeisende incidenten.

Beoogde planning op hoofdlijnen:

Datum/periode	Activiteit
T/m 15 oktober 2018	- Inventariseren requirements (8.1) - Schrijven voorstel
16 – 17 oktober 2018	- Besluitvorming door railAlert
18 oktober – 7 december 2018	- Vastleggen acceptatiecriteria (8.2) - Ontwikkelen functionaliteit (8.3)
10 – 21 december 2018	- Test & acceptatie (8.4)* - Go / no-go besluit railAlert
7 januari 2019	- Uitrol (8.5)

* In de tweede week van december 2018 zullen railAlert en Nsecure een workshop organiseren met de gebruikersgroep.