

2013•2014
FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN
master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterproef

Analyse van de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie door
bedrijven in België

Promotor :
Prof. dr. Wim MARNEFFE

Copromotor :
De heer Kevin POEL

Evelyn Wouters

*Proefschrift ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste
economische wetenschappen*

2013•2014
FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE
WETENSCHAPPEN
master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterproef

Analyse van de oorzaken van het beperkte gebruik van
e-facturatie door bedrijven in België

Promotor :
Prof. dr. Wim MARNEFFE

Copromotor :
De heer Kevin POEL

Evelyn Wouters

*Proefschrift ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste
economische wetenschappen*

SAMENVATTING

De Europese Commissie wil dat tegen 2020, elektronische facturatie de meest frequente facturatiemethode is in alle Europese lidstaten. In België zijn het hoofdzakelijk grote ondernemingen die elektronische facturatie (e-facturatie) implementeren in hun bedrijfsprocessen. De KMO's lopen daarentegen nog niet warm voor het gebruik ervan. De opzet van dit onderzoek is dan ook de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie bij de Belgische KMO's in kaart te brengen.

Om bovenstaande doelstelling te kunnen bereiken, werd eerst de bestaande literatuur bestudeerd. De belangrijkste secundaire bronnen hiervoor waren de rapporten van de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging. De definitie en mogelijkheden tot e-facturatie worden beschreven, waarna het wettelijk kader geschetst wordt en de voordelen op een rij worden gezet. Er wordt bovendien een duidelijk beeld geschetst van het gebruik van e-facturatie in België. Na de literatuurstudie volgde het praktijkonderzoek. Aangezien KMO's doorgaans samenwerken met externe partners omtrent boekhouding en ICT, betekende een verdieping in de houding van deze groepen ten opzichte van e-facturatie een belangrijke meerwaarde voor het onderzoek. Het praktijkonderzoek werd afgesloten met een case studie.

De oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie kunnen in vier groepen worden ingedeeld. Ten eerste is er een informatieprobleem omtrent de verschillende mogelijkheden om een factuur per e-mail of digitaal te verzenden. Met het oog op computerpannes lijkt het verzenden van een papieren factuur bovendien veiliger. Een tweede groep omvat inefficiënties van het overheidsbeleid omtrent e-facturatie. Dit geldt zowel op Europees als op nationaal niveau. Ook de voorkeur van boekhouders voor vaste werkprocedures speelt een cruciale rol. Ten slotte draagt de houding van de KMO's ten opzichte van administratieve lasten en ICT bij tot het beperkte gebruik van e-facturatie.

Het gebruik van papieren facturen zal na verloop van tijd verdwijnen, de vraag is binnen hoeveel tijd dit zal gebeuren. Standaardisatie, transparantie, scholing en promotie zijn de sleutelwoorden tot het versnellen van het proces.

VOORWOORD

Als laatstejaarsstudente Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt, koos ik voor de Master Beleidsmanagement. Tijdens deze Master leerde ik onder andere de effectiviteit en efficiëntie van beleidsmaatregelen en overheidsoptreden te analyseren om vervolgens goed onderbouwde beleidsvoorstellen te kunnen formuleren. Deze masterproef heeft me de kans gegeven om de theorie in praktijk toe te passen en me gedurende één academiejaar te verdiepen in een specifiek onderwerp.

Tijdens dit onderzoek ben ik uitstekend begeleid geweest. Het is daarom vanzelfsprekend dat ik mijn promotor en co-promotor even extra in de verf zet. Graag wil ik Prof. dr. Wim Marneffe bedanken voor het onderrichten van de theorie en de kansen die ik gekregen heb. Een voorbeeld hiervan is mijn deelname aan het Forum For the Future. Mijn co-promotor, Kevin Poel, heeft me vol enthousiasme begeleid en gevolgd gedurende het hele onderzoek. Ik zou hem willen bedanken voor de vele e-mails en bijeenkomsten om informatie, tips en feedback te geven.

Daarnaast ook een dankwoord aan mijn vrienden en familie voor de grote steun. Specifiek wil ik mijn mama bedanken voor het meermaals nalezen van geschreven stukken. Daarnaast verdient mijn broer een extra dankwoord voor het helpen met het optimaliseren van de PowerPoint presentaties en de opmaak. Ten slotte dank ik mijn collega-studenten die steeds klaarstonden voor een woordje uitleg of om ervaringen uit te wisselen.

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: METHODOLOGIE	1
1.1 PROBLEEMSTELLING	1
1.2 ONDERZOEKSVRAGEN	4
1.2.1 Centrale onderzoeksvraag	4
1.2.2 Deelvragen	4
HOOFDSTUK 2: WAT IS EEN ELEKTRONISCHE FACTUUR	7
2.1 DEFINITIE	7
2.2 VOORWAARDEN	7
2.2.1 Authenticiteit van herkomst	8
2.2.2 Integriteit van de inhoud	8
2.2.3 Leesbaarheid van de factuur	9
2.2.4 Aanvaarding van de factuur	9
2.2.5 Verplichte vermeldingen	10
HOOFDSTUK 3: WETGEVEND KADER	13
3.1 BELGISCHE WETGEVING	13
3.1.1 Algemeen	13
3.1.2 Archivering facturen	15
3.2 EUROPESE WETGEVING	16
HOOFDSTUK 4: MOGELIJKHEDEN TOT E-FACTURATIE	19
4.1 CATEGORIEËN	19
4.1.1 B2B	19
4.1.2 B2C	20
4.1.3 Gebruiksvriendelijkheid per categorie	20
4.2 PROCES	21
4.2.1 Opstellen	21
4.2.2 Inboeken	22
4.2.3 Verzenden	22
4.3 TECHNOLOGIE ALS HULPMIDDEL VOOR E-FACTURATIE	22
4.3.1 Elektronische handtekening	23
4.3.2 Electronic data interchange	23
4.3.3 Conversie	24
4.3.4 Bedrijfscontrole die een betrouwbaar controlespoor oplevert	24
4.4 IMPLEMENTATIE	24
4.4.1 Adoptieproces	24

4.4.2 Implementatieproces	26
HOOFDSTUK 5: VOORDELEN EN NADELEN	29
5.1 VOORDELEN	29
5.1.1 Voordelen voor publieke en private ondernemingen	29
5.1.2 Voordelen voor de overheid	30
5.2 NADELEN	30
HOOFDSTUK 6: E-FACTURATIE IN DE WERELD	33
6.1 MARKTVOLUME.....	33
6.2 WERELDMARKT	34
6.3 EUROPESE MARKT	35
6.4 E-FACTURATIE IN BELGIË.....	37
6.4.1 Meetresultaten bedrijven	37
6.4.2 Meetresultaten burgers.....	41
6.4.3 Initiatieven in België.....	42
6.4.4 Conclusie	43
HOOFDSTUK 7: ADMINISTRATIEVE LASTEN.....	45
7.1 INLEIDING.....	45
7.2 WAT ZIJN ADMINISTRATIEVE LASTEN	46
7.2.1 Definitie	46
7.2.2 Only once-principe.....	47
7.2.3 Administratieve lasten meten	48
7.3 ADMINISTRATIEVE LASTEN IN BELGIË.....	49
7.3.1 Algemeen.....	49
7.3.2 Administratieve lasten: e-facturatie	51
HOOFDSTUK 8: KMO EN EXTERNE BOEKHOUDER	53
8.1 INLEIDING.....	53
8.2 KWANTITATIEF ONDERZOEK.....	53
8.2.1 Onderzoeksproces.....	54
8.2.2 Omschrijving steekproef.....	55
8.2.3 Resultaten.....	56
8.2.4 Conclusie	60
8.3 KWALITATIEF ONDERZOEK	61
8.3.1 Onderzoeksproces.....	61
8.3.2 Resultaten.....	61
8.3.3 Conclusie	63

HOOFDSTUK 9: KMO EN ICT	65
9.1 INLEIDING.....	65
9.2 ONDERZOEK UNIZO	65
9.2.1 Steekproef.....	65
9.2.2 Algemene resultaten.....	66
9.2.3 Resultaten omtrent e-facturatie	68
9.2.4 Informatiekanalen van de KMO	68
9.2.5 ICT-Budget.....	69
9.2.6 Conclusie	70
9.3 LEVERANCIERS E-FACTURATIE.....	70
9.3.1 Informaticus.....	71
9.3.2 Isabel NV	73
9.3.3 Basware.....	76
9.3.4 Conclusie	78
HOOFDSTUK 10: CASE STUDIE	79
10.1 INLEIDING.....	79
10.2 VERZENDEN FACTUREN	80
10.3 ONTVANGEN FACTUREN.....	80
10.4 KOSTEN-BATENANALYSE.....	82
10.4.1 0-meting	82
10.4.2 1-meting	84
10.5 CONCLUSIE	85
HOOFDSTUK 11: BELEIDSVOORSTELLEN.....	87
HOOFDSTUK 12: OORZAKEN BEPERKT GEBRUIK VAN E-FACTURATIE BIJ KMO'S IN BELGIË	
- CONCLUSIE	91
12.1 OORZAKEN.....	91
12.1.1 Algemene oorzaken.....	91
12.1.2 Oorzaken overheid.....	91
12.1.3 Oorzaken externe boekhouder.....	92
12.1.4 Oorzaken KMO's.....	92
12.2 CONCLUSIE	93
BEPERKINGEN ONDERZOEK.....	95
LIJST VAN GERAADPLEEGDE WERKEN.....	97

BIJLAGEN	101
BIJLAGE I	101
BIJLAGE II.....	110
BIJLAGE III	111
BIJLAGE IV.....	113

HOOFDSTUK 1: METHODOLOGIE

1.1 PROBLEEMSTELLING

De snel evoluerende marktomgeving waar bedrijven en overheden de dag van vandaag in functioneren, verplicht hen om steeds nieuwe veranderingsprocessen te implementeren. Bovendien zorgt ook de economische crisis voor heel wat onzekerheid binnen de bedrijfswereld. Toch kan de snel ontwikkelende marktomgeving en de economische crisis gezien worden als een opportuniteit voor de publieke en private sector om te innoveren en efficiëntiewinsten te boeken¹. Zo heeft bijvoorbeeld de inburgering van het internet de laatste jaren heel wat reorganisatie en verandering binnen het bedrijfsleven teweeggebracht. Deze verandering biedt bedrijven doorgaans de mogelijkheid om efficiënter hun bedrijfsactiviteit uit te voeren en heel wat kosten te besparen. Toch lopen bedrijven niet voor alle veranderingen warm die het internet teweegbrengt. Een fascinerend voorbeeld hiervan is elektronische facturatie (e-facturatie). In theorie zou dit instrument heel wat voordelen met zich meebrengen voor bedrijven en de overheid, maar in praktijk wordt er maar weinig gebruik van gemaakt. Het bespaart naast administratieve kosten (papierkosten, verzendingskosten, etc.) bijvoorbeeld ook tijd, de kans op menselijke fouten, etc.². Daarenboven zijn elektronische facturen ook een goede zaak voor het milieu. Al deze factoren samen begunstigen de financiële en organisatorische situatie van bedrijven en dragen bij aan de belangrijkste doelstelling van de overheid: economische groei³.

Elektronische facturatie is sinds 1 januari 1993 geïntroduceerd in het Belgisch recht⁴ en is ontstaan uit de doelstelling van de overheid om administratieve lasten zo laag mogelijk te houden. Volgens onderzoek van de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging (DAV)⁵ bedragen de totale administratieve lasten in België, wanneer alle facturen op papier worden verzonden, 5,02 miljard

¹ Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

² Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.

³ Lipsey, R., & Chrystal, A., (2007). *Economics*.

⁴ Artikel 53octies, § 1, 2de lid, BTW-wetboek en artikel 1, § 2 tot 4, van het Koninklijk Besluit nr. 1 van 29 december 1992

⁵ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.

euro. Dit terwijl het potentieel niveau van de administratieve lasten, wanneer dus alle facturen digitaal verzonden worden, op 1,66 miljard euro komt. Met andere woorden is er een besparing van 3,37 miljard euro mogelijk.

Toch blijkt uit meerdere studies⁶ dat slechts een klein percentage van de ondernemingen zijn factuur elektronisch verstuurt. In België, Europa, en de rest van de wereld kan het gebruik van elektronische facturatie maar moeilijk doorbreken. Uit hetzelfde rapport van DAV blijkt ook dat in België nog steeds 77% van de verkoopfacturen die naar ondernemingen worden verzonden, niet elektronisch worden verstuurd. Daarenboven bedroeg het percentage van de aankoopfacturen dat bij ondernemingen op papier wordt ontvangen meer dan 81%. Ook het aantal papieren verkoopfacturen dat ondernemingen naar burgers verzenden is nog steeds heel groot. Volgens een studie van de Economische Commissie, staat België hiermee slechts op de 17e plaats van de 28 landen⁷.

Een voorbeeld van een "best practice" in Europa is Zweden. Eind 1980 maakten Zweedse bedrijven al gebruik van dit instrument en was het geïntroduceerd in de wetgeving. De Zweedse overheid besliste zelfs dat zij vanaf 1 juli 2008 al hun facturen elektronisch wou ontvangen en verzenden. Dit verplichtte veel bedrijven om ook over te stappen naar e-facturatie⁸. Bovendien stimuleren Zweedse banken en andere private ondernemingen de publieke bedrijven om hun facturen niet langer op papier te verzenden.

Eerder onderzoek⁹ toont verder aan dat overwegend de kleine en middelgrote ondernemingen (KMO's) geen gebruik maken van e-facturatie. Een eerste reden dat in deze studies wordt aangehaald is de regelgeving met betrekking tot e-facturatie. De regelgeving zou namelijk zeer complex zijn. Dit heeft tot gevolg dat ondernemers vaak onzeker zijn over de bewaarmethode en de bewijskracht ten opzichte van de fiscus. De nadelen op vlak van regelgeving kunnen er dus voor zorgen dat voor bedrijven de kosten hoger zijn dan de baten¹⁰. Verder mag er niet over het hoofd worden gezien dat kleine en middelgrote ondernemingen

⁶ UNIZO, (2012). *E-facturatie is (niet) te duur*. Opgevraagd op 15 september, 2013, via http://www.unizo.be/geldenbelastingen/ondernemersnieuws/e_facturatie_is_niet_te_duur.html

⁷ *Elektronische facturatie in een stroomversnelling*. (2013). Opgevraagd op 15 september, 2013, via <http://www.kafka.be/showpage.php?iPageID=4244>

⁸ *E-voice gateway*. (2013). Opgevraagd op 11 oktober, 2013, via <http://www.e-invoice-gateway.net/knowledgebase/countryrelated/compare?country1=10&country2=29>

⁹ UNIZO, (2012). DAV (2013). Koch, B., (2013).

¹⁰ Marneffe, W., & Vereeck, L., (2010). *The meaning of regulatory costs*.

vaak met externe boekhouders werken. Deze externe boekhouders spelen dus een belangrijke rol in het onderzoek naar de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie. KMO's zouden gestimuleerd kunnen worden door hun boekhouders om elektronisch te factureren, tot op heden is dit echter nog niet het geval. Ten slotte zouden de financiële voordelen niet altijd duidelijk zijn aangezien er soms relatief dure software moet worden aangeschaft¹¹. Deze stelling kan evenwel een perceptie zijn die KMO's hebben, aangezien ze maar een kleine hoeveelheid facturen moeten verzenden. In plaats van de aankoop van nieuwe software kan er eveneens gezocht worden naar andere, goedkopere oplossingen om een factuur elektronisch te verzenden. Bedrijven die al jaren hun facturen op papier verzenden, zullen waarschijnlijk ook meer behoudsgezind zijn en dus meer weerstand bieden tegen verandering dan andere bedrijven¹².

Ondernemingen staan dus zeer kritisch ten opzichte van de vele voordelen. Of in het huidige bedrijfsleven de voordelen van elektronische facturatie de nadelen overtreffen, kan voor een specifieke KMO bovendien afhangen van verschillende factoren. Een degelijke kosten-batenanalyse kan bijvoorbeeld wel meer duidelijkheid geven en de voor- en nadelen ten opzichte van elkaar afwegen¹³.

De overheid nam al enkele initiatieven om e-facturatie te stimuleren en de wetgeving te versoepelen. Zo werden er op 1 januari 2010 enkele regels uit de wet geschrapt. Hierdoor wordt de technische wijze waarop bedrijven de authenticiteit en integriteit van de e-factuur moeten waarborgen, niet langer wettelijk bepaald¹⁴. Op 1 januari 2013 werd de wet inzake e-facturatie opnieuw gewijzigd. Deze nieuwe wet stelt de elektronische factuur gelijk aan de papieren factuur. Op 4 april 2014 werd een circulaire van de FOD Financiën gepubliceerd over de interpretatie van deze nieuwe wetgeving¹⁵. Dit moet er voor zorgen dat

¹¹ UNIZO, (2012). *E-facturatie is (niet) te duur*. Opgevraagd op 15 september, 2013, via http://www.unizo.be/geldenbelastingen/ondernemersnieuws/e_facturatie_is_niet_te_duur.html

¹² Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

¹³ UNIZO, (2012). *E-facturatie is (niet) te duur*. Opgevraagd op 15 september, 2013, via http://www.unizo.be/geldenbelastingen/ondernemersnieuws/e_facturatie_is_niet_te_duur.html

¹⁴ Fisconetplus – Federale Overheidsdienst Financiën, (2013). *Circulaire AFZ nr. 02/2013 dd. 23.01.2013*. Opgevraagd op 13 maart, 2013, via <http://ccff02.minfin.fgov.be/KMWeb/document.do?method=view&id=e18ed8ba-4419-4fbf-893f-3e5e1e8756a2#findHighlighted>

¹⁵ Fisconetplus – Federale Overheidsdienst Financiën, (2014). *Circulaire AAFisc Nr. 14/2014 (nr. E.T. 120.000) dd. 04.04.2014*. Opgevraagd op 1 mei, 2014, <http://ccff02.minfin.fgov.be/KMWeb/document.do?method=view&id=a98b341c-00c3-4631-8ea6-0319e1e02bd4#findHighlighted>

de ondernemingen de wet beter begrijpen en bijgevolg e-facturatie meer zullen toepassen.

Het doel van mijn masterproef is in de eerste plaats de verschillende oorzaken van het beperkte gebruik van elektronische facturatie in kaart te brengen. Deze zullen zorgvuldig afgewogen worden ten opzichte van de voordelen van e-facturatie om een duidelijker beeld te krijgen van de situatie. Hierbij zal de focus hoofdzakelijk liggen bij de KMO's in België. Een verdieping in de Belgische regelgeving met betrekking tot de elektronische facturatie zal nodig zijn om dit onderzoek goed te kunnen voeren. Eens de oorzaken duidelijk omschreven zijn, zal er gezocht worden naar mogelijke oplossingen. De versoepeling van de wetgeving sinds 1 januari 2013 kan alvast een stap in de goede richting zijn. Toch moeten nieuwe initiatieven genomen worden om het gebruik van de elektronische factuur te promoten en is er nog een aanzienlijk groeipotentieel.

1.2 ONDERZOEKSVRAGEN

1.2.1 CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG

Uit de probleemstelling komt volgende centrale onderzoeksvraag voort:

'Wat zijn de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie door bedrijven in België?'

Deze vraag zal in mijn masterproef zo correct mogelijk beantwoord worden. Daarnaast zullen ook enkele deelvragen opgesteld worden, deze zullen bijdragen tot het antwoord op de centrale onderzoeksvraag.

1.2.2 DEELVRAGEN

Volgende deelvragen worden per hoofdstuk besproken en vormen een schakel in het oplossen van de centrale onderzoeksvraag.

1. Wat is een factuur (papier en elektronisch)?

Het opzet van deze deelvraag is om een duidelijke definitie van zowel een factuur op papier, als een elektronische factuur te geven. Ook de voorwaarden waar een geldige e-factuur aan moet voldoen, worden opgesomd.

2. Wat is het wetgevend kader?

De Belgische wetgeving en Europese wetgeving zullen worden geschetst. De regels in verband met de archivering van de factuur worden eveneens behandeld.

3. Welke mogelijkheden tot elektronische facturatie bestaan er?

Aangezien er verschillende manieren bestaan om een factuur elektronisch te verzenden en ontvangen, zullen deze opgesomd worden. Zo worden de verschillen tussen de manieren duidelijk en kunnen ze vergeleken worden. Bovendien zal het proces van de opstelling tot de verzending van de factuur kort besproken worden. Ook het verloop van het implementatieproces komt aan bod.

4. Wat zijn de voor- en nadelen van de elektronische factuur?

De voordelen en nadelen van de elektronische factuur worden in kaart gebracht. Deze kunnen afhangen van welke manier van e-facturatie gebruikt wordt. Nadien wordt er besproken of de voordelen de nadelen overtreffen.

5. Hoe groot is het gebruik van e-facturatie?

Eerst wordt een beeld gegeven van het marktvolume, om vervolgens het gebruik van e-facturatie per werelddeel op een rijtje te zetten. Ten slotte zal er extra aandacht worden besteed aan het gebruik van e-facturatie in België.

6. Welke factoren beperken het gebruik van de elektronische factuur door ondernemingen in België?

Bij deze deelvraag wordt er in de praktijk onderzocht welke factoren het gebruik van de e-factuur beperken en welke oplossingen er eventueel bestaan. Hierbij wordt er ten eerste aandacht besteed aan administratieve lasten. Aangezien KMO's vaak met externe partners werken, kan er bovendien onderzocht worden of deze de KMO's kunnen stimuleren om hun facturen elektronisch te verzenden.

7. Case studie binnen een bedrijf

Aan de hand van een case kunnen de resultaten uit de voorgaande deelvragen vergeleken worden met de resultaten van een case studie bij een specifiek bedrijf.

HOOFDSTUK 2: WAT IS EEN ELEKTRONISCHE FACTUUR

2.1 DEFINITIE

Uit de wetgeving¹⁶ komen volgende definities voort:

Onder "factuur" wordt verstaan, elk document of elk bericht op papier of in elektronisch formaat dat beantwoordt aan de doelstellingen van het btw-stelsel en aan de voorwaarden vastgesteld in het Wetboek en zijn uitvoeringsbesluiten. Deze voorwaarden omvatten naast de vermeldingen die een factuur moet bevatten, ook regels in verband met bijvoorbeeld de uitkeringstermijn, self-billing en de archivering.

Een elektronische factuur is een factuur die de in het Wetboek en zijn uitvoeringsbesluiten voorgeschreven gegevens bevat en in om het even welke elektronische vorm wordt uitgereikt en ontvangen. Een factuur die dus in Microsoft Word wordt opgesteld, maar op papier wordt verzonden, is geen e-factuur. Enkele voorbeelden van e-facturen zijn gestructureerde berichten in XML of PDF. Deze berichten kunnen digitaal worden verzonden en ontvangen via bijvoorbeeld e-mail of een website. Het enige doel van de definitie is het benadrukken van het bijzonder karakter van de e-factuur waarbij het aanvaarden door de ontvanger noodzakelijk is alvorens men de factuur elektronisch mag verzenden.

2.2 VOORWAARDEN

Om te kunnen spreken van een elektronische factuur moet er met vier parameters rekening worden gehouden. Indien aan deze vier factoren niet voldaan is, is de elektronische factuur niet geldig¹⁷. De uitgever van de e-factuur mag wel zelf bepalen op welke manier hij aan de voorwaarden voldoet¹⁸. De eerste drie moeten worden voldaan vanaf de uitreiking van de factuur, tot het tijdstip waarop de bewaringstermijn verloopt¹⁹. De vier voorwaarden zullen in onderstaande paragrafen worden uiteengezet, de eerste drie gelden ook voor

¹⁶ Fisconetplus – Federale Overheidsdienst Financiën, *Circulaire AAFisc Nr. 14/2014 (nr. E.T. 120.000) dd. 04.04.2014*. Opgevraagd op mei, 2014, <http://ccff02.minfin.fgov.be/KMWeb/document.do?method=view&id=a98b341c-00c3-4631-8ea6-0319e1e02bd4#findHighlighted>

¹⁷ *E-factuur*, (2013). Opgevraagd op 13 september, 2013, via <http://www.efactuur.belgium.be>

¹⁸ Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

¹⁹ Artikel 60, § 5, eerste lid, van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

papieren facturen. Deze voorwaarden zijn opgesteld om te vermijden dat er frauduleuze e-facturen worden verzonden, die mogelijk door de ontvanger worden betaald.

2.2.1 AUTHENTICITEIT VAN HERKOMST

De authenticiteit van herkomst moet gewaarborgd blijven, ongeacht de wijze waarop de factuur wordt verstuurd²⁰. Concreet moet enerzijds de dienstverlener of leverancier kunnen bewijzen dat hij zelf de factuur uitgegeven heeft. Verder mag de factuur ook worden uitgereikt door een klant of derde partij, als deze handelt in naam van en voor rekening van de oorspronkelijke uitreiker of leverancier. Anderzijds moet de afnemer kunnen bewijzen dat de factuur die men ontvangen heeft, afkomstig is van de dienstverlener, leverancier of diegene die in zijn naam en voor zijn rekening de factuur heeft verzonden.

Ondernemers kunnen gebruik maken van specifieke technieken die hierbij helpen. De authenticiteit van herkomst kan ten eerste worden aangetoond door bedrijfscontroles op te stellen die een deugdelijk controlespoor voortbrengen tussen de verrichte prestatie en de factuur²¹. Verder kan er ook gebruik worden gemaakt van een geavanceerde elektronische handtekening (AES) of een gestandaardiseerde uitwisseling van gegevens op elektronische wijze (EDI) om de authenticiteit te verzekeren. Er kan bovendien beroep worden gedaan op externe dienstverleners. Op deze instrumenten zal later verder worden ingegaan.

2.2.2 INTEGRITEIT VAN DE INHOUD

Deze voorwaarde houdt in dat de factuur alle gegevens moet bevatten die de wetgeving voorschrijft²². Een factuur is namelijk meer dan een document met het te betalen bedrag. Hoofdzakelijk de btw-wetgeving bepaalt welke gegevens vermeld moeten worden, deze worden in punt 2.2.5 op een rijtje gezet. De inhoud van de factuur mag na uitreiking geen veranderingen ondergaan.

De elektronische vorm van het formulier (XML, PDF, Microsoft Word, Excel, etc.) mag vrij bepaald worden en kan daarentegen wel gewijzigd worden na uitreiking.

²⁰ Artikel 60, § 5, tweede lid, van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

²¹ Artikel 60, § 5, vierde lid, van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

²² Artikel 60, § 5, derde lid, van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

Het formaat waarin de e-factuur wordt verstuurd, moet met andere woorden niet overeenkomen met het formaat waarin diezelfde factuur wordt ontvangen.

De uitreiker en afnemer van de e-factuur mogen beide onafhankelijk van elkaar kiezen of samen afspreken op welke wijze ze deze parameter verwezenlijken. Deze instrumenten komen doorgaans overeen met de instrumenten voor het waarborgen van de authenticiteit van herkomst.

2.2.3 LEESBAARHEID VAN DE FACTUUR

Onder de leesbaarheid van de factuur wordt verstaan dat de gegevens van de factuur leesbaar moeten zijn. Dit geldt zowel op papier, als op een scherm. Er mag daarbij geen groot onderzoek of interpretatie nodig zijn. Zo worden bijvoorbeeld XML-berichten en EDI-berichten niet als leesbaar beschouwd.

Om aan de derde voorwaarde te voldoen, kunnen bedrijven gebruik maken van aangepaste software. Deze software zet de gestructureerde berichten automatisch om in een PDF-formaat. Hierdoor zullen de controlediensten en de ontvanger van de factuur het bericht zonder problemen kunnen lezen op het scherm en ook op papier (na afdrukken). Het afgedrukte document en de originele elektronische versie zullen dankzij de software hetzelfde zijn.

2.2.4 AANVAARDING VAN DE FACTUUR

De laatste voorwaarde is dat de koper van het goed of dienst de e-factuur moet aanvaarden²³. Dit is nodig aangezien alle betrokken partijen over de nodige netwerken, software, etc. moeten beschikken. De uitreiker moet steeds het bewijs van aanvaarding door de ontvanger kunnen voorleggen, maar in de wetgeving is niet bepaald onder welke vorm de aanvaarding moet gebeuren. Aanvaarding kan dus zowel schriftelijk als stilzwijgend gebeuren door de factuur te betalen. Wel werd er vastgelegd dat de uitreiker geen extra kosten mag aanrekenen indien de ontvanger geen e-factuur wenst te ontvangen. Dit alles in tegenstelling tot de factuur op papier, hier is het bewijs van aanvaarding door de ontvanger niet noodzakelijk.

²³ Artikel 53, § 2, vierde lid, van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

2.2.5 VERPLICHTE VERMELDINGEN

Naast bovenstaande voorwaarden, verplicht de btw-wetgeving om bepaalde gegevens op de papieren en elektronische factuur weer te geven over de verkoper en koper. Wanneer deze verplichte vermeldingen echter niet voorkomen, kan de leverancier een boete krijgen. Om een factuur correct op te stellen, moeten volgende elementen opgenomen worden²⁴:

1. Factuur: dit woord moet uitdrukkelijk vermeld worden;
2. Factuurdatum: de datum van uitreiking van de factuur;
3. Volgnummer: iedere factuur krijgt een uniek nummer;
4. Identificatie leverancier/ dienstverlener: naam, rechtsvorm, btw-identificatienummer en adres moeten worden weergegeven;
5. Identificatie klant: naam en adres moeten op de factuur staan, eventueel ook het btw-nummer;
6. Datum belastbaar feit: datum van levering of dienstverlening of van ontvangst van een deel van de prijs;
7. Aard van uitgevoerde handeling: goederen/ diensten benamen, prijs en hoeveelheid benoemen;
8. Maatstaf van heffing: per tarief het bedrag exclusief btw, op dit bedrag wordt de btw berekend;
9. Tarieven btw: 6%, 12% of 21%;
10. Verschuldigde btw: bedrag in euro;
11. Totaalbedrag: verschuldigde btw + maatstaf van heffing;
12. Btw verlegd: moet worden vermeld indien de btw verschuldigd is door de medecontractant;
13. Factuur uitgereikt door afnemer: moet worden vermeld indien de medecontractant zelf de factuur uitreikt in naam en voor rekening van de leverancier;
14. Verwijzing naar eerdere stukken: moet worden vermeld op de recentste factuur wanneer er een voorschotfactuur of een gedeeltelijke factuur werd uitgereikt

²⁴ Fisconetplus – Federale Overheidsdienst Financiën, *Circulaire AFZ nr. 02/2013 dd. 23.01.2013*. Opgevraagd op 13 maart, 2013, via <http://ccff02.minfin.fgov.be/KMWeb/document.do?method=view&id=e18ed8ba-4419-4fbf-893f-3e5e1e8756a2#findHighlighted>

15. Duplicaat: moet uitdrukkelijk worden vermeld indien verschillende exemplaren van een factuur worden uitgereikt;
16. Dubbel uitgereikt op aanvraag van de klant ter vervanging van de vernietigde of verloren gegane originele factuur: BTW aanschrijving 10/1974, dagtekening en handtekening: moet worden vermeld op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke factuur door toeval of overmacht verloren heeft of wanneer de factuur vernietigd is;
17. Bijzondere regeling - X: moet worden vermeld als er een bijzondere regeling voor reisbureaus, gebruikte goederen, kunstvoorwerpen, voorwerpen van verzamelingen of antiquiteiten wordt gehanteerd;
18. Algemene voorwaarden: dit zijn de algemene verkoopsvoorwaarden die de contracterende partijen moeten aanvaarden. In dit deel kan een betalingstermijn worden opgenomen.

HOOFDSTUK 3: WETGEVEND KADER

3.1 BELGISCHE WETGEVING

3.1.1 ALGEMEEN

Hierbij worden kort de belangrijkste ontwikkelingen in de Belgische wetgeving in verband met de elektronische factuur op een rij gezet²⁵.

- Sinds 1 januari 1993 kunnen bedrijven die een specifieke vergunning kregen, facturen elektronisch verzenden
- Vanaf 1 januari 2004 werd e-facturatie verder uitgebouwd in de Belgische wetgeving. De wetgeving bepaalt vier voorwaarden en modaliteiten waar de e-factuur aan moet voldoen. De authenticiteit van herkomst en de integriteit moeten worden gewaarborgd door het gebruik van een geavanceerde elektronische handtekening of een elektronische uitwisseling van gegevens overeenkomstig de standaardcode EDI.
- Sinds 1 januari 2010 zijn de strengste regels in verband met authenticiteit en integriteit uit de wet geschrapt waardoor het niet meer verplicht is om steeds een geavanceerde elektronische handtekening of EDI-platform te gebruiken. De vier voorwaarden moeten echter wel nog steeds gewaarborgd blijven.
- Vanaf 1 januari 2013 worden papieren facturen en e-facturen niet meer verschillend behandeld. De materiële vorm is niet meer van belang bij het toepassen van de wet. De definitie van de elektronische factuur moet enkel de verplichte aanvaarding van de afnemer en de regels inzake de bewaring verduidelijken.

Volgens artikel 53 § 2 van het wetboek van de belastingen op de toegevoegde waarde moet de belastingplichtige een factuur opstellen indien:

- Hij aan een belastingplichtige of niet-belastingplichtige rechtspersoon een levering van een goed of dienst verricht

²⁵ Fisconetplus – Federale Overheidsdienst Financiën, (2013). *Circulaire AFZ nr. 02/2013 dd. 23.01.2013*. Opgevraagd op 13 maart, 2013, via <http://ccff02.minfin.fgov.be/KMWeb/document.do?method=view&id=e18ed8ba-4419-4fbf-893f-3e5e1e8756a2#findHighlighted>

- Hij een levering zoals in artikel 15, §1 en § 2 of artikel 39bis, eerste lid, °2 verricht voor elke niet-belastingplichtige persoon
- Hij artikel 17 § 1 en 22bis, eerste lid toepast, de belasting wordt opeisbaar over een deel of de hele prijs

Wanneer een factuur vrijwillig wordt opgesteld (buiten artikel 53 § 2), moet zij in principe ook aan alle voorwaarden voldoen. Facturen mogen volgens de wet worden uitgereikt door een klant of derde partij die in naam en voor rekening van de leverancier of dienstverrichter handelt. Dit mag enkel wanneer er voorafgaand een akkoord is afgesloten tussen de partijen.

De Belgische wetgeving is van kracht indien²⁶:

- de levering van een goed of dienst in België of buiten de Europese Unie geschiedt en de leverancier of dienstverrichter zijn zetel of vaste inrichting in België heeft;
- de levering van een goed of dienst in België geschiedt en de leveranciers of dienstverrichter de schuldenaar van de BTW is, ook geldend wanneer hij niet in België is gevestigd;
- de leverancier of dienstverrichter gevestigd is in een andere lidstaat dan België en de klant zowel de schuldenaar is van de Belgische BTW als de uitreiker van de elektronische factuur, dit wordt self-billing met verlegging van heffing genoemd;
- de leverancier of dienstverrichter is gegrondvest in België en hij verleent leveringen of diensten die geschieden in een andere lidstaat en voor een klant die in die lidstaat schuldenaar is van BTW en die niet aan self-billing doet;
- de leverancier of dienstverrichter gevestigd is buiten de Gemeenschap en dus geen vaste inrichting of economische zetel in de Gemeenschap heeft, en men goederen of diensten verleent, plaatsvindend in België.

Self-billing is een methode waarbij de ontvanger zelf de factuur voor de leverancier opstelt. Dit kan doorgaans enkel wanneer er voorafgaand een akkoord werd gesloten tussen beide partijen en iedere factuur het voorwerp is

²⁶ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering.*

Artikel 53 decies van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

van een procedure van aanvaarding door de belastingplichtige die de goederen of diensten levert.

3.1.2 ARCHIVERING FACTUREN

3.1.2.1 Wijze van bewaring

Elke belastingplichtige is verplicht elke factuur (of een kopie) die hij verzond of ontving te bewaren²⁷. Dit geldt zowel voor papieren facturen als voor elektronische facturen, om het even in welk formaat de factuur verzonden wordt. Belastingplichtigen mogen zelf kiezen of ze hun facturen op papier of elektronisch bewaren²⁸. Bij papieren facturen die elektronisch worden gearcheeerd, moeten de integriteit en authenticiteit ook te allen tijde bewaard worden. Elektronisch verzonden en ontvangen facturen mogen sedert 1 januari 2013 ook op papier bewaard worden, voordien moesten ze elektronisch bewaard worden. Het elektronisch archiveren van een factuur wordt omschreven als de bewaring van gegevens met behulp van elektronische apparatuur en inbegrip van digitale compressie²⁹.

3.1.2.2 Plaats van bewaring

Een belangrijk verschilpunt tussen de elektronische en papieren archivering is de plaats van bewaring. Een elektronische factuur moet namelijk niet op Belgisch grondgebied bewaard worden indien de mogelijkheid bestaat online toegang te krijgen tot de gegevens vanuit België³⁰. Daartegenover moet een papieren factuur ontvangen of verzonden door een Belgische belastingplichtige, steeds op Belgisch grondgebied gearcheeerd worden.

3.1.2.3 Bewaringstermijn

Bij wet is bepaald dat de bewaringstermijn van facturen en kopieën voor zowel uitreikers en ontvangers 7 jaar bedraagt. Deze termijn gaat in vanaf het jaar dat volgt op de uitreiking van de factuur³¹. Ook wanneer bedrijven binnen deze termijn nieuwe methoden of technologieën toepassen, moeten ze steeds in staat zijn de authenticiteit en integriteit te bewaren.

²⁷ Artikel 60, § 1 van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

²⁸ Artikel 60, § 6 van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

²⁹ Artikel 60, § 6 van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

³⁰ Artikel 60, § 2 van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

³¹ Artikel 60, § 3 en § 4 van het Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde

3.2 EUROPESE WETGEVING

De Belgische wetgeving inzake e-facturatie is gebaseerd op richtlijnen, opgesteld door de Europese Unie. Een richtlijn is namelijk een wettelijk besluit met een vastgelegd doel waaraan alle lidstaten moeten voldoen. Deze lidstaten mogen wel zelf bepalen hoe ze dit doel bereiken³². De Belgische regelgeving inzake e-facturatie is een omzetting van de Europese Richtlijnen naar het Belgisch recht, hieronder worden deze richtlijnen weergegeven.

- Richtlijn 1999/93/EC in verband met een algemeen raamwerk voor elektronische handtekeningen³³
- Richtlijn 2001/115/EG van 20 december 2001 tot wijziging van Richtlijn 77/388/EEG met het oog op de vereenvoudiging, modernisering en harmonisering van de ter zake van de facturering geldende voorwaarden op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde³⁴
- Richtlijn 2006/112/EC betreffende het btw-systeem³⁵
- Richtlijn 2010/45/EU van 13 juli 2010 tot wijziging van Richtlijn 2006/112/EG betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde wat de factureringsregels betreft³⁶

Wanneer we kijken naar de mate waarin de richtlijnen worden omgezet in nationaal recht, kunnen we de Europese landen indelen in vier grote groepen. De eerste groep wordt gevormd door landen die de wetgeving omtrent e-facturatie niet verstrengen. Er worden geen extra eisen gesteld waardoor momenteel de papieren en elektronische factuur gelijk worden gesteld. België behoort tot deze groep landen. Andere landen zijn Nederland, Denemarken, Groot-Brittannië, Estland, Finland, Noorwegen, Zweden en Duitsland. De landen binden de tweede groep vullen de wet aan met enkele extra eisen. Een voorbeeld is het gebruik van EDI of AES, deze technologieën worden later besproken. Frankrijk, Oostenrijk, Portugal, Hongarije en Bulgarije maken deel uit van deze groep. In

³² Europese Unie, (2013). *Vorderingen, richtlijnen en andere besluiten*. Opgevraagd op 3 oktober, 2013, via http://europa.eu/eu-law/decision-making/legal-acts/index_nl.htm

³³ Europese Richtlijn 1999/93/EC, (2000). Opgevraagd op 15 oktober, 2013 via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0093:EN:PDF>

³⁴ Europese Richtlijn 2001/115/EG, (2001). Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:015:0024:0028:NL:PDF>

³⁵ Europese Richtlijn 2006/112/EC, (2006). Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:347:0001:0118:nl:PDF>

³⁶ Europese Richtlijn Richtlijn 2010/45/EU, (2010). Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:189:0001:0008:NL:PDF>

de derde groep is het gebruik van een gekwalificeerde elektronische handtekening verplicht. De laatste groep bestaat uit landen waarbij e-facturatie onmogelijk of zeer complex is. Wanneer de Europese markt besproken wordt, zal hier verder op worden ingegaan.

HOOFDSTUK 4: MOGELIJKHEDEN TOT E-FACTURATIE

4.1 CATEGORIEËN

4.1.1 B2B

Wanneer de ontvanger van de factuur een onderneming is, bestaan er naast het verzenden van een papieren factuur vier systemen die gehanteerd kunnen worden om een factuur te verzenden³⁷.

Ten eerste kan er een factuur van mailbox naar mailbox verzonden worden door een bijlage aan de e-mail toe te voegen. Een populaire manier hiervan is het verzenden van een e-mail met PDF.

Daarnaast kunnen e-facturen van software naar software worden verzonden. De voorwaarde van deze techniek is dat de handelspartners hetzelfde softwarepakket of hetzelfde standaardformaat gebruiken om elektronische berichten uit te wisselen.

Ten derde kunnen bedrijven beroep doen op een serviceprovider om zo een factuur van serviceprovider naar software te verzenden. Een serviceprovider is een leverancier van internetdiensten. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de e-factuur naar het juiste formaat wordt omgezet, data uit een PDF-bestand worden ingelezen, de factuur wordt verzonden met een elektronische handtekening, etc.

Ten slotte kan een factuur van serviceprovider naar serviceprovider verzonden worden indien verzender en ontvanger niet hetzelfde softwarepakket of standaardformaat hebben, zo kunnen verzender en ontvanger ongeacht het formaat gegevens verzenden en ontvangen.

Bij de laatste twee manieren kan worden opgemerkt dat er doorgaans gebruik wordt gemaakt van een webportaal. Dit kan zowel door de verzender als de ontvanger worden opgezet. De verzender moet eerst inloggen, om vervolgens de gegevens van de factuur in te geven op een website. De factuur wordt automatisch gecreëerd en kan ook worden gearchiveerd of opgeladen.

³⁷ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.

4.1.2 B2C

Wanneer de ontvanger van de factuur een particulier is, kunnen facturen op twee manieren elektronisch ontvangen worden.

De eerste manier is het ontvangen van een e-mail, hierbij kan de factuur als PDF-bestand in een bijlage worden toegevoegd. Daarnaast kan er ook een e-mail verzonden worden met een link naar een webportaal. De particulier kan bij beide gevallen kiezen of de factuur afgeprint wordt of elektronisch wordt opgeslagen. De tweede manier is het ontvangen van een factuur via Zoomit. Wanneer de bank van de particulier de betalingsmodule van Zoomit ondersteunt en de klant dit wenst, wordt het overschrijvingsformulier automatisch ingevuld en betaald. De particulier kan via de instellingen van Zoomit zelf bepalen hoe lang de factuur bijgehouden moet worden.

4.1.3 GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID PER CATGEORIE

Het versturen van een e-factuur naar een mailbox, is de eenvoudigste en goedkoopste manier om aan e-facturatie te doen. Toch blijkt uit de literatuurstudie dat deze methode de minste voordelen biedt en het bovendien bij deze methode moeilijker is de integriteit en authenticiteit te garanderen. De leverancier en de klant moeten de nodige maatregelen nemen om een goede ontvangst en verzending van de e-mail te garanderen. Een klant kan de e-mail namelijk om verschillende redenen niet correct ontvangen. Zo kan zijn mailbox te vol zitten, is de factuur via een spam-filter ergens anders terechtgekomen, of werd de factuur naar een foutief e-mailadres verzonden. Ook uit het praktijkonderzoek, komen verschillende nadelen van deze techniek naar voren.

Het verzenden van software naar software is snel en efficiënt. Dit aangezien via boekhoudsoftware of een ERP systeem van de verzender, de factuur automatisch naar de software van de ontvanger wordt gestuurd. Vervolgens wordt de e-factuur automatisch ingelezen in het programma van de ontvanger. Deze methode is daarentegen relatief duur, waardoor het vooral populair is bij grote bedrijven. Een ander nadeel is dat de standaarden steeds overeen moeten komen.

Het voordeel van het gebruik van een serviceprovider, is het feit dat het bedrijf op deze manier geen grote investering in software moet doen en de kwaliteit

gegarandeerd is. Klanten kunnen er voor kiezen om hun serviceprovider per factuur te betalen, ze kunnen daarnaast ook een vast bedrag (bijvoorbeeld per maand) betalen. Voor KMO's met een klein aantal facturen kan dit een betaalbare en gemakkelijk te gebruiken oplossing zijn.

4.2 PROCES

Hier zal kort het proces van facturatie besproken worden³⁸. Na de verkoop of aankoop wordt er een factuur opgesteld door de leverancier. Vervolgens moet de factuur door de leverancier verzonden worden naar de klant. Deze moet zowel door de klant als door de leverancier worden ingeboekt.

4.2.1 OPSTELLEN

Bij het opstellen van een factuur moeten enkele strikte regels gevolgd worden. In het koninklijk besluit nr. 1 van 29 december 1992, artikel 5, § 1 kunnen de vormvereisten voor de factuur teruggevonden worden. Het opstellen van de factuur kan manueel of automatisch gebeuren. In tegenstelling tot een manueel opgestelde factuur, is een automatisch opgestelde factuur gelinkt aan een aankooporder van een bepaalde klant. Wanneer de gegevens van deze klant al ter beschikking staan in het systeem, gebeurt de opstelling zonder enige manuele interventie. Er kunnen vier manieren onderscheiden worden waarop een factuur opgesteld kan worden:

- Manueel opstellen zonder het gebruik van boekhoudprogramma's of facturatieprogramma's;
- Manueel opstellen met de hulp van boekhoudprogramma's of facturatieprogramma's;
- Manueel opstellen met gebruik van een webportaal van leveranciers, klanten of serviceproviders;
- Automatisch opstellen met boekhoudprogramma's of facturatieprogramma's.

³⁸ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering.*

4.2.2 INBOEKEN

Eveneens het inboeken kan manueel of automatisch geschieden. Dit staat los van het feit of de factuur elektronisch of op papier verzonden wordt. Hier differentieert men drie manieren. Bij de eerste manier worden alle gegevens manueel ingegeven in het systeem. Daarnaast kunnen ook een deel van de gegevens manueel worden ingegeven, terwijl een ander deel automatisch in het systeem staat. Wanneer een deel van de gegevens automatisch is ingegeven, is er een online link met een bepaald aankooporder van een klant. Ten slotte kan het inboeken volautomatisch gebeuren, dan moet de klant enkel bevestigen. Deze bevestiging is dan de enige noodzakelijke manuele actie die moet worden ondernomen.

Papieren facturen kunnen bovendien door bedrijven worden ingescand, zodat ze elektronisch en zo goed als automatisch leesbaar zijn. Bij dit proces van intelligente scanning wordt informatie zoals het BTW-nummer door middel van optische tekenherkenning ingelezen en teruggekoppeld naar het systeem dat gebruikt wordt. Dit zorgt voor een snellere afhandeling.

4.2.3 VERZENDEN

Facturen kunnen op papier of elektronisch verzonden worden. Deze categorieën werden reeds besproken in punt 2.3.1

4.3 TECHNOLOGIE ALS HULPMIDDEL VOOR E-FACTURATIE

Er bestaan al verschillende technieken die als hulpmiddel gebruikt kunnen worden om een factuur elektronisch te verzenden en ontvangen. Verschillende leveranciers van software bieden specifieke softwarepakketten en diensten aan. De keuze van technologie, leverancier en bedrijfscontrole is een invloedrijke factor inzake de veiligheid van de e-factuur. De belangrijkste hulpmiddelen om een e-factuur te verzenden worden hieronder besproken³⁹. Sinds 1 januari 2010 is het gebruik van een specifieke technologie niet meer wettelijk verplicht.

³⁹ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.

4.3.1 ELEKTRONISCHE HANDTEKENING

Ondernemers kunnen gebruik maken van twee soorten elektronische handtekeningen. Enerzijds spreekt men van een geavanceerde elektronische handtekening (AES), anderzijds kan men gebruik maken van een gekwalificeerde elektronische handtekening (QES). Naar aanleiding van de versoepelde wetgeving is een elektronische handtekening niet langer wettelijk verplicht. Toch kan een elektronische handtekening nog steeds een goed hulpmiddel zijn voor de ondernemers om aan te tonen dat er aan de vier voorwaarden wordt voldaan.

Artikel 1, §3 van het KB nr. 1 stelt dat de elektronische handtekening, om geldig te zijn, moet voldoen aan volgende eisen:

- de handtekening is op unieke wijze aan de ondertekenaar verbonden;
- identificatie van de ondertekenaar wordt mogelijk;
- de totstandkoming gebeurt met middelen die enkel de ondertekenaar onder controle heeft;
- elke wijziging achteraf kan worden opgespoord aangezien de handtekening op specifieke wijze aan de gegevens is verbonden.

4.3.2 ELECTRONIC DATA INTERCHANGE

Een electronic data interchange (EDI) zorgt ervoor dat de computersystemen van twee handelspartners automatisch gestructureerde data uitwisselen. Dit heeft tot gevolg dat de aanmaak, de verzending en de ontvangst van de e-factuur automatisch plaatsvinden. Met andere woorden zijn manuele interventies overbodig. Hierdoor kan tijd bespaard worden en zijn er geen menselijke fouten meer mogelijk. Een belangrijke voorwaarde is dat de twee handelspartners duidelijke afspraken maken over de wijze waarop de data worden verstuurd. Omdat de betreffende documenten dus moeten voldoen aan bepaalde standaarden, wordt het vooral gebruikt voor herhalende transacties. Er werden reeds verschillende EDI-standaarden ontwikkeld, een voorbeeld hiervan zijn EDIFACT voor de Verenigde Naties en HL7 voor de gezondheidszorg.

Software om EDI te genereren en te verwerken was doorgaans relatief duur, bovendien was datacommunicatie tot voor kort in handen van een aantal grote ondernemingen. Recentelijk is EDI ook bereikbaar geworden voor kleinere

bedrijven, de software is beter en goedkoper geworden. EDI software is daarnaast als open source beschikbaar, een gekend voorbeeld hiervan is BOTS.

4.3.3 CONVERSIE

Conversie is een derde hulpmiddel om facturen elektronisch te kunnen versturen. Het houdt in dat een bestandstype naar een ander bestandstype kan worden omgezet. Hiertoe kunnen verschillende softwareprogramma's worden geïnstalleerd. Deze technologie is wettelijk toegestaan op voorwaarde dat de inhoud van de e-factuur niet wijzigt, interne controles moeten dit kunnen bewijzen.

4.3.4 BEDRIJFSCONTROLE DIE EEN BETROUWBAAR CONTROLESPOOR OPLEVERT

Belastingplichtigen die niet met een specifieke techniek werken, kunnen de voorwaarden waarborgen door te werken met een bedrijfscontrole die een betrouwbaar controlespoor oplevert. Dit wordt omschreven in artikel 60 §5 van de btw-wetgeving. Deze bedrijfscontrole is een proces van opstarten, uitvoeren, controleren en aanpassen van het boekhoudproces. Een bedrijfscontrole is afhankelijk van de omvang, activiteit, type belastingplichtige, transacties, leveranciers, etc. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de bedrijfscontrole een controlespoor moet opleveren tussen handeling en factuur dat betrouwbaar is.

Systematische vergelijking van bewijsstukken is het meest voorkomende voorbeeld van een bedrijfscontrole. Hierbij kan een factuur voor de leverancier vergeleken worden met de bestelbon, vervoersdocumenten en ontvangst van betaling. Daartegenover kan de factuur voor de ontvanger vergeleken worden met een kooporder die goedgekeurd is, een leveringsnota of het betalingsbewijs.

4.4 IMPLEMENTATIE

4.4.1 ADOPTIEPROCES

De voordelen die het gebruik van e-facturatie met zich meebrengt, zijn niet voor alle ondernemingen even groot en zichtbaar. De overstap naar e-facturen is doorgaans een weloverwogen beslissing die bij voorkeur door een kosten-

batenanalyse ondersteund wordt. Wanneer een onderneming gebruik maakt van e-facturen, zijn de voordelen het grootst als de facturen van een onderneming automatisch in hun boekhoudpakket verwerkt worden en hun leveranciers en klanten ook aan e-facturatie doen. Bovendien is het voordeel groter wanneer het aantal verzonden en ontvangen facturen groot is⁴⁰.

Tijdens het adoptieproces van de elektronische factuur zijn er enkele barrières die bedrijven moeten overwinnen alvorens men het instrument wil implementeren. Ten eerste moeten bedrijven bewust worden gemaakt van de verschillende voordelen. Vervolgens moet de wetgeving begrepen worden waardoor de onzekerheid verdwijnt. Ten slotte moet gekozen worden welke technologieën gebruikt zullen worden die het verzenden van e-facturen naar andere bedrijven mogelijk maakt. Eens deze barrières overwonnen zijn, kan er nagedacht worden over de daadwerkelijke implementatie. Hierbij zal een specifiek bedrijf de theorie zo goed mogelijk in de praktijk moeten omzetten waardoor de voordelen zo groot mogelijk worden. Wanneer we naar de innovatietheorie kijken van Rogers⁴¹, kunnen we besluiten dat vandaag de dag in België enkel "early adopter's" reeds gebruik maken van de e-factuur.

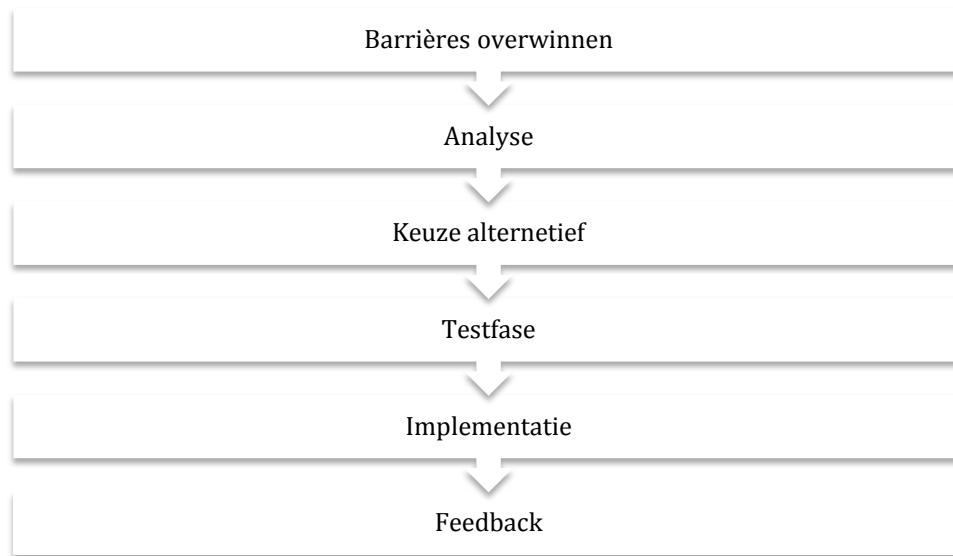
⁴⁰ *Voordelen e-factuur*, (2013). Opgevraagd op 16 september, 2013, via <http://www.efactuur.belgium.be/voordelen-onderneming>

⁴¹ Rogers, E.M., (2003). *Diffusion of Innovations*.

4.4.2 IMPLEMENTATIEPROCES

Hoewel in sommige situaties bedrijven deels gedwongen worden om over te gaan tot e-facturatie, bepalen de Belgische bedrijven in de meeste gevallen zelf of e-facturatie voordelig zal zijn. Bij de afweging om de e-factuur in de bedrijfsprocessen te implementeren, moeten er enkele belangrijke stappen worden genomen⁴². Deze worden in onderstaande figuur weergegeven.

Figuur 1: implementatieproces



Ten eerste moeten er enkele vragen gesteld worden waar de onderneming een antwoord op moet zoeken. De onderneming moet achterhalen welke processen beïnvloed worden door de implementatie. Hierbij moet er aandacht zijn voor de mogelijke risico's en voor processen die niet direct maar indirect gevolgen zullen ondervinden. Vervolgens moet er nagegaan worden of de implementatie gerealiseerd kan worden met de bestaande software. Indien nodig moeten geschikte softwareleveranciers gecontacteerd worden. Het is daarnaast ook belangrijk dat er op zoek gegaan wordt naar het standpunt van de medewerkers om zo de weerstand die zij kunnen bieden op te sporen en af te zwakken. Er moeten gesprekken gevoerd worden met klanten en leveranciers om te ontdekken wat hun knelpunten zijn en welke standaarden zij gebruiken. Ten slotte moet er op zoek gegaan worden naar informatie omtrent de financiële, fiscale en juridische risico's. Hiervoor kunnen bedrijven beroep doen op hun

⁴² Dirikx, T., & Tsang, F., (2013). *E-factureren voor accountants en administratiekantoren*.

accountant of administratiebureau. Er kan eventueel een testfase worden ingevoerd.

Wanneer uit de vorige stap blijkt dat de onderneming er klaar voor is, moeten er een aantal keuzes worden gemaakt. Hierbij moeten de kosten afgewogen worden ten opzichte van de baten zodat er een model ontwikkeld wordt dat voor het bedrijf het voordeligst is. Een grondige analyse van de alternatieven is noodzakelijk. De onderneming moet kiezen of men de facturen zelf gaat verzenden of de verzending gaat uitbesteden. Er moet worden bepaald met welke software en standaarden er zal gewerkt worden. Dit geldt zowel voor het verzenden en ontvangen van facturen, als voor de archivering. Hierbij is een grote aandacht voor de regelgeving zeer belangrijk. De onderneming bepaalt wie zijn medecontractanten worden en maakt hier duidelijke afspraken mee. Auditing en controle kunnen indien wenselijk ook worden uitbesteed aan derden.

Wanneer interne en externe processen op punt gesteld zijn, zal snel blijken of de implementatie succesvol was. Eventuele knelpunten kunnen worden bijgestuurd zodat alles nog vlotter verloopt.

HOOFDSTUK 5: VOORDELEN EN NADELEN

5.1 VOORDELEN

Het gebruik van de e-facturatie zou heel wat directe en indirecte kostenbesparingen met zich mee kunnen brengen. Facturen moeten niet meer geprint, in een enveloppe gestoken en gefrankeerd worden. De belangrijkste voordelen voor de publieke en private sector worden in onderstaande paragrafen opgesomd⁴³.

5.1.1 VOORDELEN VOOR PUBLIEKE EN PRIVATE ONDERNEMINGEN

5.1.1.1 Sneller

De afleveringstijd van een papieren factuur is langer dan die van een elektronische factuur. E-facturen kunnen sneller verwerkt worden, waardoor ook de betaalcyclus verkort wordt. Dit is voordelig voor zowel de koper als de verkoper. De verkoper heeft zo minder openstaande kredieten terwijl de koper een korting kan ontvangen omdat hij snel betaalt. De koper moet bovendien niet wachten op de factuur om de nieuwe goederen te prijzen en in te boeken. Een papieren factuur die per post verzonden wordt, kan soms namelijk later arriveren dan de goederen zelf. Deze wachttijd wordt volledig weggewerkt met een e-factuur. Vandaag worden maar liefst 41% van de facturen tussen ondernemingen te laat betaald⁴⁴. E-facturatie staat toe dit probleem grotendeels op te lossen.

5.1.1.2 Efficiënter

Op vlak van efficiëntie scoort de elektronische factuur ook beter dan de papieren factuur. Ten eerste verkleint de kans op fouten: dit voordeel is het grootst wanneer het hele proces elektronisch verloopt. Verder komen fouten sneller aan het licht en kan de e-factuur beter worden opgevolgd. Ten slotte kunnen de e-facturen eenvoudig elektronisch gearchiveerd en verwerkt worden. Wanneer een

⁴³ *Voordelen e-factuur*, (2013). Opgevraagd op 16 september, 2013, via <http://www.efactuur.belgium.be/voordelen-onderneming>
Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.

UNIZO, (2012). *E-facturatie is (niet) te duur*.

⁴⁴ *Nota aan de Vlaamse regering betreffende invoering van de elektronische facturatie bij de diensten van de Vlaamse overheid en de Vlaamse instellingen*. Opgevraagd op 25 januari, 2014, via http://www.bestuurszaken.be/sites/bz.vlaanderen.be/files/documenten/overheidsopdrachten/e-procurement/e-Invoicing_nota_VR.pdf

klant bijvoorbeeld belt om informatie te vragen over een bepaalde factuur, zal deze sneller en gemakkelijker geholpen kunnen worden.

5.1.1.3 Duurzamer

Aangezien er in België alleen al ruim 1 miljard facturen per jaar opgemaakt worden, zou het gebruik van e-facturatie een belangrijke besparing van papier en CO²-uitstoot kunnen betekenen⁴⁵. Wanneer facturen elektronisch worden verzonden, moet er namelijk geen enveloppe worden gebruikt en geen papier worden geprint. Dit betekent dus een daling in het papierverbruik. Papieren facturen moeten verder ook per post verzonden worden, deze transportkosten verdwijnen bij een e-factuur waardoor de CO² uitstoot daalt.

5.1.2 VOORDELEN VOOR DE OVERHEID

Ook de Vlaamse en Federale overheid heeft voordeel bij een elektronische verzending, ontvangst en verwerking van facturen. De beheerskosten van de financiële processen zullen dalen en het financieel beleid zal verbeteren. Bovendien zullen ook overheden hun rekeningen sneller betalen, wat een gunstige invloed heeft op het betaalimago. Dit laatste voordeel kreeg recentelijk heel wat aandacht in de pers. De Vlaamse regering heeft in het jaar 2013 namelijk 5,6 miljoen euro intresten moeten betalen op te laat betaalde facturen, deze intresten worden verwijlntresten genoemd. E-facturatie moet in de toekomst tot betere resultaten leiden. Daarnaast is e-facturatie een veelbelovende oplossing in de strijd tegen valse facturen. Samengevat draagt de e-factuur bij tot een efficiëntere en transparantere werking, ook voor de overheid.

5.2 NADELEN

Uit verschillende studies blijkt dat bedrijven zeer kritisch staan ten opzichte van de voordelen van de e-factuur, of dat ze niet beseffen welke voordelen er zijn. In deze paragraaf worden de belangrijkste nadelen⁴⁶ opgesomd die tijdens de

⁴⁵ *Voordelen e-factuur*, (2013). Opgevraagd op 16 september, 2013, via <http://www.efactuur.belgium.be/voordelen-onderneming>

⁴⁶ Batenbrug, R. & van den Berg, B., (2008). *E-factureren en standaarden voor e-invoicing in Nederland*
UNIZO, (2013). *Elektronisch factureren in 1,2,3*. Opgevraagd op 15 september, 2013, via http://www.unizo.be/ondernemersnieuws/elektronisch_factureren_in_1_2_3.html

literatuurstudie naar voren kwamen. Wanneer de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie in kaart worden gebracht, zal hier dieper op ingegaan worden.

Hoewel de regelgeving in verband met elektronische facturatie reeds versoepeld is, bevat hij nog steeds heel wat voorwaarden waaraan een e-factuur moet voldoen. Vier voorwaarden werden eerder reeds kort samengevat in punt 2.1.2. Ondernemers vinden dat deze voorwaarden te vaag omschreven zijn waardoor er te veel onzekerheid is. Een relevant voorbeeld hiervan is het feit dat de klant een goedkeuring moet geven om de factuur elektronisch te ontvangen. Hoe deze goedkeuring precies moet gegeven worden, is voor de ondernemers niet altijd duidelijk. Ook de authenticiteit en integriteit moeten te allen tijde bewaard worden. Bij transacties naar het buitenland moeten ondernemers dan weer rekening houden met de wetgeving van dat betreffende land.

Goede softwareplatformen bieden alvast een mogelijke oplossing om correct aan de voorwaarden te voldoen, maar de aankoop hiervan kost natuurlijk geld. Bedrijven met een lage factuurfrequentie verwachten doorgaans dat de investering maar weinig schaalvoordelen met zich meebrengt. Bovendien bestaan er verschillende manieren om facturen elektronisch te verzenden en zijn er nog geen duidelijke standaarden die door de overheid en sectoren gebruikt worden. Daarom nemen veel bedrijven een afwachtende houding aan om over te schakelen op de e-factuur. Een groot nadeel blijkt ten slotte het feit dat een elektronische factuur ongeldig wordt wanneer er iets wordt aangepast. Soms kan een kleine opmerking of toevoeging na de verzending toch noodzakelijk zijn. Daarom is de vraag of het mogelijk is om een extra ruimte te voorzien waar eventuele toevoegingen wel wettelijk zijn⁴⁷.

⁴⁷ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.
Koorn, R., Peters, W., & Zegers, A., (2009). *E-factureren: efficiënt én betrouwbaar?*

HOOFDSTUK 6: E-FACTURATIE IN DE WERELD

6.1 MARKTVOLUME

In onderstaande tabel wordt een raming van het totaal aantal facturen in de wereld, Europa en België weergegeven. In een rapport van Billentis wordt het totale wereldvolume van facturen geschat. Voor Europa is de raming in dit rapport iets preciezer⁴⁸. De cijfers voor België zijn terug te vinden in een rapport van de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging⁴⁹.

Tabel 1: overzicht aantal facturen

Wereld	350 miljard
Europa	33 miljard
België	1 miljard aankoopfacturen 1 miljard verkoopfacturen

Wanneer we naar deze cijfers kijken, kunnen we besluiten dat dit volume heel wat papierverbruik met zich kan meebrengen. In de geïndustrialiseerde landen nemen facturen naar schatting 16 tot 30% van het totaal aantal brieven in beslag. In minder geïndustrialiseerde landen kan dit zelfs oplopen tot 50%. Bovendien stijgt het aantal opgemaakte facturen jaarlijks met 2 tot 3%. Uit deze cijfers wordt nogmaals duidelijk dat hier dus een belangrijke opportuniteit ligt voor overheden en bedrijven om het papierverbruik te doen dalen⁵⁰.

⁴⁸ Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

⁴⁹ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.

⁵⁰ Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

6.2 WERELDMARKT

Aan de hand van hetzelfde rapport van Billentis zal in onderstaande paragraaf per werelddeel samengevat worden in welke fase van adoptie het werelddeel zich bevindt. Per werelddeel zullen de meest ontwikkelde landen op vlak van het gebruik en de wetgeving inzake elektronische facturatie kort aan bod komen. Daarnaast zal telkens de huidige toestand in de BRIC landen (Brazilië, Rusland, India en China) worden besproken.

In Afrika komt het gebruik van de e-factuur maar moeilijk op gang. Dit komt hoofdzakelijk doordat Afrikaanse landen op economisch vlak meestal maar weinig ontwikkeld zijn. Zowel de overheden, als andere bedrijven, zien het nut nog niet van het elektronisch verzenden van facturen. Enkel in Zuid-Afrika, Egypte en Tunesië bestaat er een regelgeving inzake e-facturatie. Er wordt verwacht dat wanneer de e-factuur wel gebruikt wordt, dit vooral via e-mail zal gebeuren.

De economie in Azië draait grotendeels op de export van goederen naar Europa en de Verenigde Staten. Daarom staan Aziatische landen onder druk om een duidelijke wetgeving inzake e-facturatie te ontwikkelen en hun facturen steeds meer elektronisch te verzenden. De overheden in Azië hebben ook tot doel de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden, dit kan hen een belangrijk competitief voordeel opleveren. In China lanceerde de overheid recent een hervormingsproject om het gebruik van bepaalde technologieën te stimuleren. Daarnaast introduceerde de Chinese overheid een nieuwe wetgeving voor online facturatie systemen. Ook in Rusland nam de overheid al enkele stappen om een duidelijke wetgeving op te stellen. Hoewel de interesse hier relatief hoog is, blijft het gebruik heel laag. Bedrijven hebben moeilijkheden om de regels in praktijk om te zetten. Opvallend is het feit dat ook in India e-facturatie nog maar zelden voorkomt, hier is het gebruik van de e-factuur zelfs niet duidelijk gelegaliseerd. In Azië zijn het dus niet hoofdzakelijk de BRIC landen die hun facturen elektronisch verzenden. De koplopers zijn Singapore, Hong Kong, Taiwan en Zuid-Korea. De andere landen komen te kort op vlak van adoptie en/of legalisatie.

Wanneer we kijken naar e-facturatie in de Verenigde Staten, kunnen we besluiten dat hier de interesse steeds groter wordt. Als de bedrijven nog geen

gebruik maken van de elektronische factuur, zijn ze het instrument meestal wel aan het evolueren of implementeren. Ook hier is het zo dat KMO's minder geneigd zijn gebruik te maken van de e-factuur dan de grote multinationals. Een groot aantal van deze bedrijven zijn wel geïnteresseerd, maar hebben een beperkt budget. BRIC land Brazilië is een rolmodel op vlak van e-facturatie. De regelgeving is er relatief transparant en e-facturatie werd er enkele jaren geleden verplicht in het B2B en B2G segment. Naast Brazilië zijn Mexico en Chili wereldleiders, ze vormen een voorbeeld op vlak van implementatie en wetgeving voor de rest van de wereld. Er kan opgemerkt worden dat in de Verenigde Staten de e-factuur gemiddeld nog een positievere impact heeft op de kosten dan in Europa. De wetgeving is er meer geharmoniseerd dan in de rest van de wereld en bedrijven moeten meestal maar in één taal communiceren (Engels).

6.3 EUROPESE MARKT

E-facturatie staat al enkele jaren op de agenda van de Europese Instellingen. Er werden al meerdere initiatieven genomen om het gebruik van de elektronische factuur te promoten. Zo richtte de Europese Commissie bijvoorbeeld een groep op met experts die tegen 2009 een raamwerk moesten ontwerpen in verband met elektronische facturatie in Europa. De Europese Commissie ontvangt haar facturen reeds elektronisch en spoort de lidstaten en hun publieke instellingen aan dit ook te doen. Hiermee willen ze het goede voorbeeld geven aan de private ondernemingen. Een ander opmerkelijk voorbeeld is de lancering van een initiatief genaamd "PEPPOL". Dit staat voor Pan-European Public Procurement On-Line waarbij meerdere lidstaten samenwerken om elektronische communicatie tussen ondernemingen en publieke instellingen te promoten⁵¹. De Europese Commissie zette bovendien een forum op dat de belangrijkste factoren inzake e-facturatie voor private en publieke ondernemingen in heel Europa kadert⁵². Dit forum, genaamd 'European Multi Stakeholder Forum on Electric Invoicing' biedt de mogelijkheid om ervaringen te delen en te leren uit de 'best practices'. Er worden bijeenkomsten gehouden en de Europese Commissie krijgt een duidelijker beeld van hoe de implementatie gestimuleerd kan worden.

⁵¹ Salmony, S., Harald, B., (2010). *E-voicing in Europe, now and in the future*.

⁵² *European Multi Stakeholder Forum on Electric Invoicing*, (2013.) Opgevraagd op 15 november, 2013, via http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/benefits/invoicing_forum_en.htm

Volgens de nieuwste Europese Richtlijn moet tegen 2020, 50% van de facturen e-facturen zijn.

Wanneer we kijken naar de Europese markt, wordt al snel duidelijk dat er tamelijk grote verschillen zijn in de fase van adoptie van de e-factuur. Terwijl in sommige landen zoals Zweden en Denemarken het gebruik van de e-factuur een gewoonte is geworden, hinken andere landen zoals Italië, Griekenland en Kroatië nog achterop⁵³. In het algemeen hebben de Noord-Europese en West-Europese landen de meeste gebruikers. Dit kan verklaard worden door het verschil in innovatieklimaat in de landen, de wetgeving, en de impulsen van de overheid en andere instellingen. De Europese landen zijn wettelijk verplicht om de Europese Richtlijnen om te zetten in nationaal recht, maar er is in de praktijk heel wat onderscheid tussen Europese landen op dit vlak. De belangrijkste verschillen bevinden zich op het vlak van de btw, het elektronisch handtekenen, de archivering en de toegankelijkheid⁵⁴. In heel Europa zijn het doorgaans niet de KMO's maar de grote multinationals die meestal wel al gebruik maken van de e-factuur⁵⁵.

Een voorbeeld van een "best practice" is Zweden⁵⁶. Aangezien e-facturatie hier al sinds 1980 gebruikt wordt, was er maar weinig verandering nodig om aan de Europese Richtlijn 2001/115/EG van 20 december 2001 te voldoen. Elektronische facturen moeten volgens de Zweedse wetgeving correct en ongewijzigd bewaard worden, maar de overheid bepaalt niet welke technieken men hier precies voor moet gebruiken. Een grote stap kwam er op 1 juli 2008, de overheid besliste dat in de mate van het mogelijke alle overheidsinstellingen al hun facturen elektronisch moesten ontvangen en verzenden. Doorgaans maken deze instellingen gebruik van twee soorten methoden. Wanneer we kijken naar de private sector, wordt duidelijk dat ook hier verschillende alternatieven bestaan voor de bedrijven om aan e-facturatie te doen. Per sector werd er bovendien een plan ontwikkeld met tips en uitleg over hoe bedrijven de standaarden moeten gebruiken en e-facturatie kunnen implementeren. Er wordt daarnaast aandacht geschonken aan verschillen tussen bedrijven die al dan niet handel drijven met

⁵³ Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

⁵⁴ Koorn, R., Peters, W., & Zegers, A., (2009). *E-factureren: efficiënt én betrouwbaar?*

⁵⁵ Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

⁵⁶ *E-voice gateway*. (2013). Opgevraagd op 11 oktober, 2013, via <http://www.e-invoice-gateway.net/knowledgebase/countryrelated/compare?country1=10&country2=29>

buitenlandse bedrijven. Ook banken en andere private ondernemingen proberen bedrijven te stimuleren. Ze bieden bijvoorbeeld oplossingen aan bij bepaalde problemen en kunnen helpen bij de implementatie. Dit alles leidt tot een aanzienlijke vermindering van de administratieve lasten in Zweden⁵⁷. Naast Zweden kunnen ook Denemarken en Finland gezien worden als een voorbeeld van hoe e-facturatie succesvol geïmplementeerd kan worden in de bedrijfsprocessen⁵⁸. In Finland wordt maar liefst 95% van de facturen elektronisch verwerkt.

6.4 E-FACTURATIE IN BELGIË

De kwantitatieve resultaten die het beperkte gebruik van e-facturatie bewijzen, worden in onderstaande paragrafen op een rijtje gezet. Hierbij komen zowel de cijfers uit studies bij bedrijven, als burgers aan bod. Deze studies werden uitgevoerd door de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, in samenwerking met Indigov. Hierbij wordt opgemerkt dat pas in het volgend hoofdstuk dieper zal worden ingegaan op wat administratieve vereenvoudiging inhoudt en wat de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging (DAV) is. Deze paragraaf heeft enkel tot doel het gebruik van e-facturatie te kwantificeren.

6.4.1 MEETRESULTATEN BEDRIJVEN

DAV volgt sinds 2008 de evolutie van het gebruik van e-facturatie op. De recentste verandering van de wetgeving was de aanleiding om begin 2013 een studie uit te voeren. Deze studie werd eind 2013 – begin 2014 opnieuw uitgevoerd. Samen met partner Indigov werd een online enquête uitgevoerd die zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens verzamelt. De kwantitatieve gegevens betreffen de aantallen, manier van verwerken en opstellen, etc. Het kwalitatieve luik vraagt naar de gebruiksinteresse en gebruiksintentie. In de periode van 15 februari tot 12 maart 2013 hebben 613 bedrijven meegewerkt aan de eerste enquête die betrekking heeft op het jaar 2012. De tweede enquête heeft betrekking op het jaar 2013 en liep van 19 tot 31 december 2013. 847 bedrijven vulden deze in, de enquête was hoofdzakelijk gericht naar personen binnen bedrijven die betrokken zijn met de boekhouding en facturatie. In beide

⁵⁷ Moberg, A., Borggren, C., Finnveden, G., & Tyskeng, S., (2008). *Effects of a total change from paper invoicing to electronic invoicing in Sweden.*

⁵⁸ Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing.*

gevallen werden de resultaten gewogen op basis van het aantal bedrijven per regio en het aantal werknemers. 59% van de bevroagden was afkomstig uit het Vlaams Gewest, 28% uit het Waals Gewest, en 13% uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. 20,8% waren eenmanszaken; 33,4% heeft minder dan 50 personeelsleden, 18,6% heeft tussen de 50 en 250 personeelsleden en 27,3% heeft meer dan 250 personeelsleden. Dit zorgde voor een representatieve steekproef. Er werd vervolgens een gewogen gemiddelde berekend voor een gemiddelde Belgische onderneming, ingedeeld volgens de grootte.

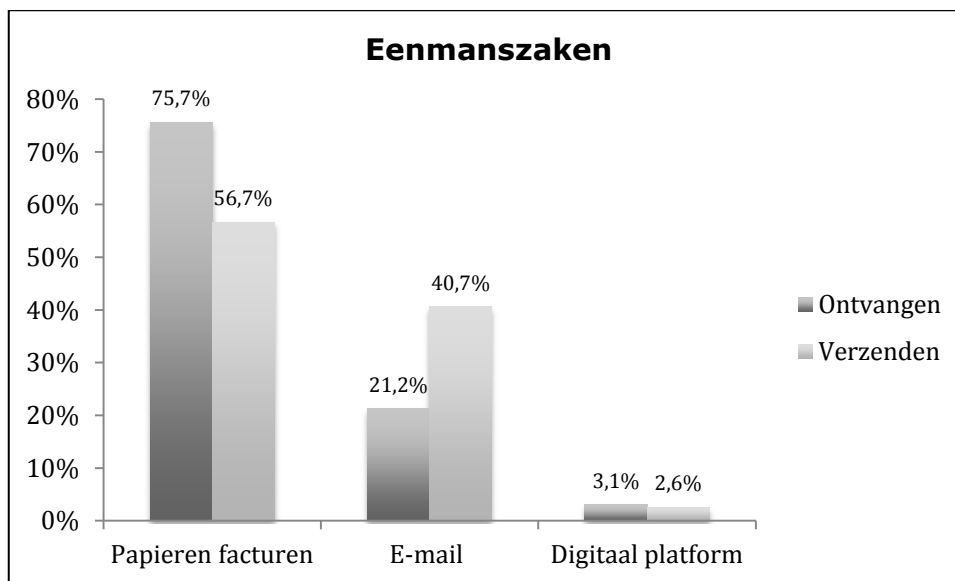
In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het gebruik van e-facturatie. Hoewel er een kleine verbetering naar 2013 toe is, blijft het groeipotentieel enorm. Het aantal facturen dat verstuurd werd naar ondernemingen via een digitaal platform zijn gestegen met 2,28%. Voor facturen via e-mail was dit stijgingspercentage nog hoger, respectievelijk 8,64%. Voor het aantal facturen dat ontvangen werd door ondernemingen is dit een stijging van respectievelijk 4,81% en 6,71%. In totaal versturen ondernemingen nog 66,56% van de facturen op papier, ze ontvangen nog 70,18% op papier.

Tabel 2: e-facturatie in België

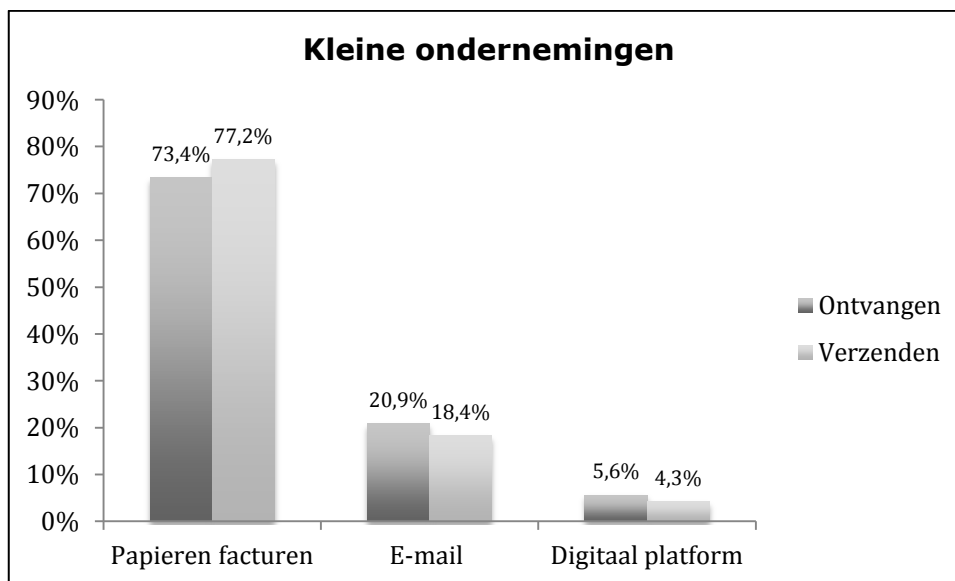
	Digitaal		E-mail		Totaal e-facturatie	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Elektronisch verstuurd naar ondernemingen	3,74%	6,02%	18,78%	27,42%	22,52%	33,44%
Elektronisch ontvangen door ondernemingen	2,59%	7,40%	15,71%	22,42%	18,31%	29,82%

Vervolgens zal er voor de meting in 2013 een opsplitsing worden gemaakt naar gelang de grootte van de onderneming.

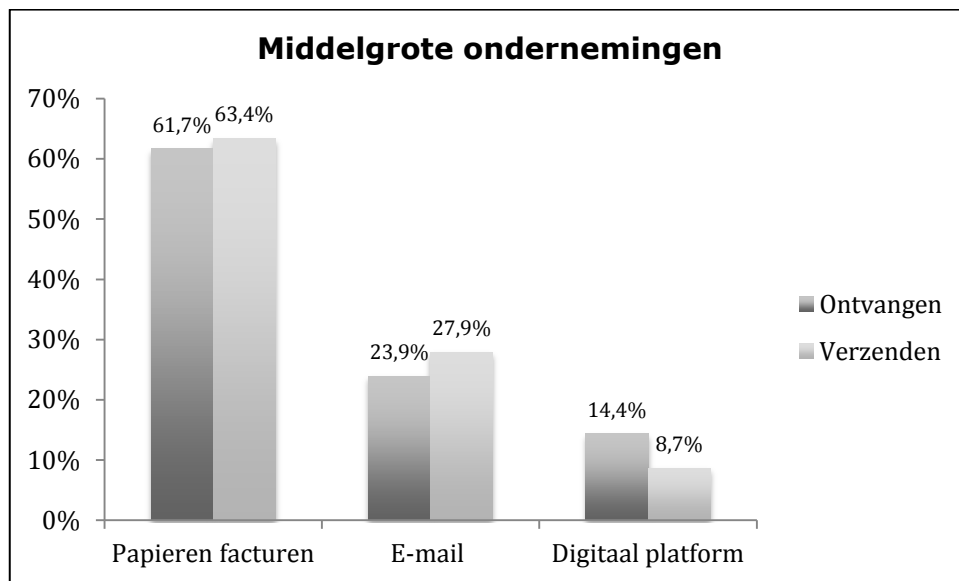
Grafiek 1: facturatieprocessen bij de eenmanszaken in de B2B sector



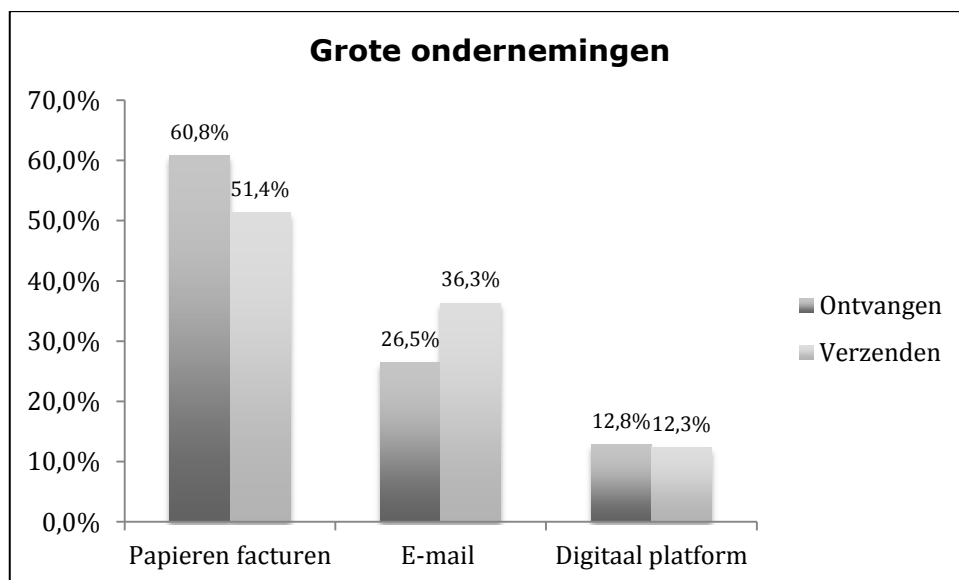
Grafiek 2: facturatieprocessen bij de kleine ondernemingen in de B2B sector



Grafiek 3: facturatieprocessen bij de middelgrote ondernemingen in de B2B sector



Grafiek 4: facturatieprocessen bij de grote ondernemingen in de B2B sector



We concluderen uit bovenstaande resultaten dat vooral eenmanszaken en kleine ondernemingen nog niet warm lopen voor het gebruik van elektronische facturen. De grotere ondernemingen zijn doorgaans beter in het inschatten van de kosten en baten, deels doordat ze de kosten over een grotere schaal kunnen spreiden. De correlatie tussen de grootte van de onderneming en de manier van factureren, heeft dus hoogstwaarschijnlijk te maken met een hoge geschatte kostprijs van IT-systemen. Hoewel er ook bij de grotere ondernemingen nog een aanzienlijk groeipotentieel is, zal de focus in het praktijkonderzoek liggen bij de KMO's en eenmanszaken.

Wanneer we kijken naar het proces van facturatie, blijkt dat in 2012 60% van de verkoopfacturen manueel werd opgesteld, in 2013 was dit zelfs 69%. De verwerking van de aankoopfacturen gebeurde in 2012 in 83% van de gevallen manueel, dit ten opzichte van 92% in 2013. De betaling van facturen gebeurde in 2013 in 24,1% van de gevallen automatisch bij een papieren verkoopfactuur. Bij een elektronische verkoopfactuur was dit 28,10%. Het is daarnaast belangrijk op te merken dat 80% zijn ontvangen e-factuur minstens één keer afdrukt.

DAV onderzocht ook de kostprijs per verzonden factuur voor een onderneming. Bij een papieren factuur komt dit op 4,44 euro, bij een elektronische factuur op slechts 1,20 euro. Ook het ontvangen van een elektronische factuur is goedkoper voor ondernemingen. Op papier bedraagt de kostprijs gemiddeld 8,04 euro ten opzichte van 2,27 euro bij een elektronische versie. In totaal kan men dus 5,77 euro besparen.

Wanneer er gevraagd werd naar de toekomstplannen van ondernemingen, zijn het hoofdzakelijk de éénmanszaken en kleine ondernemingen die weinig interesse hebben. Er is wel een kleine verbetering van 2012 naar 2013 terug te vinden. Uit de kwalitatieve resultaten blijkt dat de ondernemingen wel op de hoogte zijn van de voordelen van e-facturatie.

In het algemeen kunnen we besluiten dat het gebruik van e-facturatie lichtjes stijgt. Hoe kleiner de onderneming, hoe minder het gebruik en hoe eenvoudiger het systeem van e-facturatie.

6.4.2 MEETRESULTATEN BURGERS

Hoewel de focus in het praktijkonderzoek zal liggen bij de bedrijven, wordt ook kort het gebruik van e-facturatie bij de burgers in kaart gebracht. Het veldwerk dat onderstaande resultaten oplevert, vond eveneens plaats tussen 19 en 31 december. 1006 Belgen, ouder dan 18 jaar vulden de enquête in. 59% hiervan kwam uit het Vlaams Gewest, 31% uit het Waals Gewest en 10% uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De steekproef werd naast de regio gewogen naar geslacht, opleiding en leeftijd. Er werd vervolgens gevraagd naar de dagelijkse activiteit of het beroep.

40,1% van de ondervraagden ontvangt 6 of meer dan 6 facturen per maand, meestal afkomstig van telefoon, TV en internet. De burgers ontvangen facturen

hoofdzakelijk op papier, niettegenstaande ze dit voor bepaalde facturen liever via e-mail of ZOOMIT zouden ontvangen. In het totaal zijn de burgers eerder voor elektronische facturatie, deze mening geldt eveneens voor de oudere generaties.

Voornamelijk de telecombedrijven, banken en nutsbedrijven maken steeds meer aanstalten om de facturen elektronisch te verzenden. Burgers hadden graag dat de overheid dit ook meer zou doen. Wanneer we kijken naar de bekendheid van e-bankieren valt het op dat dit zeer gekend is. De populariteit van ZOOMIT, een systeem dat toelaat om e-facturen te kunnen beheren en betalen met verschillende internetbankingapplicaties, is de laatste jaren sterk gegroeid. Het gebruik van deze tool bij de burgers ligt dan ook eerder hoog. In tegenstelling tot de bedrijven, drukt 53% van de burgers zijn e-facturen niet af.

Uit de resultaten van het onderzoek bij de burgers komt naar voren dat ze relatief positief staan ten opzichte van e-facturatie. Toch zijn er nog enkele knelpunten, zoals het gebrek aan informatie en de kans op technische problemen.

6.4.3 INITIATIEVEN IN BELGIË

Uit het voorgaande kunnen we ons de vraag stellen of in België de inspanningen van de overheid en de publieke instellingen voor de private ondernemingen om de e-factuur te promoten, voldoende groot zijn. De overheid nam tot op heden al enkele initiatieven om de e-factuur te promoten in België. Er werd ten eerste op 4 april 2014 een circulaire van de FOD Financiën verspreid over de interpretatie van deze nieuwe wetgeving van 2013. Dit moet ondernemingen helpen de wetgeving te begrijpen en toe te passen.

Op 7 november 2013 ondertekende Olivier Chastel, Minister van Administratieve Vereenvoudiging, samen met de instituten die de Belgische economische beroepen vertegenwoordigen en de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat protocollen inzake de promotie en het gebruik van de e-factuur. Op 20 november werden de protocollen bovendien ook met andere beroepsorganisaties

ondertekend. In totaal zijn er inmiddels 35 professionele groeperingen die hun groepsleden aanmoedigen het instrument te gebruiken⁵⁹.

Minister Olivier Chastel verklaarde bovendien dat indien we e-facturatie willen promoten, het goede voorbeeld moet gegeven worden. Daarom bereiden DAV en Fedict een pilootproject voor waarmee de leveranciers van de Staat hun facturen naar de FOD Begroting, Fedict en de Kanselarij tegen begin 2014 elektronisch kunnen versturen. Na een positieve evaluatie zal dit werkproces in meerdere federale departementen geïmplementeerd worden. De introductie van de e-factuur in de processen van de publieke instellingen is een grote uitdaging. Dit omdat er met een grote verscheidenheid aan financiële systemen en standaarden wordt gewerkt. De nota van de Vlaamse regering betreffende de invoering van de elektronische facturatie bij de diensten van de Vlaamse overheid en de Vlaamse instellingen schept een duidelijk beeld over de impact op het bedrijfsleven, de overheid, de lokale overheid en het budget.

Verder ontwikkelde DAV in samenwerking met verschillende beroepsorganisaties een website (www.efactuur.belgium.be) waar informatie over de e-factuur wordt weergegeven.

Publieke en private bedrijven moeten door de overheid geïnformeerd, gesensibiliseerd en gestimuleerd worden om de e-factuur te implementeren in de processen. Uit de vergelijking met Zweden en andere Scandinavische landen blijkt dat er wel nog verschillende bijkomende initiatieven mogelijk zijn. Het business-to-government e-factureren is in België bijvoorbeeld zo goed als onbestaand.

6.4.4 CONCLUSIE

Bovenstaande resultaten tonen aan dat hoewel er recentelijk verschillende stappen in de goede richting werden genomen, er nog een groot groeipotentieel is aangaande het gebruik van e-facturatie bij KMO's in België. Daarom zal er in de praktijk onderzocht moeten worden wat de oorzaken hiervan zijn. De verdieping in de bestaande literatuur geeft heel wat theoretisch inzicht in het onderwerp. Daarnaast moeten de conclusies uit een praktijkonderzoek een juist

⁵⁹ *De beroepsfederaties engageren zich voor elektronische facturatie*, (2013). Opgevraagd op 6 februari, 2013, via <http://www.chastel.belgium.be/nl/de-beroepsfederaties-engageren-zich-voor-de-elektronische-facturatie>

beeld schetsen van het ondernemersklimaat van de KMO. Dit is noodzakelijk om ten slotte enkele beleidsmaatregelen en bijkomende initiatieven voor te stellen. Volgende drie hoofdstukken diepen dan ook de oorzaken van bovenstaande resultaten uit.

HOOFDSTUK 7: ADMINISTRATIEVE LASTEN

7.1 INLEIDING

Uit de literatuurstudie blijkt dat administratieve lasten een belangrijke invloed hebben op het bedrijfsleven. Het aantal administratieve verplichtingen en complexe regels waar publieke en private ondernemingen mee geconfronteerd worden, is de laatste decennia doorgaans gegroeid. Dit heeft een negatieve invloed op de financiële en organisatorische situatie. Niettemin zorgt de slechte huidige economische toestand ervoor dat de noodzaak aan efficiënte processen stijgt. Administratieve vereenvoudiging wordt dan ook gezien als een belangrijke opportuniteit om de productiviteit van de Belgische bedrijven en overheidsinstellingen te verbeteren. Het betekent een win-winsituatie voor publieke instellingen, private bedrijven én burgers.

Ook de jaarlijkse stresstest van het Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen⁶⁰ bevestigt het belang van administratieve vereenvoudiging. Hun onderzoek vertelt ons dat 93% van de zelfstandigen in het jaar 2013 met grote, aanhoudende stress kampte. Volgens de 834 ondernemers die deelnamen, is de belangrijkste oorzaak van deze stress de te hoge administratieve lasten. Wel 19% van de deelnemers duiden dit probleem aan als belangrijkste stres trigger. Andere oorzaken zijn de aanhoudende crisis (18%), de toename van het aantal onbetaalde facturen (12%) en de hoge loonlasten (10%).

De federale overheid erkent het belang van administratieve vereenvoudiging en stelt daarom voorop om tegen mei 2014 (einde huidige legislatuur) de administratieve lasten voor ondernemingen te doen dalen met 30%. De Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, opgericht in 1998, heeft als doel het beleid voor administratieve vereenvoudiging op federaal niveau te ondersteunen. Het Federaal Planbureau voert tweejaarlijks een enquête uit in opdracht van DAV om de administratieve lasten van ondernemers te bevragen. DAV zelf publiceert jaarlijks ook een meetrapport met daarin de resultaten van hun administratieve lastenmetingen per FOD.

⁶⁰ 92 procent van de zelfstandigen blijft bij ziekte doorwerken, (2013). Opgevraagd op 16 februari, 2014, via <http://www.nsz.be/nl/nieuws/sociaal/92-procent-van-de-zelfstandigen-blijft-bij-ziekte-doorwerken/>

Er werden verschillende projecten inzake administratieve vereenvoudiging opgezet. Naast elektronische maaltijdcheques, Télémarc, etc. is het onderzoek dat het gebruik van e-facturatie in kaart moet brengen een belangrijk voorbeeld hiervan. E-facturatie is dan ook ontstaan uit de doelstelling van de federale overheid om de administratieve lasten te verminderen. In volgende paragrafen zal een definitie van administratieve lasten worden geven. Vervolgens zal aan de hand van kwalitatieve en kwantitatieve resultaten uit onderzoek van DAV en het Federaal Planbureau geschetst worden hoe het staat met de administratieve lasten binnen het bedrijfsleven in België. Eerst worden de administratieve lasten in het algemeen besproken, gevolgd door administratieve lasten omtrent e-facturatie.

7.2 WAT ZIJN ADMINISTRATIEVE LASTEN

7.2.1 DEFINITIE

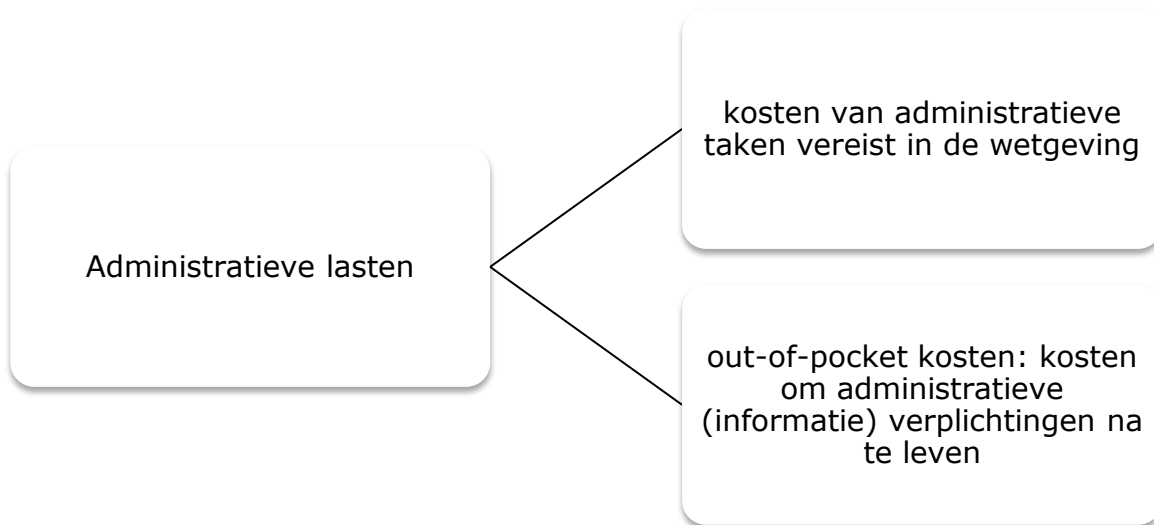
Uit een meetrapport van de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging wordt de definitie van administratieve lasten geciteerd⁶¹:

“Administratieve lasten zijn kosten van administratieve handelingen die ondernemingen, burgers of verenigingen moeten uitvoeren voor de naleving van wettelijke (informatie-) verplichtingen aan de overheid, ongeacht of zij deze handelingen ook zouden uitvoeren zonder wettelijke verplichting. Hiermee wordt bedoeld dat alle informatieverplichtingen die opgenomen zijn in regelgeving, administratieve lasten voortbrengen, ook al zouden de ondernemingen en burgers de administratieve handelingen toch stellen als de wettelijke verplichting niet zou bestaan. Het gaat hierbij zowel om het nakomen van verplichtingen als het uitoefenen van rechten.”

Het zijn dus administratieve verplichtingen, opgelegd door de overheid en vallen uiteen in twee grote subgroepen.

⁶¹ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2012). *De evolutie van de federale administratieve lasten*

Figuur 2: administratieve lasten



Voorbeelden zijn het invullen van formulieren, het bijhouden van bepaalde documenten, transactiekosten, etc. Deze administratieve verplichtingen worden steeds gecompliceerder en brengen doorgaans hogere kosten voor bedrijven met zich mee⁶².

7.2.2 ONLY ONCE-PRINCIPLE

Op 28 november 2013 keurde de Ministerraad de wet omtrent unieke gegevensverzameling goed. 20 maart 2014 keurde ook de Kamer de regelgeving goed. Wanneer deze wet in werking treedt, mogen federale overheidsdiensten geen data van bedrijven of burgers opvragen die ze al ter beschikking hebben via de databanken. De wetgeving heeft als doel de administratieve lasten te verminderen en de dienstverlening en efficiëntie van de publieke instellingen te verbeteren. Volgens Olivier Chastel, de minister van administratieve vereenvoudiging, kwam het te veel voor dat burgers en bedrijven meerdere keren dezelfde informatie moesten doorgeven aan verschillende federale overheidsdiensten. Dat brengt dubbel werk met zich mee, zowel voor de klanten als voor de overheidsinstellingen. Daarnaast heeft de wet ook tot gevolg dat

⁶² *Methodieken*, (2013). Opgevraagd op 14 oktober, 2013, via <http://www.bestuurszaken.be/methodieken>

dezelfde waarde wordt toegekend aan elektronische en papieren formulieren. Elektronische documenten mogen enkel geen afbreuk doen aan het only once-principe.

7.2.3 ADMINISTRATIEVE LASTEN METEN

Om administratieve lasten te verminderen, moeten ze eerst gemeten kunnen worden. De methode voor het meten van administratieve lasten die door de Europese Commissie en de Europese lidstaten gebruikt wordt, is de Standaard Kosten Methode (het SKM-model)⁶³. DAV gebruikt een eigen methodologie die op het SKM-model gebaseerd is, het Kafka-meetmodel. De administratieve lasten worden in dit model gemeten aan de hand van vijf parameters.

- T_{tijd} : Hoeveel tijd kost het voor een bedrijf of persoon om een handeling uit te voeren? In het geval van e-facturatie de tijd dat een medewerker nodig heeft om een verkoopfactuur op te stellen.
- $P_{\text{uurtarief}}$: Wat is het uurtarief van de persoon die de handeling uitvoert? Met andere woorden, hoeveel kost de persoon die de taken uitvoert voor de ondernemer, hoeveel kost het voor de burger?
- $P_{\text{out-of-pocket}}$: Wat zijn de uitgaven die door een bedrijf of persoon worden gedaan om administratieve verplichtingen in acht te nemen? In dit geval is dit de prijs van een postzegel.
- $Q_{\text{aantal}} \times F_{\text{frequentie}}$: Hoe groot is de doelgroep die de verschillende handelingen dient uit te voeren en hoe vaak per jaar gebeurt dit? Dit bedraagt het aantal verkoopfacturen per jaar maal het aantal keer dat een medewerker van de boekhoudafdeling een bepaalde taak moet uitvoeren per opgestelde factuur.

Het berekenen van de parameters, het verwerken van de gegevens en de rapportage gebeurt in deze methode in vijf stappen. Eerst worden de administratieve handelingen per proces opgelijst. Vervolgens kan de data bepaald en verzameld worden. Eens de nodige data ingezameld zijn, kan deze verwerkt worden met behulp van onderstaande formule:

$$\text{Administratieve lasten} = ((T_{\text{tijd}} \times P_{\text{uurtarief}}) + P_{\text{out-of-pocket}}) \times (Q_{\text{tijd}} \times F_{\text{frequentie}})$$

⁶³ Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2012). *De evolutie van de federale administratieve lasten*

De volgende stap is de validatie door de stakeholders, om tenslotte het eindrapport op te stellen en voor te leggen.

Door de administratieve lasten op een uniforme en transparante manier te meten kunnen er vergelijkingen worden gemaakt, de evolutie kan worden weergegeven, de effecten kunnen worden ingeschat, etc. Door de media wordt vaak het aantal pagina's in het Belgisch Staatsblad gebruikt als instrument om de administratieve lasten te meten. Kwaliteit wordt echter niet bepaald door het aantal. Bovendien staan er ook andere zaken zoals bijvoorbeeld benoemingsbesluiten in opgenomen. Dit is dan ook geen goede indicator voor de kwaliteit van de wetgeving en zal niet worden gebruikt bij de analyse van de administratieve lasten.

De Standaard Kosten Methode zal bij de case studie toegepast worden, deze case wordt later besproken.

7.3 ADMINISTRATIEVE LASTEN IN BELGIË

7.3.1 ALGEMEEN

Om een algemeen beeld te schetsen van de administratieve lasten in België, werd grotendeels gebruik gemaakt van het rapport van het Federaal Planbureau. Het Federaal Planbureau (FPB) is een instituut van openbaar nut dat beleidsrelevant onderzoek voert inzake economie, sociale economie en het leefmilieu. In 2001 voerde het FPB de eerste keer een onderzoek uit in opdracht van DAV en de ministerraad met als doel de administratieve lasten te ramen die een invloed hebben op ondernemingen en zelfstandigen. Het onderzoek, in de vorm van een enquête, werd vervolgens om de twee jaar georganiseerd. De kwalitatieve en kwantitatieve gegevens uit dit rapport werden in december 2013 gepubliceerd en hebben betrekking op het jaar 2012.

De enquête bestaat uit een kwalitatief en een kwantitatief luik. Het kwantitatieve luik heeft tot doel de totale kosten van de administratieve lasten te meten, dit is de som van de interne en de externe kosten. Interne kosten worden omschreven als de uren die besteed worden aan het nakomen van formaliteiten. De externe kosten zijn de externe uitgaven die ondernemingen moeten doen om hun

verplichtingen na te komen. Het kwalitatief onderdeel peilt vervolgens naar de mening en kennis van ondernemers.

7.3.1.1 Kwantitatief luik

De administratieve lasten voor de ondernemingen in België, veroorzaakt door regelgeving omtrent tewerkstelling, fiscaliteit en milieu worden in 2012 geschat op 5,13 miljard euro. Dit komt neer op 1,37% van het bbp. Hierbij ligt het aandeel van de interne kosten bij de middelgrote en grote ondernemingen net hoger dan de externe kosten, bij de kleine ondernemingen werd het omgekeerde vastgesteld. Voor de kleine ondernemingen betekenen de externe kosten 54,3% van hun totale kosten de administratieve lasten. Voor middelgrote ondernemingen is dit 36,7%. Bovendien is ook de gemiddelde administratieve kost per werknemer het hoogst bij de kleine ondernemingen. Ook de administratieve lasten als percentage van de omzet tonen aan dat de KMO's hier het meest benadeeld zijn. Administratieve vereenvoudiging is voor hen dus een belangrijk instrument om de totale kosten te verminderen. Het is dan ook geen verrassing dat KMO's klagen over te hoge administratieve lasten. Daarnaast is het opmerkelijk dat regelgeving inzake fiscaliteit de grootste administratieve last vormt voor de KMO's, ongeacht in welke sector men actief is.

In het onderzoek wordt er ook aandacht besteed aan de evolutie van de administratieve lasten. Het merendeel van de bevroagden is niet van mening dat de administratieve lasten de recentste twee jaar gedaald is. Sterker nog hebben de ondernemingen, ongeacht de grootte, in het algemeen het gevoel dat de administratieve lasten gestegen zijn. Bij de kleine ondernemingen is deze perceptie het grootst.

7.3.1.2 Kwalitatief luik

Om de kwaliteit van de regelgeving en contacten met de administratie in kaart te brengen, worden enkele stellingen hieromtrent voorgelegd aan de bevroagden. Wanneer we kijken naar de kwaliteit van de wetgeving, blijkt uit de enquête dat een eerste punt van kritiek handelt over de complexiteit van de wetgeving. Doorgaans is deze te moeilijk te begrijpen. Verder hebben ondernemers het gevoel dat de regelgeving te weinig is aangepast aan de situatie. Een derde pijnpunt is het gebrek aan samenhang tussen verschillende wetten.

De antwoorden op de vragen die peilen naar kwaliteit van de contacten met de administratie zijn in het algemeen positiever. Deze tevredenheid stijgt met de grootte van de onderneming.

Globaal kunnen we besluiten dat tussen 2000 en 2010 de administratieve lasten als percentage van het bbp gedaald zijn. Toch is er nog veel plaats voor verbetering, in het bijzonder voor de kleine en middelgrote ondernemingen.

7.3.2 ADMINISTRATIEVE LASTEN: E-FACTURATIE

Uit de nota aan de Vlaamse regering⁶⁴ blijkt dat de administratieve lasten aanzienlijk zullen dalen bij de implementatie van e-facturatie. Dit wordt ook bevestigd in het rapport van DAV inzake elektronische facturatie. In dit rapport wordt de besparing van de administratieve lasten door het gebruik van e-facturatie in 2013 berekend.

Volgens het onderzoek bedragen de totale administratieve lasten in België, wanneer alle facturen op papier worden verzonden, 5,02 miljard euro per jaar. Dit terwijl het potentieel niveau van de administratieve lasten, wanneer dus alle facturen digitaal verzonden worden, op 1,66 miljard euro komt. Met andere woorden is er een besparing van 3,37 miljard euro per jaar mogelijk. In de periode tussen 1993 en 2011 werd reeds 172 miljoen euro bespaard door het gebruik van e-facturatie. Deze besparing werd in 2012 verhoogd met 69,2 miljoen euro door digitale facturen, en 103 miljoen euro door facturatie via e-mail. Eind 2013 was er bovendien een besparing van 270,7 miljoen euro extra in vergelijking met eind 2012. 133 miljoen euro werd bezuinigd door digitale facturatie, 173,7 miljoen euro door het verzenden van facturen via e-mail. In totaal werd dus al een besparing van 615 miljoen euro verwezenlijkt. Dit terwijl de potentiële besparing dus 3,37 miljard bedraagt.

⁶⁴ *Nota aan de Vlaamse regering betreffende invoering van de elektronische facturatie bij de diensten van de Vlaamse overheid en de Vlaamse instellingen.* Opgevraagd op 25 januari, 2014, via http://www.bestuurszaken.be/sites/bz.vlaanderen.be/files/documenten/overheidsopdrachten/e-procurement/e-Invoicing_nota_VR.pdf

Wanneer er gevraagd werd naar de perceptie of e-facturatie tot minder administratieve lasten leidt, worden volgende resultaten voor 2013 weergegeven:

Tabel 3: e-facturatie en administratieve lasten

	Totaal %	Eenmanszaak	Kleine onderneming	Middelgrote onderneming
Helemaal oneens	4,9%	10,2%	7,1%	0%
Eerder oneens	13,8%	15,1%	18,9%	12,0%
Eens noch oneens	24,5%	30,5%	25,7%	23,5%
Eerder eens	32,0%	26,5%	25,0%	29,7%
Helemaal eens	16,6%	9,7%	12,7%	25,3%
Geen mening	8,2%	9,0%	10,7%	9,5%

Naast alle andere voordelen zijn de KMO's het er dus eveneens over eens dat e-facturatie de administratieve lasten positief beïnvloedt. Dit terwijl uit het cijfermateriaal blijkt dat ze nog geen gebruik maken van deze tool.

HOOFDSTUK 8: KMO EN EXTERNE BOEKHOUDER

8.1 INLEIDING

De dag van vandaag is outsourcing steeds populairder binnen de bedrijfswereld. In een ondernemingsklimaat waar de nood om efficiënt en concurrentieel te zijn steeds groeit, zijn zowel grote bedrijven als KMO's overtuigd van de voordelen van outsourcing. Meer dan de helft van de Belgische bedrijven wil dan ook door het uitbesteden van bepaalde activiteiten aan derden, haar bedrijfsresultaten verbeteren⁶⁵. KMO's rekenen bijvoorbeeld doorgaans op externe partners die hun boekhouding (deels) voeren. Deze externe boekhouders kunnen door hun adviesfunctie de processen van hun klanten, de KMO's, beïnvloeden. Om de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie bij KMO's in kaart te brengen, is het daarom noodzakelijk dieper in te gaan op het gebruik van e-facturatie bij de externe boekhouders.

Uit een enquête van het BIBF blijkt dat 68% van de boekhouders geen website heeft, en 74% niet aanwezig is op sociale media. Cijferberoepers in buurlanden als Nederland en Frankrijk zijn reeds veel meer aanwezig op het internet. Volgens een enquête van Kluwer is nochtans 60% van de Belgische boekhouders ervan overtuigd dat door de economische crisis de erelonen onder druk staan. Hierdoor moeten boekhouders hun marketing- en verwerkingstechnieken aanpassen om klanten te behouden en potentiële klanten aan te trekken. De vraag is of de Belgische boekhouders e-facturatie zien als een stap in de goede richting⁶⁶.

8.2 KWANTITATIEF ONDERZOEK

De boekhouder kan de klanten enerzijds motiveren en stimuleren om over te stappen op e-facturatie, anderzijds kan hij zijn klanten ook demotiveren. De opinie omtrent e-facturatie van de externe boekhouder waar een KMO mee samenwerkt, kan dus een belangrijke invloed hebben op het gebruik ervan. Daarom werd er in samenwerking met de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging en Indigov een veldwerk uitgevoerd tussen 6 december 2013

⁶⁵ *Outsourcing voor KMO's*, (2012). Opgevraagd op 21 februari, 2014, via <http://www.netonline.be/ondernemen/detail.asp?id=825>

⁶⁶ Beroepsinstituut van erkende boekhouders en fiscalisten, (2014). *Nieuwe technologie ten dienste van het beroep*.

en 5 februari 2014. Het onderzoek had als doel de gebruiksinteresse, de gebruiksintentie en de houding van boekhouders en accountants omtrent e-facturatie te schetsen. Daarnaast moest er op zoek gegaan worden naar barrières en stimulators die hun gedrag sturen om zo een duidelijk beeld te vormen van de vooruitgang inzake e-facturatie in België. Dit veldwerk verliep in verschillende stappen en is voornamelijk een kwantitatief onderzoek. Het doel is namelijk cijfermatige uitspraken te doen over een bepaalde groep, in dit geval de externe boekhouders. De uitkomsten zullen aan de hand van percentages worden weergegeven.

8.2.1 ONDERZOEKSPROCES

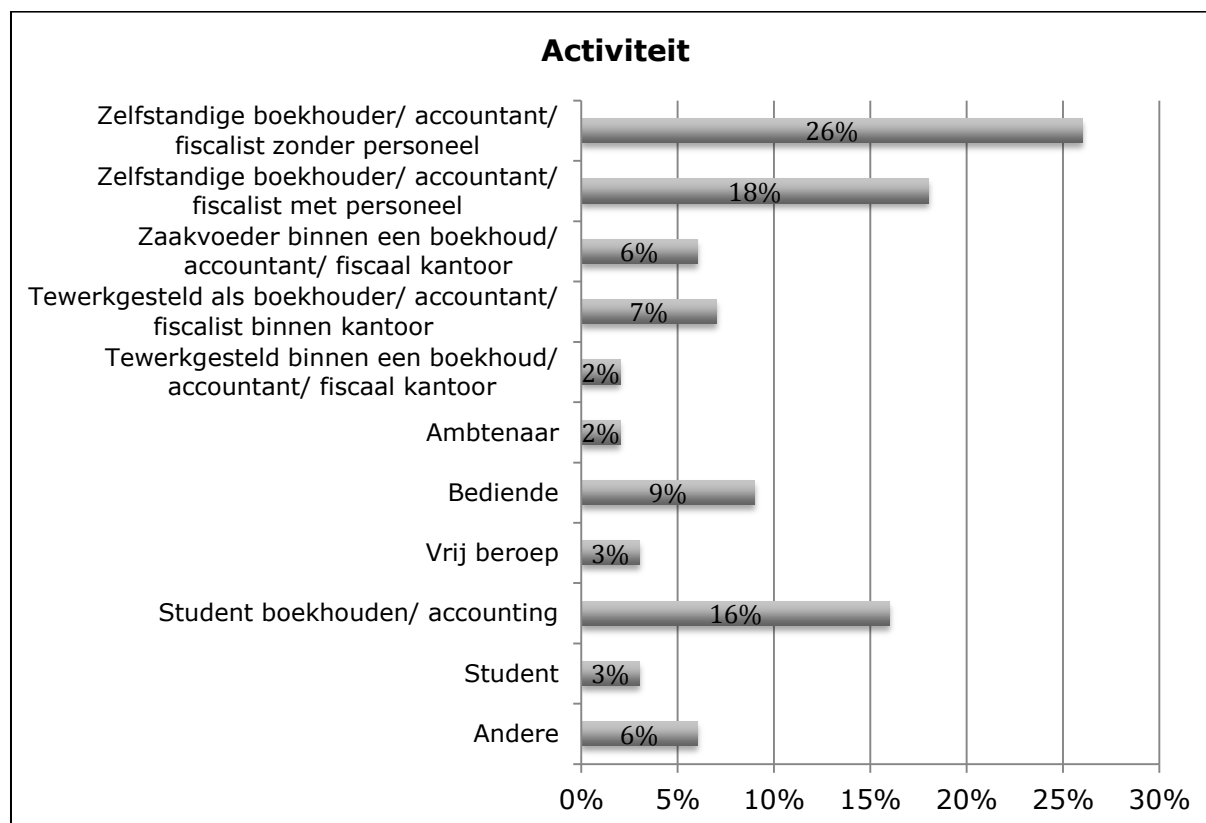
Eerst werd er in samenwerking met de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging en Indigov een gestructureerde vragenlijst opgesteld. Deze kan worden teruggevonden in bijlage 1. De eerste vragen polsen naar de activiteit, de grootte van de onderneming waar men de activiteit uitvoert, het type klanten, het klantenbestand, etc. Deze vragen schetsen de context van de steekproef en kunnen belangrijk zijn voor de verdere analyse. Na de vragen die de deelnemers van de steekproef beschrijven, volgen enkele stellingen omtrent e-facturatie en het gebruik van e-facturatie bij de klanten. Deze moeten bepalen wat de mening is van de boekhouder over het instrument. In de vorm van een Likertschaal worden in de enquête namelijk vijf antwoordmogelijkheden gaande van 'helemaal eens' tot 'helemaal oneens' weergegeven. Er is ook de mogelijkheid om 'weet niet' aan te duiden. Daaropvolgend worden enkele vragen gesteld die het praktijkgebruik van e-facturatie bij de boekhouders en hun klanten meet, hierbij worden ook vragen gesteld omtrent het printgedrag. De volgende vragen moeten schetsen welk toekomstbeeld de ondervraagden hebben over evolutie van het gebruik van e-facturatie. Bij deze vragen verschijnen verschillende antwoordmogelijkheden waar er soms één en soms meerdere moeten worden gekozen. De vragenlijst is bijna voltooid wanneer er verschillende stellingen aangaande de voordelen en de bedenkingen van e-facturatie verschijnen. Er wordt ten slotte ook nagevraagd of de website www.efactuur.belgium.be gekend is.

8.2.2 OMSCHRIJVING STEEKPROEF

Aangezien de doelgroep de externe boekhouders zijn, werd de enquête voor een groot deel afgenomen op het Forum For the Future. Dit is een congres in Brussel gericht naar economische beroepen zoals boekhouders, accountants en bedrijfsrevisors. Het congres is dus een uitstekende opportuniteit om op korte tijd verschillende boekhouders te ondervragen. Het Forum For the Future vond plaats op 5 december 2013. De enquête werd met een iPad afgenomen en online ingevuld via de website van Indigov. Er kon zo gemakkelijk bijgehouden worden hoeveel bezoekers de enquête hadden ingevuld en wat de eerste resultaten waren. Ook na het congres bleef de link naar de enquête nog online staan, op 31 januari werd hij afgesloten. In totaal werden 327 enquêtes voltooid, 193 werden afgenomen bij actieve boekhouders. Ten slotte werden de data geanalyseerd en kon een besluit worden genomen. Dit alles werd in een rapport gegoten en om alles overzichtelijk weer te geven wordt er gebruik gemaakt van verschillende grafieken. In onderstaande paragrafen zal eerst het profiel van de bevraagden geschetst worden, om vervolgens de belangrijkste resultaten op een rijtje te zetten en de conclusies voor te stellen.

Een kleine meerderheid van de ondervraagden is Nederlandstalig. De leeftijd ligt grotendeels tussen de 18 en de 54 jaar, slechts 11% is ouder. In de volgende grafiek wordt de activiteit van de geënquêteerde weergegeven.

Grafiek 5: activiteit van de bevroagden



Zoals eerder vermeld, speelt de grootte van de onderneming waar men actief is een bepalende rol. Slechts 4% van de 193 actieve boekhouders is actief in een onderneming met meer dan 29 personeelsleden. De meesten (27%) zijn actief in een eenmanszaak, gevolgd door 15,6% in een onderneming met 4 tot 9 personeelsleden en 12,8% in een onderneming met 5 tot 19 personeelsleden. We kunnen hieruit concluderen dat ze allemaal in een eenmanszaak of KMO werken. Het aantal actieve klanten ligt hoofdzakelijk tussen de 11 en de 50 (26%), gevolgd door de groep van 51 tot 100 actieve klanten (19%) en 101 tot 150 (17%). Enerzijds zijn de bedrijven met meer dan 500 actieve klanten slechts voor 8% vertegenwoordigd, anderzijds heeft slechts 7% minder dan 10 actieve klanten.

8.2.3 RESULTATEN

8.2.3.1 Vraag van de klanten

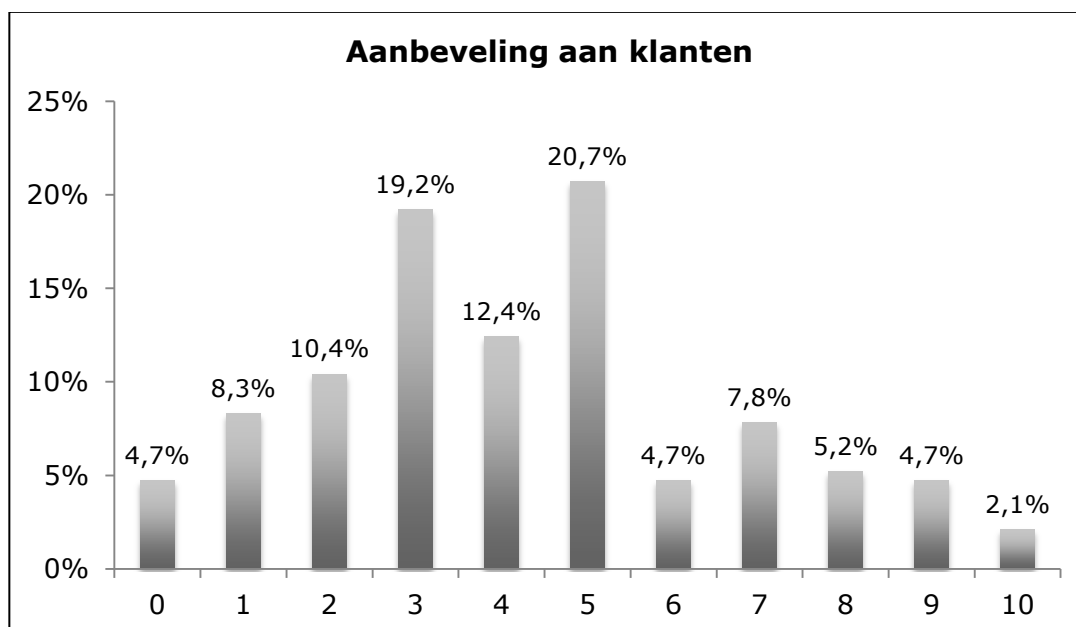
Uit de antwoorden op de stellingen blijkt voornamelijk dat boekhouders overtuigd zijn dat de vraag naar e-facturatie bij hun klanten eerder klein is. 62% is

daarnaast overtuigd dat klanten er niet klaar voor zijn. Slechts 33% stimuleert dan ook het gebruik van e-facturatie bij zijn klanten.

Het lage gebruik kan volgens de bevroagden deels verklaard worden door de gevoeligheid aan computerpannes, papieren facturen worden geacht veiliger te zijn. Facturen die elektronisch aankomen worden daarom in 67% van de gevallen ook op papier afgedrukt. De vraag of e-facturatie voor minder tewerkstelling zorgt, wordt eerder negatief beantwoord: 44% denkt van niet, slechts 33% denkt van wel. 23% is het eens noch oneens. Dit vormt op het eerste zicht dus geen verklaring voor de negatieve houding.

Op een schaal van 0 tot 10 kan in de enquête worden aangeduid of de bevroagden e-facturatie zouden aanbevelen aan hun klanten. 0 staat hierbij voor niet aanbevelen, 10 staat voor zeker aanbevelen. Op diezelfde manier wordt in de volgende vraag gepolst naar de tevredenheid. Wie 9 of 10 antwoordt, wordt omschreven als een promotor van e-facturatie. Een 7 of 8 op 10 staat voor passief tevreden en wie minder als 7 antwoordt is een criticaster en zou het dus niet aanraden. De resultaten van de twee vragen worden in onderstaande grafieken samengevat.

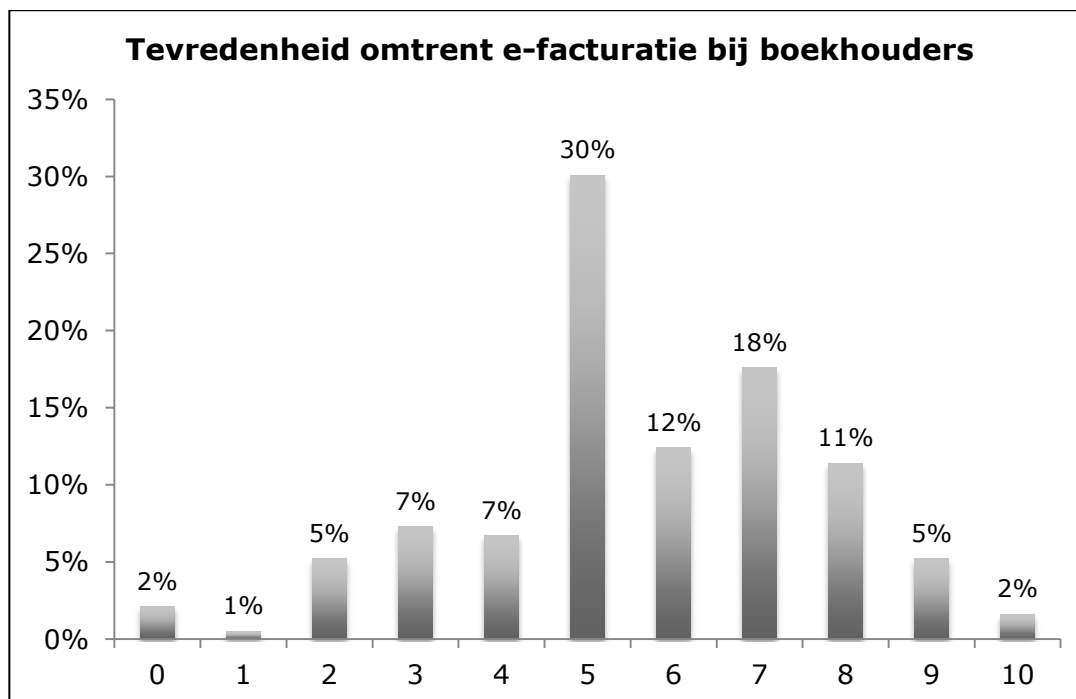
Grafiek 6: mate waarin e-facturatie wordt aanbevolen door boekhouders



Uit bovenstaande grafiek valt af te leiden dat slechts 19,8% van de boekhoudkantoren volledig achter het concept van elektronische facturatie staat. 6,8% hiervan is een actieve promotor, 13% is passief tevreden. Dit in

tegenstelling tot 58% die kritisch naar de voordelen kijkt en het in praktijk niet zou aanraden.

Grafiek 7: mate waarin boekhouders tevreden zijn over e-facturatie

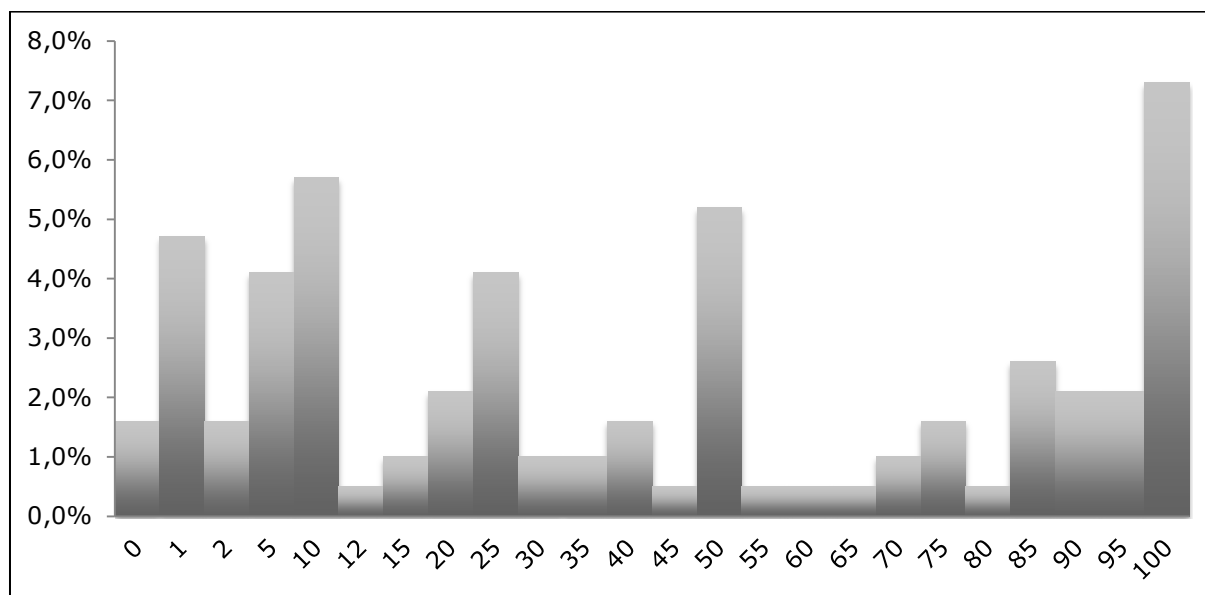


Dezelfde trend wordt teruggevonden in de vraag over de tevredenheid. Ook hier ligt de piek bij 5 op 10. Bij de eerste grafiek ligt de staart links, terwijl dit bij de tweede grafiek rechts is. We kunnen dus stellen dat wanneer boekhouders e-facturatie gebruiken, ze eerder ontevreden zijn. Belangrijk is dan ook te onderzoeken waarom dit het geval is. Ondanks de negatieve resultaten uit deze twee grafieken, is het opmerkelijk dat toch 91,7% verwacht dat het gebruik van e-facturatie in de toekomst zal toenemen of zelfs sterk zal toenemen.

8.2.3.2 Facturatie- en boekhoudproces

Om het actuele gebruik te schetsen werd gevraagd op welke manier men tijdens het laatste boekjaar verkoopfacturen of creditnota's naar klanten verstuurt. Uit deze vraag blijkt dat 46,6% nooit gebruik maakt van e-facturatie. In onderstaande grafiek wordt het aandeel van de elektronische factuur weergegeven bij boekhouders die e-facturatie soms wel gebruiken. Indien 100% geantwoord wordt, betekent dit dat de onderneming de facturen allemaal elektronisch verzendt.

Grafiek 8: actueel gebruik e-facturatie



Wie dus e-facturatie gebruikt, verzendt in 7,3% van de gevallen geen enkele factuur meer per post.

Zoals uit de antwoorden op de stellingen ook bleek, worden elektronische facturen nog vaak afgeprint. 76,7% van de ondernemingen print de facturen nog uit. Bovendien stuurt in het geval van het gebruik van e-facturatie 40,8% van de ondernemingen een papieren factuur na indien de klant het vraagt. 19,4% doet dit altijd.

8.2.3.3 Voor- en nadelen volgens de externe boekhouder

Vervolgens worden de resultaten van de stellingen omtrent de voor- en nadelen samengevat. Uit deze data blijkt dat boekhouders zich wel bewust zijn van de voordelen van e-facturatie. Een hogere efficiëntie, tijdswinst, eenvoudigere verwerking en minder papierverbruik zijn volgens de boekhouders de belangrijkste voordelen, gevolg door een daling van de verwerkingskosten, een betere controle en opvolging, minder administratieve lasten en een beperking van de fouten. In theorie zijn de voordelen dus erg duidelijk, in praktijk blijkt dit veel minder het geval te zijn.

Uit de analyse van de resultaten komen ook enkele pijnpunten naar voren. Slechts 49% is overtuigd dat e-facturatie veilig is en bijna de helft denkt dat de ICT-kosten zullen stijgen. Uit de enquête wordt bovendien duidelijk dat de uitdagingen voor de boekhouder zijn om de klantenrelatie te onderhouden en

steeds op de hoogte te blijven van de wetgeving en het vinden van goede medewerkers. De vereenvoudiging van de wetgeving omtrent e-facturatie is daarom een belangrijke stap om e-facturatie te stimuleren. Bij de boekhouders heeft niet meer dan 10,4% de website www.efactuur.belgium.be bezocht, bij de andere bevraagden is dit maar 9,4%. Opmerkelijk is de constatacie dat de meesten de website niet eens kennen.

8.2.4 CONCLUSIE

De belangrijkste conclusies zullen kort op een rijtje worden gezet. Hier zal later nog dieper op ingegaan worden. De conclusies uit de streekproef worden geacht representatief te zijn voor de hele populatie.

- Boekhouders promoten en gebruiken e-facturatie nog onvoldoende. Hier is nog een groot groeipotentieel. Toch zijn ze er sterk van overtuigd dat het gebruik van e-facturatie in de toekomst zal toenemen.
- De klanten zijn volgens de boekhouders nog niet klaar om facturen elektronisch te ontvangen en verzenden.
- Het verzenden van een e-mail met PDF is de populairste manier om aan e-facturatie te doen.
- Boekhouders printen de elektronische factuur liever ook nog eens af en raden hun klanten aan dit ook te doen.
- Ze zijn wel op de hoogte van de vele voordelen.
- De website www.efactuur.belgium.be is nog onbekend, deze moet gepromoot worden.

Algemeen kunnen we besluiten dat een probleem op het vlak van kennis van de voordelen niet aan de grondslag ligt van de lage adoptiegraad. Boekhouders zijn doorgaans behoudsgezind en zullen enkel bij deugdelijke praktijkvoorbeelden de veranderingsprocessen doorvoeren. Er is dus een hoge nood aan goede voorbeelden en meer positieve informatie van erkende instellingen als het BIBF.

8.3 KWALITATIEF ONDERZOEK

8.3.1 ONDERZOEKSPROCES

Om dieper in te gaan op de kwantitatieve resultaten, werd er daaropvolgend een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Zo moet er een duidelijker beeld gevormd worden over de motieven en denkbeelden die het gedrag omtrent e-facturatie bij de externe boekhouders sturen. Hiervoor werden er diepte-interviews uitgevoerd bij twee boekhouders. Een van de boekhouders werkt bij een groot boekhoudkantoor in Antwerpen met meer dan 20 personeelsleden, de andere werkt bij een kleiner boekhoudkantoor in Bolderberg met 4 personeelsleden. Beide kantoren hebben hoofdzakelijk KMO's in hun klantenbestand. Het interview duurde ongeveer één uur en het verloop werd bepaald door een gesprekspuntenlijst die vooraf werd opgesteld. Deze kan teruggevonden worden in bijlage 2. Na een korte voorstelling van mezelf, het opzet van mijn onderzoek en de focuspunten, werd net zoals bij de enquête eerst gevraagd naar de grootte van de onderneming, het type klanten en het klantenbestand. Vervolgens werd dieper ingegaan op hun ideeën omtrent e-facturatie.

8.3.2 RESULTATEN

8.3.2.1 Vraag van de klanten

Wanneer we dieper ingaan op de mening van hun klanten, worden de cijfers uit het kwantitatief onderzoek bevestigd. Tot op heden kregen de kantoren maar weinig aanvragen tot e-facturatie van hun klanten zelf. Kleine ondernemingen hebben hun facturen liever op papier. De reden hiervoor is, dat deze ondernemingen maar weinig winst halen uit het elektronisch verzenden van facturen aangezien ze op kleine schaal facturen verzenden en ontvangen. Het verzenden van een PDF in een e-mail lijkt hen de meest interessante manier voor hun klanten, maar deze manier is dan ook diegene met de minste voordelen. De zaakvoerders van kleine ondernemingen zijn vooral bezig met het behouden en aantrekken van klanten, en zijn minder bezig met boekhoudkundige onderwerpen. Sommige klanten volgen de verwerking van de boekhouder amper op, interesse in deze onderwerpen is dan ook klein.

8.3.2.2 Facturatie- en boekhoudproces

De reden waarom elektronische facturen vaak worden afgedrukt, ligt in de voorkeur om een goed visueel beeld te hebben. Een stapel papieren facturen geeft een duidelijke weergave van hoeveel facturen het zijn, welke al geboekt zijn, etc. Bovendien moet wie e-facturatie gebruikt, vertrouwen op de technologie. Grote computerpannes kunnen problemen met zich meebrengen waardoor de bedrijfsprocessen vastlopen en het imago van het kantoor geschaad wordt. Volgens de bevroagden vertrouwen vooral de jongere generaties meer op technologie.

8.3.2.3 Voor- en nadelen e-facturatie

Beide boekhouders maken zelf nog geen gebruik van e-facturatie, alhoewel ze toch op de hoogte zijn van de voordelen die in theorie naar voren komen. De reden hiervoor is ten eerste dat het al meermaals gebeurde dat er facturen ontbraken doordat de klant de factuur elektronisch ontving per e-mail, maar deze vergat door te sturen naar de boekhouder. Een tweede probleem luidt dat volgens de twee bevroagden er stukken verloren gaan doordat er deels papieren facturen, deels elektronische facturen verzonden worden. Bovendien zijn de systemen nog niet aangepast aan het instrument. Er zijn verschillende softwareaanpassingen nodig en het is te onduidelijk welke technologie het voordeligst is voor een specifieke onderneming. Het ontbreekt dus vaak aan kennis over bepaalde IT-toepassingen en technologieën. Ook onder collega's en bevriende boekhouders wordt e-facturatie maar weinig gepromoot. Er gaan te weinig verhalen rond van goede voorbeelden. Beide boekhouders zouden wel liever een geïntegreerd systeem installeren in plaats van te werken met losse e-mails. E-mails met PDF zijn volgens hen voor het boekhoudkantoor waar zij werken te inefficiënt.

Net zoals dat in de enquête naar voren komt, is een daling van het aantal werkuren geen reden om e-facturatie niet in te voeren. Het zal immers nog steeds nodig zijn om na te kijken of alles naar de juiste rekeningen wordt getransformeerd. Dit werd geïllustreerd met een klein voorbeeld: een onderneming die geregeld handelsgoederen van een leverancier koopt, kan uitzonderlijk ook klein materieel aankopen. De kans is reëel dat deze eenmalige transactie niet juist herkend zal worden, extra controle is daarom noodzakelijk.

Daarnaast kan een daling van het aantal werkuren voor één bepaalde klant ook een voordeel zijn. Zo kan de boekhouder bijvoorbeeld meer tijd hebben voor andere zaken, zoals het aannemen van nieuwe klanten. De boekhouders merkten bovendien op dat het voor een boekhoudkantoor eerder rendabel is om veel kleine ondernemingen in hun klantenbestand te hebben, dan de hele grote ondernemingen.

8.3.2.4 Wetgeving

De meningen van de twee boekhouders over de wetgeving waren eerder verdeeld. Op één vraag antwoordden ze wel hetzelfde, het is in België voor een boekhouder heel moeilijk om op lange termijn plannen te maken. De wetgeving waarmee boekhouders in contact komen verandert voortdurend, waardoor steeds aanpassingen gemaakt moeten worden. Het boeken van facturen is maar een klein aspect van de taken van de boekhouder. Al de andere taken moeten ook steeds correct uitgevoerd worden. Administratieve vereenvoudiging is voor de boekhouders dan ook een belangrijke doelstelling van de overheid.

De twee bevraagden waren het echter niet eens over de vraag of de versoepeling van de wetgeving een goede of een slechte zaak is. Volgens de boekhouder tewerkgesteld in het grotere boekhoudkantoor betekent de versoepeling van de wetgeving niet dadelijk een stimulans om aan e-facturatie te doen. Door de nieuwe wetgeving mogen ondernemingen namelijk alle mogelijke manieren gebruiken, zo is het te moeilijk om uniformiteit en eensgezindheid te bereiken. Het onderhandelen tussen twee ondernemingen over de gepaste manier zal moeizamer verlopen. Een belangrijk punt hierbij is bovendien de vraag hoe de handhaving van de wet gecontroleerd zal worden. De boekhouder van het kleinere boekhoudkantoor zag in de versoepeling eerder een opportuniteit voor kleine ondernemingen om e-facturatie ook te kunnen gebruiken.

8.3.3 CONCLUSIE

Met het oog op klantentevredenheid, zullen boekhoudkantoren meer en meer nieuwe technologieën moeten implementeren. Deze implementatieprocessen verlopen niet altijd even gemakkelijk voor boekhouders waarbij over het algemeen vaste werkprocedures en diepgewortelde gewoontes centraal staan. Er is bovendien nog te veel onzekerheid omtrent de verschillende technologieën.

De resultaten van het kwalitatief onderzoek, komen doorgaans sterk overeen met die van het kwantitatief onderzoek. Beide studies geven samen dan ook een dieper inzicht in de onderliggende redenen van de kritische houding van de externe boekhouders. Aan de hand van bovenstaand onderzoek kunnen oplossingen geformuleerd worden die het gebruik bij de externe boekhouders moeten stimuleren.

HOOFDSTUK 9: KMO EN ICT

9.1 INLEIDING

Elektronische facturatie is een specifieke IT-toepassing. Daarom is het ten eerste cruciaal inzicht te krijgen in de voor- en nadelen van de verschillende technologische mogelijkheden van e-facturatie. Het beeld van de KMO ten opzichte van ICT moet vervolgens gedefinieerd worden, vooraleer er bijkomende initiatieven opgezet kunnen worden die het gebruik van e-facturatie stimuleren. Hierbij is het ten slotte ook van belang in acht te nemen wat het beeld is van de leveranciers van e-facturatie, wat hun knelpunten zijn, hoe ze hun klanten aantrekken, etc. Deze onderwerpen komen in volgende paragrafen aan bod.

9.2 ONDERZOEK UNIZO

Het is vanzelfsprekend dat in de hedendaagse bedrijfswereld ICT-oplossingen een belangrijk instrument zijn om efficiëntiewinsten te boeken. Bij KMO's staan kosteneffectiviteit en efficiëntie centraal bij het kiezen tussen verschillende alternatieven. ICT wordt ingezet in functie van vooraf bepaalde noden van de KMO. Toch blijkt uit onderzoek van UNIZO dat KMO's niet het maximum uit ICT halen. In hun onderzoek wordt een beeld gegeven van het gebruik van ICT bij de Vlaamse KMO. Concreet wordt de maturiteitsgraad, adoptie van nieuwe technologieën en het gebruik van hulpmiddelen als e-facturatie in kaart gebracht. Bij wijze van afsluiting worden de struikelblokken op een rijtje gezet. De conclusies uit de studie van UNIZO⁶⁷ vormden de aanleiding tot nader onderzoek van ICT bij de KMO en zijn een belangrijke meerwaarde aan het onderzoek naar de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie. Er worden enerzijds nieuwe inzichten geleverd, terwijl anderzijds voorgaande resultaten bevestigd worden.

9.2.1 STEEKPROEF

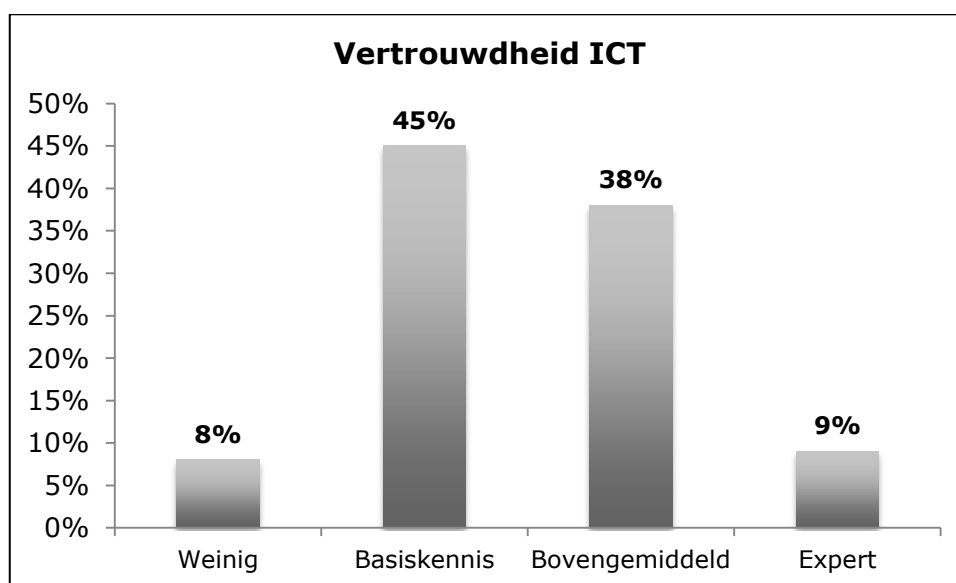
De eerste studie vond plaats in 2011. Hierbij werden 683 KMO's online bevraagd via een enquête. In 96% van de gevallen hadden de bevraagden een leeftijd tussen 36 en 60 jaar. De grootste groep (32,4%) werkt in een onderneming met 2 tot 5 werknemers. Gevolgd door 24,7% die geen heeft en 20,2% 1

werknemer. Daartegenover heeft 1,8% meer dan 50 werknemers. De dienstensector is bij de bevraging het best vertegenwoordigd, gevolgd door de retail- en distributiesector. De bouwsector en de vrije beroepen worden ook goed vertegenwoordigd. De tweede studie vond plaats bij 1039 KMO's, het is eveneens een online enquête die plaatsvond in 2012. De meeste bevroagden (43,4%) zijn actief in een onderneming met 1 tot 5 werknemers, gevolgd door eenmanszaken met 39,2%. 9,6% is actief in een bedrijf met 6 tot 10 werknemers, 4,3% met 11 tot 20 werknemers en 3% met 21 tot 50 werknemers. Slechts 0,5% is tewerkgesteld in een onderneming met meer dan 50 werknemers. In onderstaande paragrafen zullen de resultaten uit de studies van UNIZO die van belang zijn voor dit praktijkonderzoek omschreven worden.

9.2.2 ALGEMENE RESULTATEN

Een eerste vraag handelt over de vertrouwdheid van de bevroagden met ICT.

Grafiek 9: vertrouwdheid van de KMO met ICT

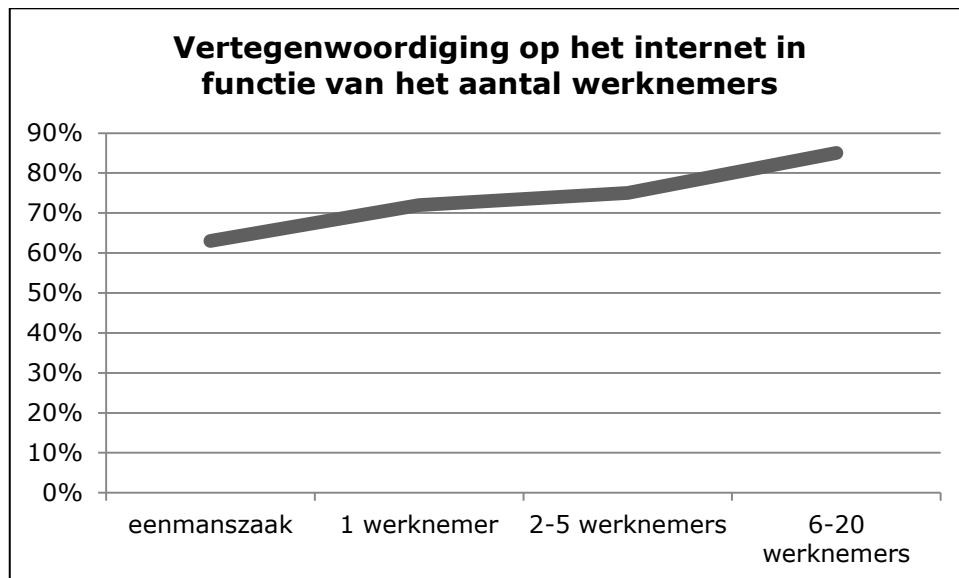


De grafiek geeft weer dat slechts een klein aantal bevroagden over een zeer beperkte ICT-kennis beschikt. Dit is een positief resultaat aangezien er te verwachten valt dat hoe groter de kennis van ICT is, hoe groter de kans op de interesse naar e-facturatie is. Meer specifiek zal zelfs met een basiskennis eenvoudig overgestapt kunnen worden op het verzenden van facturen per e-mail.

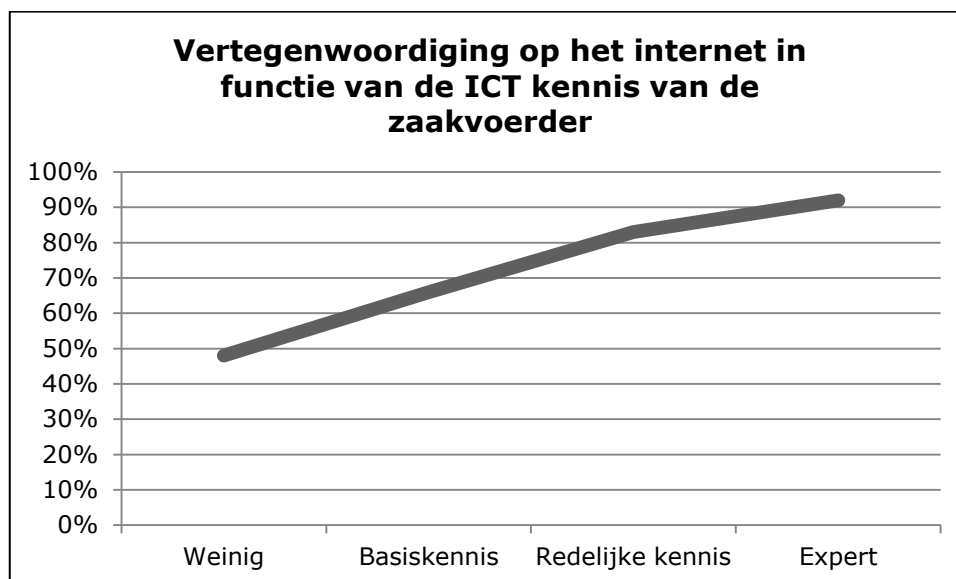
Een volgende punt dat onderzocht werd is de aanwezigheid van de KMO op het internet. Dit lijkt vandaag een noodzaak om zich te kunnen profileren naar een brede potentiële klantengroep. Uit de studie komt naar voren dat 73,4% een website heeft. Hierbij spelen drie factoren een bepalende rol. De eerste factor is de sector waarin de onderneming actief is. Het is vanzelfsprekend dat de ICT-sector het best vertegenwoordigd is op het internet. Evenzeer de groothandel- en dienstensector hebben een aanzienlijk aandeel. De kleinhandel scoort 73%, de bouwsector sluit het rijtje af met 54,4%.

De grootte van de onderneming en de kennis van ICT bij de zaakvoerder zijn de tweede en derde bepalende factoren. De verbanden worden in grafiek 10 en 11 weergegeven.

Grafiek 10: mate van vertegenwoordiging op het internet in functie van het aantal werknemers



Grafiek 11: mate van vertegenwoordiging op het internet in functie van de ICT kennis van de zaakvoerder



De positieve correlatie tussen de drie factoren en de aanwezigheid op het internet vormen een belangrijk element in het onderzoek. Dit verband kan volgens UNIZO namelijk doorgetrokken worden naar het gebruik van e-facturatie.

9.2.3 RESULTATEN OMTRENT E-FACTURATIE

De cijfers uit de studie tonen aan dat de overgrote meerderheid nog geen gebruik maakte van e-facturatie (72,5%). Wie het wel gebruikt, doet dit doorgaans via een e-mail met PDF. Hoofdzakelijk bij de KMO's is de e-mail met PDF erg populair. Het zijn dan ook enkel de grotere ondernemingen die facturen digitaal verzenden. Deze correlatie kan volgens UNIZO verklaard worden door de relatief hoge kostprijs van geïntegreerde IT-oplossingen. De grootste efficiëntiewinsten zullen namelijk pas geboekt worden bij een groot aantal verzonden en ontvangen facturen. Deze resultaten bevestigen aldus de resultaten uit het onderzoek van DAV die eerder opgesomd werden. We merken hierbij op dat de studie van UNIZO iets ouder is.

9.2.4 INFORMATIEKANALEN VAN DE KMO

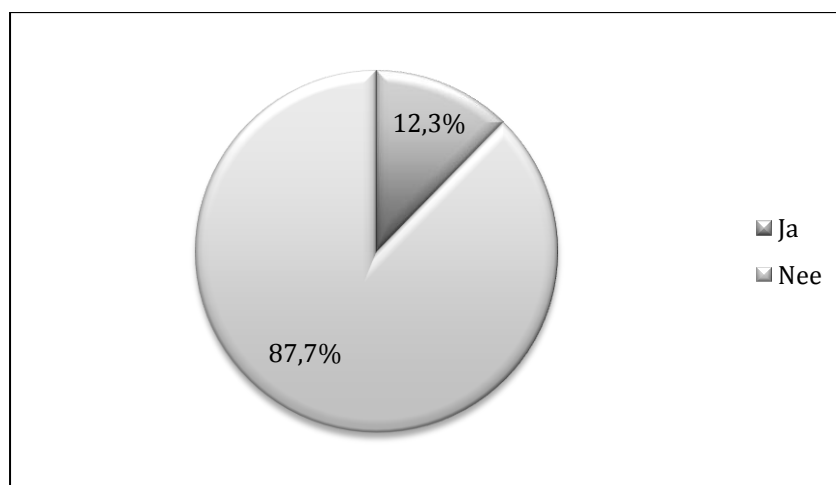
Net zoals KMO's beroep doen op externe boekhouders om verder informatie omtrent de boekhouding te verschaffen, kunnen KMO's beroep doen op externe partners inzake ICT. In het onderzoek van UNIZO wordt het aandeel van deze externe partner gekwantificeerd.

Voor het opzoeken van ICT-gerelateerde inlichtingen, doet een opmerkelijke 45% beroep op een vaste ICT-leverancier. Deze externe partner wordt beschouwd als een soort vertrouwenspersoon en verschaft advies en ondersteuning omtrent ICT, 95% is tevreden over de diensten van deze partner. Er wordt daarnaast ook heel wat informatie opgezocht via zoekmachines. Wanneer we kijken naar het aankoopgedrag van software bij de KMO, kunnen we concluderen dat de meesten beroep doen op een gespecialiseerde leverancier of hun vaste ICT leverancier.

Leveranciers en vaste ICT-partners zijn dus belangrijke spelers in het onderzoek naar het beperkte gebruik van e-facturatie. Aangezien het vertrouwen tussen de KMO en de ICT-partner groot is, zal de KMO sneller geneigd zijn om e-facturatie in de processen te implementeren wanneer zijn externe ICT-partner het gebruik van e-facturatie stimuleert en promoot.

9.2.5 ICT-BUDGET

Grafiek 12: mate waarin het ICT-budget bij de KMO jaarlijks vastgelegd wordt



Uit bovenstaande grafiek komt naar voren dat 87,7% geen jaarlijks ICT-budget bepaalt. Dit heeft tot gevolg dat ze ook geen kritische reflectie kunnen maken en meestal geen beeld hebben van de uitgaven inzake ICT die het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. ICT-uitgaven worden bij de KMO's eerder gezien als 'residuaire' uitgaven.

9.2.6 CONCLUSIE

Net zoals uit de enquête bij de externe boekhouders blijkt, zijn ook de KMO's en hun externe partners overtuigd van het groeiend aandeel van ICT en e-facturatie in de toekomst. Toch heeft ICT voor de meerderheid eerder een ondersteunende functie. De belangrijkste oorzaak is volgens het onderzoek van UNIZO een gebrek aan kennis. Daarom kunnen we opnieuw besluiten dat opleiding en advies met duidelijke praktijkvoorbeelden noodzakelijk zijn om de voordelen van e-facturatie over te brengen. Duidelijke richtlijnen over nieuwe technologieën als e-facturatie moeten de KMO van zijn drempelvrees verlossen om zo een bewijskrachtige e-boekhouding te kunnen voeren. De externe ICT-partners die informatie geven, zoekmachines als google die informatie verschaffen en de gespecialiseerde leveranciers van e-facturatie zijn belangrijke spelers in het onderzoek naar de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie.

9.3 LEVERANCIERS E-FACTURATIE

Naast de KMO's, de externe partners van de KMO's en de overheid, spelen de leveranciers van e-facturatie een onmiskenbare rol in het onderzoek naar de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie. Daarom werd er contact opgenomen met de ondernemingen Basware en Isabel NV. Deze bedrijven worden in verschillende artikels en ook in de nota van de Vlaamse regering inzake de invoering van e-facturatie bij Vlaamse instellingen aangeduid als de meest bekende leveranciers van e-facturatie in België.

Het doel van de gesprekken met de leveranciers is om een beter inzicht te krijgen in hun klantenbestanden, hoe ze klanten aantrekken, waar hun moeilijkheden liggen, wat de prijzen zijn, etc. Isabel NV is de voornaamste leverancier van internetbankieren in België. In hun klantenbestand worden de grote bedrijven, overheidsinstellingen, maar ook de KMO's goed vertegenwoordigd. Het doel van hun producten is om via een goede integratie met boekhoudpakketen de efficiëntie te verhogen en de administratieve werkingskosten te verlagen. Bovendien is dit bedrijf de drijvende kracht achter Zoomit. Basware is vooral actief in de B2B markt en is toonaangevend ontwikkelaar van software voor inkoop en financiële procesautomatisering. Zij hebben in hun klantenbestand voornamelijk grotere bedrijven, maar willen ook meer en meer de KMO's aanspreken. Beide ondernemingen reageerden positief

en konden een uur vrijmaken voor een gesprek in hun kantoren. Het verloop werd bepaald door een gesprekspuntenlijst die vooraf werd opgesteld, deze werd enkele dagen voor het gesprek ook doorgemailed en kan worden teruggevonden in bijlage 3.

Aangezien mijn kennis inzake IT eerder beperkt is, werd er daarnaast besloten om een informaticus te interviewen als voorbereiding op de gesprekken met Basware en Isabel. Tijdens dit interview lag de focus eerder op het verbreden van mijn IT-kennis, meer specifiek op het verbreden van mijn kennis in de technologieën omtrent e-facturatie. Bovendien werd er in het interview met de informaticus ook gepolst naar zijn opinie, knelpunten, oplossingen, etc.

9.3.1 INFORMATICUS

De betreffende persoon is Kris Hofmans, softwarearchitect bij EURid en zelfstandige informaticus. Naast zijn algemene IT-kennis ontwikkelde deze IT-expert namelijk ook al specifieke software voor een multinational met als doel e-facturatie te integreren in de systemen. Het gesprek duurder ongeveer 90 minuten en handelde eerst over de verschillende technologieën en de nadelen ervan. Vervolgens werd ook naar de mening omtrent de verschillende aspecten van e-facturatie en de mogelijke oplossingen gevraagd. In onderstaande paragrafen worden de drie belangrijkste onderwerpen besproken die tijdens het interview naar voren kwamen, vervolgens stelde de ICT-expert ook enkele oplossingen voor.

9.3.1.1 E-mail met PDF

Het verzenden van een e-mail is de dag van vandaag geen grote uitdaging meer, bijna iedereen is er mee vertrouwd. Bovendien zijn er voor bedrijven geen investeringen nodig om gebruik te maken van deze tool. Een e-mail met PDF kan daarom een eenvoudige en goedkope manier zijn voor KMO's om aan e-facturatie te doen. Toch kan deze methode voor verschillende inefficiënties zorgen die er bij een digitale verzending niet zijn. De verzender krijgt bijvoorbeeld geen bevestiging of de e-mail correct afgeleverd wordt. Een volgend nadeel is het feit dat er in een mailbox doorgaans ook veel spam-berichten terecht komen waardoor facturen verloren kunnen gaan en er geen goed overzicht is.

Deze problemen kunnen volgens hem wel deels opgelost worden wanneer facturen van de leveranciers onmiddellijk in het juiste mapje van de mailbox terecht komen. Daarom toonde de geïnterviewde in praktijk hoe bedrijven eenvoudigweg regels in hun mailbox kunnen instellen. Door de instellingen aan te passen komen e-mails van een bepaalde klant of leverancier met een e-factuur automatisch in een bepaald mapje terecht. Zo zal het overzicht beter behouden worden en kunnen tijd en fouten bespaard worden. Elke KMO kan bij duidelijke instructies deze instellingen zelf aanpassen, daarenboven is dit ook gratis. Een volgende maatregel die kan genomen worden om problemen omtrent de correcte ontvangst van de factuur te vermijden, is het opnemen van een clause bij de algemene voorwaarden. Zo kan bijvoorbeeld worden opgenomen dat de klant is gehouden tot een juiste en actuele opgave van het e-mailadres.

9.3.1.2 Elektronische handtekening

De geïnterviewde vestigde veel aandacht op de elektronische handtekening. De afschaffing bij wet van de verplichting om een elektronische handtekening te plaatsen, is volgens hem geen goed idee. De informaticus opteert eerder voor duidelijke richtlijnen omtrent het gebruik van de elektronische handtekening. Deze opinie verklaart hij aan de hand van een concreet voorbeeld waaruit blijkt dat het verplichten van deze technologie heel wat fraude kan opsporen en voorkomen. Dit onder voorwaarde dat er bij het leveren en inboeken van goederen of diensten onmiddellijk dergelijke handtekening geplaatst wordt.

9.3.1.3 Externe Boekhouders

Kris kent zelf gespecialiseerde ontwikkelaars van software voor boekhouders en liet een applicatie zien die ontworpen werd met als doel de communicatie tussen de KMO en de externe boekhouder te verbeteren. In deze applicatie kan de KMO namelijk perfect opvolgen aan de hand van grafieken en tabellen hoeveel facturen al betaald zijn, welke klanten nog moeten betalen, hoeveel de omzet is, etc. Het idee voor deze applicatie kwam er nadat de betreffende ontwikkelaar op congres was geweest in Scandinavië. Hier is e-facturatie al meer ingeburgerd en werken boekhouders bovendien veel moderner. In Scandinavië zijn verschillende goede praktijkvoorbeelden en softwaretoepassingen waar boekhouders in België van kunnen leren. Een verklaring waarom boekhouders in België achterhaalde

boekhoudtechnieken gebruiken is de scholing van boekhouders. De focus ligt hier te veel op de ouderwetse technieken en te weinig op innovatie en flexibiliteit.

9.3.1.4 Potentiële oplossingen

Enkele potentiële oplossingen zullen kort beargumenteerd worden. De eerste is het invoeren van een unieke Europese standaard. Volgens de informaticus is het moeilijk om een standaard te bepalen die alles dekt. Bepaalde sectoren vereisen bijvoorbeeld erg specifieke en gespecialiseerde software, terwijl deze specialisatie in andere gevallen niet nodig is. Het is volgens hem eerder aan de leveranciers om de noden te ontdekken, en aanpassingen te maken waar nodig. Een tweede oplossing handelt over de scholing, zowel KMO's als boekhouders moeten beschikken over een bepaalde basiskennis omtrent e-facturatie en moeten heldere praktijkvoorbeelden onder ogen krijgen. Het vooroordeel dat e-facturatie duur is voor kleine KMO's moet zo ontkracht worden. Bovendien pleit de geïnterviewde eerder voor een aftrek van de vennootschapsbelasting indien men e-facturatie gebruikt, dan voor het wettelijk verplichten ervan.

9.3.2 ISABEL NV

Voor het bedrijf Isabel stond op 25 februari Christian Luyten mij te woord. Dit is de customer engagement team manager met al 15 jaar ervaring met het onderwerp. Nadat ik mezelf en mijn masterproef kort voorstelde, werden er enkele inleidende vragen gesteld over het ontstaan van het bedrijf. Het interview handelde hoofdzakelijk over de wetgeving, de knelpunten van e-facturatie, de uitdagingen voor de leveranciers en de eventuele oplossingen. De geïnterviewde legde alles op een zeer heldere manier uit, de verschillende gespreksonderwerpen worden in komende paragrafen uiteengezet.

9.3.2.1 Wetgeving

Op de vraag die moest polsen naar de mening omtrent de wetgeving, antwoordde Christian Luyten met een korte schets van zijn beeld op de evolutie van de wetgeving. Bij de oorspronkelijk implementatie in de wetgeving was e-facturatie een privilege voor bepaalde grote bedrijven. Onder druk van de Europese wetgeving moest België vervolgens e-facturatie aanzien als een recht in plaats van een uitzondering. Er werden verschillende technologische oplossingen ontwikkeld en goedgekeurd. Daarnaast werden er vier voorwaarden

in de wet vastgelegd waaraan een geldige e-factuur moet voldoen. Zo ontstonden er twee grote groepen die met dit onderwerp handelen: enerzijds staan de technici, anderzijds de consultants en juristen. De tweede grote stap omtrent wetgeving had als gevolg dat er geen technologische vereisten (EDI en elektronische handtekening) meer vastgelegd werden en sinds 2013 zijn papieren en elektronische facturen volledig aan elkaar gelijk gesteld. Toch voelen bedrijven dit niet zo aan en slaagt de overheid er niet in het instrument te lanceren.

9.3.2.2 Technologieën

De elektronische handtekening is volgens Isabel NV hét instrument om aan de vier wettelijke verplichtingen te voldoen, zowel voor KMO's als grotere bedrijven. Isabel NV ontwikkelde zelf de 'Isabel kaart', dit is een kaart die het plaatsen van een elektronische handtekening mogelijk maakt. Net zoals uit het gesprek met de informaticus, kan er uit het gesprek met Christian Luyten worden afgeleid dat de elektronische handtekening in de toekomst meer gebruikt zou moeten worden, ook in de strijd tegen fraude. Over het gebruik van EDI was de geïnterviewde minder enthousiast, dit is volgens hem enkel interessant voor hele grote bedrijven die op grote schaal handel drijven. Het voorbeeld dat hij hierbij aanhaalde is het handelsverkeer tussen Coca-Cola en Delhaize.

9.3.2.3 Problemen omtrent e-facturatie

Het beperkte gebruik van e-facturatie heeft volgens Christian Luyten verschillende oorzaken. De problemen aan de basis van e-facturatie zorgen er voor dat het vertrouwen te klein is en de producten moeilijk verkoopbaar zijn. Isabel NV focust zich daarom voorlopig hoofdzakelijk op het betalingsverkeer en niet op het verkopen van producten omtrent e-facturatie.

Het eerste probleem heeft betrekking tot de wetgeving. De Europese wetgeving definieert immers een kader voor de verschillende lidstaten. De lidstaten mogen echter zelf bepalen hoe ze de Europese richtlijnen omzetten in de nationale wetgeving. Dit heeft tot gevolg dat er geen duidelijke standaarden zijn en elk land verschillende standaarden zal ontwikkelen. Elk land is er bovendien van overtuigd dat zijn standaarden de beste zijn. Dit heeft tot gevolg dat het handelsverkeer tussen de verschillende lidstaten moeizamer zal verlopen. De geïnterviewde maakt een vergelijking met het betaalverkeer in Europa, dit is wel

gestandaardiseerd en werkt prima. Door de oneindig veel alternatieve standaarden en technieken, zien de bedrijven het bos door de bomen niet meer. Hij concludeert dat er te veel gepraat wordt over de verschillende technologieën en wetgeving en er te weinig standaardisatie is.

Een tweede groot probleem handelt over de vereisten van een geldige e-factuur. Naast de verplichte vermeldingen die zowel op papieren als elektronische facturen moeten staan, moet een bedrijf dat een e-factuur opstelt op verschillende voorwaarden letten die bij een gewone factuur amper in de kijker stonden. Dit betreft de authenticiteit, integriteit, leesbaarheid en aanvaarding. Deze voorwaarden brengen op grote schaal twijfel met zich mee. De wetgeving legt namelijk de verplichtingen op, maar beschrijft niet meer hoe men er aan moet voldoen. Het gebruik van een elektronische handtekening of EDI is niet verplicht, maar biedt vanzelfsprekend de meeste garanties op het waarborgen van de voorwaarden. Over de voordelen en kostprijs van deze technieken wordt te weinig informatie gegeven. Er wordt in de wetgeving wel omschreven dat er bedrijfscontroles opgesteld moeten worden die een betrouwbaar controlespoor nalaten, maar wat houdt dit precies in? Deze vage omschrijving heeft tot gevolg dat er te veel onduidelijkheid is over hoe de btw-controle voor e-facturatie zal plaatsvinden. Bedrijven hebben geen duidelijk beeld over wanneer ze een overtreding maken. Aangezien de vereisten niet duidelijk zijn uitgeschreven, is transparant advies en scholing daarenboven erg moeilijk. Bedrijfsleiders hebben al verschillende zorgen, e-facturatie lijkt op deze manier deze zorgen enkel maar te vergroten. Ze hebben niet het gevoel dat e-facturatie hun KMO zal redden, nieuwe klanten aantrekken doet dit wel.

9.3.2.4 Oplossingen

Wanneer ik vraag naar mogelijke oplossingen antwoordt Christian Luyten onmiddellijk: transparantie, simplificatie en standaardisatie. Het tekort aan informatie en de complexiteit omtrent de handhaving en technologieën moeten met andere woorden opgelost worden door transparantere communicatie. Pas wanneer de onzekerheid daalt, zal er equivalentie ontstaan tussen papieren en elektronische facturen en het gebruik van e-facturatie stijgen. De website www.efactuur.belgium.be kan een belangrijk communicatiekanaal zijn, de informatie op de website is echter te algemeen.

9.3.3 BASWARE

Op 11 maart vond het interview plaats met Pieter Geeraerts, Marketing Manager en Inge Landerwyn, Country Manager van Basware. Het interview gaat eerst over de wetgeving, vervolgens wordt er aandacht besteed aan de technologieën, implementatieprocessen, externe boekhouders en de aanpak van de overheid. De problemen worden in kaart gebracht om ten slotte enkele oplossingen te bespreken.

9.3.3.1 Wetgeving

Volgens Basware is de wetgeving in België duidelijk en vooruitstrevend aangezien er maar weinig beperkingen worden opgelegd. Over het algemeen zijn de bevroagden ook tevreden over de evolutie van het recht omtrent e-facturatie. Toch merken ze enkele punten van kritiek op. Ten eerste varieert de wetgeving te veel van land tot land waardoor de vrije handel negatief beïnvloed wordt. In een tweede kritisch punt wordt België vergeleken met andere landen. Hierbij wordt opgemerkt dat e-facturatie in de Scandinavische landen al veel meer gebruikt wordt. Dit is toe te wijzen aan de verplichting voor private en publieke ondernemingen om over te schakelen op e-facturatie. In België wordt e-facturatie echter niet verplicht. De overheid belemmert het gebruik niet, maar zal anderzijds het gebruik ook niet promoten, stimuleren of verplichten. Bedrijven mogen zelf bepalen in hoe ver ze hun facturatieprocessen willen moderniseren. Overstappen is vrijwillig en optioneel. De bevroagden zijn eerder voor een verplichting bij wet van e-facturatie, grotendeels omdat de Scandinavische landen hier het goede voorbeeld geven en bewijzen dat dit efficiënt en effectief kan zijn.

9.3.3.2 Technologieën

Wanneer er gevraagd wordt naar de verschillende mogelijkheden om aan e-facturatie te doen, gaat het in het bijzonder over het verzenden van een e-mail met PDF. Volgens Basware is dit een eerste stap in de goede richting. Toch wordt er op gewezen dat dit systeem vaak te omslachtig werkt. Bedrijven moeten worstelen om alle e-mails te filteren en verwerkt te krijgen, dit kan heel wat tijd kosten. Zonder dat ze het beseffen, zou het dus voordeliger zijn om over te stappen naar een meer geïntegreerd systeem. Voor deze bedrijven zijn er andere betaalbare oplossingen die minder tijd kosten. Het verschaffen van de juiste

informatie is hier dus erg belangrijk. Ook Basware is over het algemeen positief over de elektronische handtekening als instrument om aan de vier voorwaarden van e-facturatie te voldoen.

9.3.3.3 Implementatieproces

Om een oplossing op maat te kunnen leveren, gaan de werknemers van Basware bij hun potentiële klant eerst onderzoeken hoe het bedrijf nu te werk gaat, en wat het beste product is voor hen in de toekomst. Bedrijven die graag een offerte aanvragen kunnen daarnaast op de website een korte vragenlijst invullen. Zo wordt er bijvoorbeeld gevraagd hoeveel facturen er per jaar worden verzonden en ontvangen. Eens de klant de beslissing neemt om over te stappen, is het aan de klant zelf om zijn leveranciers en klanten te verwittigen. Basware wil steeds een handje helpen om de partijen te overtuigen.

9.3.3.4 Externe boekhouders

De reden waarom boekhouders geen promotor zijn van e-facturatie, ligt volgens de bevroagden deels in de daling van het aantal gewerkte uren per klant waardoor boekhouders minder kunnen aanrekenen. Ze begrijpen langst de kant van de boekhouder wel dat het vervelend kan zijn voor boekhouders om deels papieren facturen, deels elektronische facturen te moeten verwerken. Zo lang niet alle klanten consistent kiezen voor e-facturatie, zal het moeilijk zijn om de boekhouders te overtuigen om over te stappen. De bedenking dat er meerderen moeten overstappen op e-facturatie vooraleer het populair wordt, geldt ook voor de KMO's.

9.3.3.5 Overheid en e-facturatie

Tijdens het gesprek komt er naar voren dat de overheid te weinig het juiste voorbeeld geeft. De website www.efactuur.belgium.be wordt bovendien onvoldoende gepromoot. Het proefproject is volgens Basware wel een stap in de goede richting, maar moet ook meer in de kijker worden gezet. Hierbij wordt er wel opgemerkt dat de overheidsinstellingen uit verschillende gespecialiseerde departementen bestaat waardoor het invoeren van e-facturatie bemoeilijkt wordt. Zo zijn de interne processen bij justitie bijvoorbeeld helemaal anders als bij binnenlandse zaken. Dé redenen om e-facturatie te implementeren bij de publieke instellingen zijn volgens Basware de te hoge verwijlntresten en het slechte betaalimago van de overheid.

9.3.3.6 Oplossingen

Een eerste belangrijk punt werd eerder al vermeld in het gesprek, dit is de promotie van e-facturatie en het geven van heldere informatie over de mogelijke oplossingen aan de potentiële gebruikers. Transparantie moet met andere woorden centraal staan. Bedrijven hebben een te vertekend beeld van het kostenplaatje, zoals reeds aangehaald lijkt PDF bijvoorbeeld voordeliger dan het is. Basware neemt zelf meermaals per jaar deel aan evenementen om e-facturatie in de kijker te zetten. Het probleem omtrent de verschillende standaarden, is voor Basware ook een grote uitdaging. Zij zijn zelf op zoek naar een standaardformaat dat door KMO's gebruikt kan worden. Een belangrijke opmerking hierbij is het feit dat bepaalde sectoren zeer specifieke noden hebben. Het is moeilijk een unieke standaard te ontwikkelen die aan al de noden van al de sectoren voldoet.

9.3.4 CONCLUSIE

Over het algemeen kan er besloten worden dat de leveranciers van e-facturatie om verschillende redenen moeilijkheden ondervinden bij het verkopen van hun producten aan KMO's. De voorgestelde oplossing hiervoor wijst grotendeels in dezelfde richting: transparantie. Volgens de twee bedrijven speelt de overheid hierbij een onmiskenbare rol.

HOOFDSTUK 10: CASE STUDIE

10.1 INLEIDING

In de case studie kan er aan de hand van een kosten-batenanalyse worden nagegaan of het in praktijk daadwerkelijk efficiënt en kostenbesparend is voor een bepaalde KMO om e-facturatie te implementeren in de bedrijfsprocessen. Om een juist beeld te vormen van de kosten, werd een offerte aangevraagd bij Isabel en Basware. Aangezien de offerte van Basware uitgebreider en duidelijker was, werd enkel deze gebruikt.

De baten daarentegen, staan voor de vermeden kosten en de gekwantificeerde bespaarde tijd. Deze worden berekend met behulp van de Standaard Kosten Methode. De situatie tussen het verzenden van papieren facturen, moet hierbij vergeleken worden met het verzenden van e-facturen via e-mail met PDF of digitaal. De volledige Excel sheet met de uitwerking van het Standaard Kosten Model kan worden teruggevonden in bijlage 4. Er kunnen hierbij vier situaties onderscheiden worden. De eerste situatie staat voor het verzenden en ontvangen van alle facturen op papier. De tweede situatie omschrijft de toestand waarbij alle facturen elektronisch via e-mail met PDF verzonden en ontvangen worden. Het derde alternatief bestaat daarnaast eveneens uit het elektronisch verzenden en ontvangen van facturen, meer specifiek van digitale facturen. Bij de laatste situatie wordt de huidige situatie geanalyseerd. De dag van vandaag ontvangt de KMO 40% van zijn facturen via e-mail. Daarenboven wordt 80% van de facturen via e-mail verzonden, de rest zijn papieren facturen (60% en 20%).

De case studie werd uitgevoerd bij Di Angeli Sports bvba, deze KMO telt vijf werknemers en is gelegen in Heusden-Zolder. Eerst zal kort de verzending van facturen in verschillende situaties worden besproken, gevolgd door de ontvangst van facturen. Ten slotte zal uit de analyse blijken hoeveel kosten er kunnen bespaard worden ten opzichte van de huidige situatie.

10.2 VERZENDEN FACTUREN

Het opstellen en verzenden van een factuur, geschiedt in drie stappen. Eerst en vooral moet de factuur opgesteld worden. Aangezien de KMO zich vooral focust naar de B2C-sector (90%), moet er niet voor elke klant een factuur worden opgesteld. Dit gebeurt eerder sporadisch. In totaal worden er per jaar gemiddeld 200 facturen verzonden. Wanneer een klant om een factuur vraagt, wordt deze diezelfde dag nog opgesteld. Bij de papieren factuur en de factuur die verzonden wordt via PDF, duurt het opstellen van de factuur bijna even lang. Het verschilpunt ligt in het feit dat de papieren factuur ook afgedrukt moet worden. Het opstellen van een factuur gebeurt in Di Angeli Sports aan de hand van een standaard document dat op de computer is opgeslagen. Bij een digitale factuur ligt deze tijd iets lager aangezien er minder gegevens worden ingegeven, de factuur wordt grotendeels automatisch opgesteld. De out-of-pocket kosten zijn de kosten voor het printen van een papieren factuur.

De volgende stap is de verzending. Bij een papieren factuur moet de factuur in een enveloppe worden gestoken en het adres op de enveloppe worden geschreven, om deze vervolgens te posten. Naast de tijdsbesparing zal het gebruik van e-facturatie dus ook een besparing in de out-of-pocket kosten betekenen, deze zijn de kosten van enveloppes en postzegels. Bij het verzenden van een e-factuur zijn de out-of-pocket kosten dus steeds nul.

Ten slotte moet de verzonden factuur gearchiveerd worden. Di Angeli Sports doet dit doorgaans zelf, maar kan voor advies steeds rekenen op een vaste externe boekhouder. Bij een digitale verzending zal het archiveren automatisch op de computer gebeuren, in de twee andere gevallen zal de factuur worden gearchiveerd in verschillende mappen.

10.3 ONTVANGEN FACTUREN

In totaal ontvangt de KMO gemiddeld 1400 facturen per jaar, de onderneming heeft ongeveer 15 verschillende leveranciers. Het ontvangen van een factuur kan worden ingedeeld in drie stappen. Bij de laatste stap wordt er een onderscheid gemaakt tussen leveranciers waarbij betalingen automatisch gebeuren en betalingen die Di Angeli Sports manueel moet uitvoeren.

De eerste stap is het ontvangen van de factuur. Een papieren factuur moet uit de brievenbus worden gehaald en meegenomen worden naar het bureau. Een factuur via e-mail moet daarentegen enkel geopend worden in de mailbox. Om een digitale factuur te ontvangen, moet er eerst ingelogd worden in een webportaal. Hierbij merken we op dat er bij papieren facturen soms een belangrijk tijdsverschil ontstaat tussen het aankomen van de papieren factuur en de levering van de goederen. Facturen worden gepost door Bpost, terwijl goederen worden geleverd door gespecialiseerde firma's als DHL. Dit heeft tot gevolg dat de goederen al geleverd werden maar de factuur nog niet. Zo moet men soms enkele dagen wachten met goederen prijzen en in de winkel plaatsen terwijl ze in principe al verkocht kunnen worden.

Vervolgens worden de facturen gecontroleerd. Dit houdt concreet in dat er wordt nagegaan of de gefactureerde goederen daadwerkelijk in de juiste kleuren, maten en hoeveelheden aangekomen zijn. Bij de drie manieren duurt dit even lang, afhankelijk van de grootte van de levering.

De derde stap is het betalen en inboeken van de factuur. Voor de belangrijkste handelspartners zoals bijvoorbeeld Nike, sloot Di Angeli Sports een contract af tussen hun respectievelijke banken, zodat de betaling van de factuur automatisch kan plaatsvinden. Het betalen en inboeken van een normale factuur die ontvangen werd per post of e-mail, bestaat ten eerste uit het aanmelden op de site van de betreffende bank via PC banking. Hiervoor wordt er gebruik gemaakt van een kaartlezer. Vervolgens moeten de juiste gegevens worden ingevuld en kan het bedrag worden overgemaakt. Hierbij wordt er eveneens gebruik gemaakt van een kaartlezer. Om de factuur ten slotte in te boeken, wordt deze afgeprint en doorgegeven aan de externe boekhouder. Bij het betalen en inboeken van een factuur die ontvangen werd per post of e-mail en automatisch betaald wordt, moet enkel deze laatste stap gebeuren. De zaakvoerder van Di Angeli Sports komt op maandelijkse basis samen met de boekhouder om bepaalde details te bespreken en het proces te controleren. Een digitale factuur wordt automatisch ingeboekt en betaald. Hoe dit precies gebeurt zal in volgende paragraaf worden uiteengezet.

10.4 KOSTEN-BATENANALYSE

Aan de hand van de formules die reeds uitgelegd werd in punt 7.2.3, kunnen de administratieve lasten van de verschillende situaties vergeleken worden. Eerst zal berekend worden hoeveel tijd en kosten bespaard kunnen worden tussen de situatie waarbij alle facturen op papier worden verzonden, ten opzichte van de situaties waar alle facturen elektronisch (PDF of digitaal) worden verzonden (0-meting). Vervolgens zullen de situaties ten opzichte van de huidige situatie geanalyseerd worden (1-meting). Meer bepaald wordt gekeken naar hoeveel procent van de facturen vandaag al elektronisch verzonden wordt en hoeveel bespaard kan worden bij een volledige overschakeling naar elektronische facturatieprocessen.

10.4.1 0-METING

De 0-meting staat voor het vergelijken van de administratieve lasten in de papieren situatie, met de administratieve lasten in de situaties waarbij facturen elektronisch verzonden en ontvangen worden (PDF en digitaal). Er wordt hierbij verder een opdeling gemaakt tussen de administratieve lasten bij het verzenden van de facturen enerzijds, en het ontvangen van de facturen anderzijds.

Tabel 4: Administratieve lasten per situatie in euro

	Papier	PDF	Digitaal
Verzenden	5.169 €	2.965 €	1.369 €
Ontvangen	31.530 €	30.732 €	19.956 €
Totaal	36.700 €	33.697 €	21.324 €
Besparing t.o.v. papier (baten)		3.003 €	15.375 €

Uit bovenstaande tabel kan worden besloten dat de overschakeling van papieren facturen naar facturen die enkel verzonden en ontvangen worden via een e-mail met PDF-bestand, een besparing van 3 003 euro betekent. Digitale facturen zorgen voor een besparing van 15 375 euro. Deze baten moeten vervolgens

vergeleken worden met de extra kosten die ontstaan doordat bijkomende investeringen in technologie nodig zijn.

Voor het verzenden en ontvangen van alle facturen via e-mail, zijn geen bijkomende investeringen nodig. De KMO zou daarom 3 003 euro kunnen besparen bij een overstap van 100% papieren facturen naar 100% elektronische facturen via e-mail met PDF.

Om facturen digitaal te kunnen verzenden en ontvangen, zijn er daarentegen wel investeringen in bijkomende producten en diensten noodzakelijk. Zoals eerder vermeld, werd om de case studie te kunnen uitvoeren een offerte aangevraagd bij Basware. Uit deze offerte blijkt dat Di Angeli Sports best beroep kan doen op Basware e-Invoice om al zijn facturen digitaal te verzenden. Dit systeem houdt in dat de KMO zijn facturen digitaal verzendt en Basware deze facturen vervolgens aflevert bij de ontvangers in de formaten die zij wensen: direct in hun factuurverwerkingssysteem of eventueel toch via e-mail. Bij het ontvangen van facturen vindt dit proces omgekeerd plaats. De leverancier verzendt zijn factuur in het gewenste formaat, Basware levert deze factuur af in het factuurverwerkingssysteem van de KMO.

Voor het verzenden van de 200 digitale facturen en het ontvangen van 1400 digitale facturen worden de kosten in onderstaande tabel samengevat. De kosten bestaan uit een vaste opstartkost in jaar 1, een vaste maandelijkse kost, en een transactiekost per factuur.

Tabel 5: kosten in euro voor Baware I-invoice in het opstartjaar en jaar 2

	E-facturatie basis	1^e jaar totale kost	2^e jaar totale kost
Opstart	1.990 €	1.990 €	
Maandelijkse kost (service)	100 €	1.200 €	1.200 €
TK / verzonden factuur	0,32 €	64 €	64 €
TK / ontvangen factuur	0,32 €	448 €	448 €
Totaal		3.702 €	1.712 €

De totale kosten die ontstaan door het overstappen naar digitale facturatie, bedragen 3 702 euro in jaar 1 en 1 712 euro in jaar 2. Wanneer we deze kosten vergelijken met de baten, komen we tot de conclusie dat het implementeren van Basware e-Invoice een besparing betekent van 11 673 euro in jaar 1 en 13 663 euro in jaar 2.

Het Basware e-Invoice archief bewaart alle e-facturen in een online archief dat overeenstemt met de BTW. Iedere e-factuur die de KMO ontvangt, wordt automatisch opgeslagen in het archief. Dit archief is toegankelijk via een krachtig en gebruikersvriendelijk webportaal. Om er bovendien voor te zorgen dat uw klanten sneller overstappen op e-invoicing, biedt Basware bovendien een professionele service om hen voor te bereiden op het ontvangen van elektronische facturen.

10.4.2 1-METING

In deze paragraaf wordt de huidige situatie vergeleken met de situatie waarbij alle facturen digitaal worden verzonden en ontvangen. In de huidige situatie worden 80% van de verkoopfacturen verzonden via e-mail met PDF, daartegenover worden 40% van de aankoopfacturen ontvangen via e-mail met PDF.

Tabel 6: besparing in euro tussen de administratieve lasten in de huidige situatie en de digitale situatie na aftrek van kosten voor investering

	Jaar 1	Jaar 2
Huidig	34.617 €	34.617 €
Digitaal	21.324 €	21.324 €
Besparing (baten)	13.293 €	13.293 €
Kosten	3.702 €	1.712 €
Besparing na investering	9.591 €	11.581 €

Uit tabel 6 kunnen we concluderen dat een overstap van de huidige situatie naar het digitaal verzenden en ontvangen van de facturen, een besparing van 9 591 euro met zich meebrengt in jaar 1. In jaar 2 bedraagt deze besparing 11 581 euro.

10.5 CONCLUSIE

Algemeen kunnen we uit de case studie besluiten dat het zelfs voor een KMO met maar een klein volume facturen voordelig is om over te stappen op elektronische facturatie. Naast snellere, efficiëntere en meer duurzame bedrijfsprocessen, bewijst de case studie dat tegen de verwachtingen van de zaakvoerder in, de implementatie ook een aanzienlijke kostenbesparing en tijdsbesparing met zich meebrengt. Het specifieke praktijkvoorbeeld overtuigde de KMO van de voordelen, er zullen daarom in de toekomst stappen ondernomen worden om e-facturatie verder te implementeren. Bij bovenstaande berekeningen moet wel worden opgemerkt dat er geen rekening werd gehouden met de kosten van de externe boekhouder.

HOOFDSTUK 11: BELEIDSVOORSTELLEN

De volgende beleidsvoorstellen kunnen bijdragen aan de realisatie van de Europese doelstelling om tegen 2020 50% van de facturen elektronisch te verzenden en ontvangen, zonder e-facturatie wettelijk te verplichten. Ze zijn gebaseerd op voorstellen die tijdens het onderzoek naar boven kwamen. De beleidsvoorstellen worden in onderstaande paragrafen opgedeeld in vier groepen.

Het eerste beleidsvoorstel handelt omtrent standaardisatie van technologie. Er is namelijk nog een potentieel voor Belgische firma's om een accountingprogramma te ontwikkelen dat automatisch in boekhoudpakketten verwerkt kan worden en er voor zorgt dat e-facturatie ook voor kleine ondernemingen interessant wordt. Een voorbeeld hiervan is het gratis instrument 'ZUGFeRD', dat in Duitsland reeds ontworpen werd. Dit is een open source model met als doel e-facturen efficiënt te kunnen ontvangen en verzenden, ook bij kleinere ondernemingen. Er zijn namelijk tools ontwikkeld om ervoor te zorgen dat alle bedrijven, ongeacht hun grootte, XML-berichten met PDF kunnen versturen zodat de ontvangers met een uitgebreid ERP systeem de e-facturen onmiddellijk en automatisch kunnen verwerken. De PDF's worden bij dit programma met PDF A3 gemaakt, een PDF tool die garandeert dat de tekst, de lettertypes, de kleuren, etc. van het originele document gedurende een heel lange termijn kunnen bewaard worden. PDF A3 geeft ook de mogelijkheid om extra documenten toe te voegen en garandeert dat die vier voorwaarden omtrent e-facturatie gewaarborgd blijven. Kort samengevat zorgt ZUGFeRD er dus voor dat ongeacht het formaat, de technologie en het aantal facturen per jaar, twee ondernemingen steeds hun facturen elektronisch kunnen verzenden en ontvangen zonder gebruik te moeten maken van een serviceprovider. Het gebruik van ZUGFeRD of een gelijkaardig programma kan ook in België heel wat kostenbesparingen en efficiëntiewinsten met zich meebrengen. Daarom werd reeds beslist om op de website www.efactuur.belgium.be een link te plaatsen naar de website van ZUGFeRD en omgekeerd.

Een volgend beleidsvoorstel heeft tot doel het informatieprobleem op te lossen en e-facturatie te promoten. Praktijkgerichte informatie omtrent e-facturatie moet tijdens infoavonden of events vaker aan bod komen. Deze

informatiemomenten kunnen voor KMO's bijvoorbeeld georganiseerd worden door UNIZO, voor externe boekhouders is onder meer het BIBF een belangrijk communicatiekanaal. Hierbij is het noodzakelijk dat praktijkgerichte oplossingen en voorbeelden uiteengezet worden. Zaakvoerders hebben in theorie namelijk al een goed beeld van de voordelen, maar deze zijn in praktijk nog te vaag. Bovendien moet elke zaakvoerder een beeld krijgen van welke technologie het voordeligst is voor zijn specifieke onderneming. Een eenvoudige simulatie waar bepaalde factoren bevraagd worden en waar vervolgens een bepaalde oplossing naar voren komt, kan hier een oplossing bieden. De voornaamste bepalende factoren zijn:

- Aantal verzonden facturen per jaar
- Aantal ontvangen facturen per jaar
- Aantal leveranciers
- Sector
- Kennis en budget inzake ICT binnen de onderneming
- Actuele gebruik van e-facturatie (%)

Deze simulatie kan ook op de website www.efactuur.belgium.be geplaatst worden. Daarnaast moet de theorie die op deze website staat, aangevuld worden met praktijkvoorbeelden en moet de website meer gepromoot worden. Hierbij kan gedacht worden aan social media marketing. Campagnes op social media zijn namelijk relatief goedkoop en bereiken een groot publiek. Naast het uitbouwen van de website zijn het eenvoudigweg aanmaken van een Facebook pagina en het plaatsen van berichten op Twitter door de minister van Administratieve Vereenvoudiging enkele voorbeelden. Ook berichten in kranten en tijdschriften kunnen bijdragen tot de promotie van e-facturatie.

Het derde beleidsvoorstel handelt over scholing en bijscholing voor toekomstige boekhouders, accountants en zaakvoerders. Uit gesprekken met studenten boekhouden op het Forum For the Future bleek dat ze zelfs niet wisten wat het begrip 'e-facturatie' betekende. Om het gebruik van e-facturatie te doen stijgen, moeten middelbare scholen, hogescholen en universiteiten e-facturatie in de lessen integreren. Toekomstige accountants, boekhouders, economen en zaakvoerders kunnen zo theoretische en praktijkgerichte ervaring opbouwen waardoor de vertrouwdheid zal stijgen. Daarnaast kan er gedacht worden aan

gespecialiseerde bijscholing omtrent e-facturatie die gericht is naar een breed publiek en waarvoor iedereen zich kan inschrijven. Naast administratieve medewerkers, zaakvoerders, etc. kunnen ook professoren en leerkrachten zich inschrijven. Zo zullen ze eerst hun eigen kennis verbreden, om vervolgens een betere scholing aan de studenten te kunnen geven.

De laatste groep streeft naar meer transparantie en standaardisatie omtrent de wetgeving en de handhaving van de wetgeving, dit zowel op nationaal als Europees niveau. De grote verschillen in wetgeving tussen de Europese landen moeten weggewerkt worden om zo het handelsverkeer tussen de lidstaten te verbeteren. Daarnaast kunnen Europese standaarden in de wetgeving vastgelegd worden, die eventueel sectorspecifiek kunnen zijn. Evenzeer moet er duidelijker uit de wetgeving blijken hoe de btw-controleur tewerk zal gaan bij de controle van het naleven van de vier voorwaarden. Zo hebben ondernemingen steeds een duidelijk beeld of ze de wetgeving overtreden en of ze risico lopen om sancties opgelegd te krijgen. Wanneer de onzekerheid daalt, zal het gebruik stijgen.

De oplossingen die bovenstaand werden aangehaald, kunnen stuk voor stuk bijdragen tot een breder gebruik van e-facturatie, ook bij de KMO's. Om deze beleidsvoorstellen te realiseren zal er allicht samenwerking moeten zijn tussen de overheid, de externe partners en de KMO's. Hierbij kan worden opgemerkt dat de snelheid van aanname van de beleidsvoorstellen af kan hangen van verschillende elementen. De belangrijkste oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie worden in onderstaand hoofdstuk op een rijtje gezet. De beleidsvoorstellen hebben tot doel de invloed van deze oorzaken te reduceren.

HOOFDSTUK 12: OORZAKEN BEPERKT GEBRUIK VAN E-FACTURATIE BIJ KMO'S IN BELGIË - CONCLUSIE

12.1 OORZAKEN

In voorgaande hoofdstukken werden verschillende mogelijke oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie beargumenteerd. Ter conclusie worden deze in onderstaande paragrafen opgedeeld in vier groepen. De relevante resultaten uit het onderzoek worden zo op een overzichtelijke wijze samengevat.

12.1.1 ALGEMENE OORZAKEN

Ten eerste is er een informatieprobleem omtrent de verschillende mogelijkheden om een factuur elektronisch te verzenden en ontvangen.

- Het is in praktijk te onduidelijk welke technologie, standaard, etc. het meest efficiënt en kostenbesparend is voor een bepaalde KMO of boekhouder.
- Goede praktijkvoorbeelden komen te weinig voor, zowel bij publieke als private ondernemingen.
- Elektronische facturen worden te vaak afgeprint. Personen hebben liever een visueel beeld van een stapel papieren facturen en hebben de perceptie dat papieren facturen veiliger zijn.
- Hoewel het verzenden van een e-mail met bijlage de meest gebruikte manier is, is dit ook de meest inefficiënte manier van e-facturatie.

12.1.2 OORZAKEN OVERHEID

Een inefficiënt overheidsbeleid omtrent e-facturatie, komt meermaals naar voren als belangrijke reden voor het beperkte gebruik van e-facturatie. Er kunnen hier drie oorzaken onderscheiden worden.

- De lidstaten bepalen zelf hoe ze de Europese richtlijnen omtrent e-facturatie omzetten in de nationale wetgeving. Dit heeft een rompslomp van standaarden en regels per lidstaat tot gevolg. En dit, alhoewel standaardisatie een kostenverlagend effect heeft. Deze stelling werd reeds bewezen in de sector van de financiële dienstverlening.

- Om aan e-facturatie te doen, moeten er vier voorwaarden gewaarborgd blijven. De Belgische wetgeving omschrijft immers niet hoe dit moet gebeuren of hoe de btw-controleur dit zal controleren. Dit brengt grote onzekerheid over de geldigheid van de e-factuur en boekhouding met zich mee.
- Er moeten meer inspanningen geleverd worden om e-facturatie te promoten bij de bedrijven, bijvoorbeeld ook in de actualiteit en sociale media. De website www.efactuur.belgium.be kan een belangrijke bron van informatie zijn, maar heeft te weinig bekendheid bij burgers en bedrijven.

12.1.3 OORZAKEN EXTERNE BOEKHOUDER

Naast het overheidsbeleid, hebben ook de externe partners wegens hun adviesfunctie een significante invloed op de bedrijfsprocessen bij de KMO's. Naast bovenstaande oorzaken als een gebrek aan praktijkgerichte informatie, hebben externe boekhouders specifieke barrières te overwinnen vooraleer ze e-facturatie implementeren in hun processen.

- Belgische boekhouders implementeren over het algemeen niet snel nieuwe technologieën aangezien ze gesteld zijn op vaste werkprocedures en diepgewortelde gewoontes.
- De overgrote meerderheid is niet overtuigd van het belang van ICT en is dan ook niet aanwezig op sociale media en het internet. Niettegenstaande het opbouwen van goede klantenrelaties de grootste uitdaging is voor de boekhouder.
- Het belang van innovatie in de huidige bedrijfswereld komt te weinig naar voren tijdens events.

12.1.4 OORZAKEN KMO'S

Ten slotte kunnen er twee redenen opgesomd worden, waarbij de houding van de KMO ten opzichte van administratieve lasten en ICT het beperkte gebruik in de hand werkt.

- Hoewel KMO's klagen over te hoge administratieve lasten, nemen ze zelf maar weinig initiatief om actie te ondernemen. Ze zijn doorgaans wel op de hoogte van het feit dat e-facturatie de administratieve lasten doen

dalen, maar vinden dat vooral de overheid stappen moet ondernemen om administratieve lasten te verlagen (bijvoorbeeld vereenvoudiging van de wetgeving). Ze staan zeer kritisch ten opzichte van de initiatieven die de overheid recentelijk nam en hebben niet het gevoel dat hun administratieve lasten daalden, cijfers bewijzen echter het tegendeel.

- Ondanks het feit dat de meeste KMO's wel aanwezig zijn op het internet en er een bepaalde basiskennis aanwezig is, tonen ze maar weinig interesse in nieuwe technologieën. Ze hebben de perceptie dat ICT-toepassingen duur zijn, en hebben geen vast ICT-budget.

12.2 CONCLUSIE

Hoe meer bedrijven overstappen naar elektronische facturatie, hoe sneller de evolutie zal plaatsvinden. Hierbij spelen de knelpunten die in bovenstaand hoofdstuk werden opgesomd een belangrijke rol. Zowel het beleid van de KMO's zelf, als die van zijn externe partners en de overheid hebben een grote invloed op het gebruik van e-facturatie. Ondanks de knelpunten, is er nog een prominent potentieel voor de overheid en de betrokken organisaties om de adoptie en implementatie te stimuleren en de knelpunten te reduceren. Dit blijkt zowel uit de beleidsvoorstellen die naar voren werden geschoven als de vergelijking met landen die beschouwd worden als een 'best practice'. Uit bovenstaand onderzoek kan worden besloten dat het grootste deel van de papieren facturen gedoemd is om te verdwijnen, hier is iedereen het over eens. De vraag is enkel binnen hoeveel tijd dit zal gebeuren, afhankelijk van wat de belangrijke spelers willen ondernemen om het proces te versnellen.

BEPERKINGEN ONDERZOEK

Het onderzoek wordt afgebakend door enkele kritische opmerkingen die gemaakt kunnen worden, niettegenstaande dat tijdens het onderzoek steeds voorop werd gesteld dat de resultaten zo representatief mogelijk moeten zijn.

Hoewel de vragenlijst door een groot aantal personen werd ingevuld, kan er steeds de vraag worden gesteld of de resultaten representatief zijn voor de hele populatie. Er moet steeds rekening worden gehouden met het feit dat er bij het invullen van een vragenlijst steeds 'biases' kunnen optreden. Een voorbeeld hiervan is het risico dat bevroagden de vragen niet serieus nemen. Een tweede voorbeeld is het feit dat onderzoekers niet altijd neutraal zijn bij het analyseren van de antwoorden, dit kan tot optimistischere conclusies leiden. Daarnaast kan worden opgemerkt dat er bij het nemen van de diepte-interviews geen algemene conclusies getrokken kunnen worden voor de hele doelgroep. Deze interviews dienden enkel ter ondersteuning van de kwantitatieve resultaten uit het voorgaand onderzoek. Een volgend kritisch punt is het feit dat er voor het praktijkonderzoek maar één case studie werd uitgevoerd bij één KMO. Een andere case studie kan andere resultaten opleveren.

Bij de geformuleerde beleidsvoorstellen kan ten slotte worden aangestipt dat hier nog een potentieel is voor verder onderzoek. Zo kan er onderzocht worden welke beleidsvoorstellen het meest efficiënt en effectief zijn. Ook kan in de verdere toekomst worden geanalyseerd hoe het gebruik van e-facturatie verder evolueert.

LIJST VAN GERAADPLEEGDE WERKEN

92 procent van de zelfstandigen blijft bij ziekte doorwerken, (2013). Opgevraagd op 16 februari, 2014, via <http://www.nsz.be/nl/nieuws/sociaal/92-procent-van-de-zelfstandigen-blijft-bij-ziekte-doorwerken/>

Batenbrug, R. & van den Berg, B., (2008). *E-factureren en standaarden voor e-invoicing in Nederland*

Beroepsinstituut van erkende boekhouders en fiscalisten, (2014). *Nieuwe technologie ten dienste van het beroep*.

De beroepsfederaties engageren zich voor elektronische facturatie, (2013). Opgevraagd op 6 februari, 2013, via <http://www.chastel.belgium.be/nl/de-beroepsfederaties-engageren-zich-voor-de-elektronische-facturatie>

Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2012). *De evolutie van de federale administratieve lasten*.

Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, (2013). *Elektronische facturatie en het elektronisch archief: berekening besparing aan administratieve lasten door het gebruik van elektronische facturatie en archivering*.

Dirikx, T., & Tsang, F., (2013). *E-factureren voor accountants en administratiekantoren*.

E-factuur, (2013). Opgevraagd op 13 september, 2013, via <http://www.efactuur.belgium.be>

E-voice gateway. (2013). Opgevraagd op 11 oktober, 2013, via <http://www.e-invoicegateway.net/knowledgebase/countryrelated/compare?country1=10&country2=29>

Elektronische facturatie in een stroomversnelling. (2013). Opgevraagd op 15 september, 2013, via <http://www.kafka.be/showpage.php?iPageID=4244>

European Multi Stakeholder Forum on Electric Invoicing, (2013.) Opgevraagd op 15 november, 2013, via http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/benefits/invoicing_forum_en.htm

Europese Richtlijn 1999/93/EC, (2000). Opgevraagd op 15 oktober, 2013 via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0093:EN:PDF>

Europese Richtlijn 2001/115/EG, (2001). Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:015:0024:0028:NL:PDF>

Europese Richtlijn 2006/112/EC, (2006). Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:347:0001:0118:nl:PDF>

Europese Richtlijn Richtlijn 2010/45/EU, (2010). Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:189:0001:0008:NL:PDF>

Europese Unie, (2013). Vorderingen, richtlijnen en andere besluiten. Opgevraagd op 3 oktober, 2013, via http://europa.eu/eu-law/decision-making/legal-acts/index_nl.htm

Fisconetplus – Federale Overheidsdienst Financiën, (2013). *Circulaire AFZ nr. 02/2013 dd. 23.01.2013*. Opgevraagd op 13 maart, 2013, via <http://ccff02.minfin.fgov.be/KMWeb/document.do?method=view&id=e18ed8ba-4419-4fbf-893f-3e5e1e8756a2#findHighlighted>

Fisconetplus – Federale Overheidsdienst Financiën, (2014). *Circulaire AAFisc Nr. 14/2014 (nr. E.T. 120.000) dd. 04.04.2014*. Opgevraagd op 1 mei, 2014, <http://ccff02.minfin.fgov.be/KMWeb/document.do?method=view&id=a98b341c-00c3-4631-8ea6-0319e1e02bd4#findHighlighted>

Koch, B., (2013). *E-invoicing / E – billing*.

Koorn, R., Peters, W., & Zegers, A., (2009). *E-factureren: efficiënt én betrouwbaar?*

Lipsey, R., & Chrystal, A., (2007). *Economics*.

Marneffe, W., & Vereeck, L., (2010). *The meaning of regulatory costs*.

Methodieken, (2013). Opgevraagd op 14 oktober, 2013, via <http://www.bestuurszaken.be/methodieken>

Moberg, A., Borggren, C., Finnveden, G., & Tyskeng, S., (2008). *Effects of a total change from paper invoicing to electronic invoicing in Sweden*.

Nota aan de Vlaamse regering betreffende invoering van de elektronische facturatie bij de diensten van de Vlaamse overheid en de Vlaamse instellingen. Opgevraagd op 25 januari, 2014, via http://www.bestuurszaken.be/sites/bz.vlaanderen.be/files/documenten/overheidsopdrachten/e-procurement/e-Invoicing_nota_VR.pdf

Outsourcing voor KMO's, (2012). Opgevraagd op 21 februari, 2014, via <http://www.netonline.be/ondernemen/detail.asp?id=825>

Rogers, E.M., (2003). *Diffusion of Innovations*.

Salmony, S., Harald, B., (2010). *E-voicing in Europe, now and in the future*.

UNIZO, (2012). *E-facturatie is (niet) te duur*. Opgevraagd op 15 september, 2013, via http://www.unizo.be/geldenbelastingen/ondernemersnieuws/e_facturatie_is_niet_te_duur.html

UNIZO, (2013). *Elektronisch factureren in 1,2,3*. Opgevraagd op 15 september, 2013, via http://www.unizo.be/ondernemersnieuws/elektronisch_factureren_in_1_2_3.html

Voordelen e-factuur, (2013). Opgevraagd op 16 september, 2013, via <http://www.efactuur.belgium.be/voordelen-onderneming>

Wet van 17 december 2012 tot wijziging van de belasting over de toegevoegde waarde, (2013). *BELGISCH STAATSBAD — 31.12.2012 — MONITEUR BELGE*. Opgevraagd op 16 september, 2013, via

http://www.efacture.belgium.be/sites/5039.fedimbo.belgium.be/files/explorer/AR_TVA_19.12.2012_KB_BTW.pdf

Wetboek van de belastingen over de toegevoegde waarde, (2013). *Geconsolideerde versie van het Btw-Wetboek en het koninklijk besluit nr. 1*. Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via http://www.efactuur.belgium.be/sites/5039.fedimbo.belgium.be/files/explorer/omzendbrief_geconsolideerde_artikelen_wetboek_KB_1.pdf

BIJLAGEN**BIJLAGE I****Vragenlijst: Forum For the Future**

Hoe kan uw alledaagse activiteit of beroep best omschreven worden?

- ☐ Zelfstandige boekhouder / accountant, zonder personeel
- ☐ Zelfstandige boekhouder/ accountant, met personeel
- ☐ Zaakvoerder, directie(lid) binnen een boekhoud / accountant kantoor (maar geen actieve boekhouder/accountant)
- ☐ Tewerkgesteld als boekhouder/ accountant binnen een kantoor
- ☐ Tewerkgesteld binnen een boekhoud / accountant kantoor, maar niet als boekhouder/ accountant
- ☐ Ambtenaar (openbare besturen, defensie, politie,...)
- ☐ Bediende (administratieve, uitvoerende of ondersteunende functie)
- ☐ Vrij beroep
- ☐ Student boekhouder / accountant
- ☐ Student andere
- ☐ Ik ben niet werkend/beroepsactief
- ☐ Andere

Hoeveel personen heeft uw kantoor momenteel in dienst, uzelf meegerekend (totaal aantal medewerkers tewerkgesteld in België)? Gelieve 1 aan te duiden indien u een zelfstandig ondernemer zonder personeelsleden bent.

- ☐ 1 (eenmanszaak)
- ☐ 2 - 4
- ☐ 5 - 9
- ☐ 10 - 19
- ☐ 20 - 49
- ☐ 50 - 99
- ☐ 100 - 199
- ☐ 200 - 249
- ☐ 250 of meer personeelsleden

Waar werkt u (hoofdzakelijk)? Indien er meerdere filialen zijn, betreft het de vestiging waar u (hoofdzakelijk) werkt.

- ☐ Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- ☐ Vlaams Gewest
- ☐ Waals Gewest

Naar welk type klanten richt uw onderneming zich direct? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- ☐ Naar particuliere consumenten/ burgers (niet-btw plichtigen)
- ☐ Naar ondernemingen (btw-plichtigen) in België
- ☐ Naar organisaties (btw-plichtigen) in België
- ☐ Naar organisaties (niet-btw plichtigen) in België
- ☐ Naar overheidsinstellingen in België
- ☐ Naar klanten in het buitenland

Hoeveel actieve klanten telt uw onderneming naar schatting in België?

- ☐ 1 – 10 actieve klanten
- ☐ 11 – 50
- ☐ 51 – 100
- ☐ 101 – 150
- ☐ 151 – 200
- ☐ 201 – 250
- ☐ 251 – 500
- ☐ Meer dan 500 actieve klanten

Hoeveel jaren werkervaring heeft u?

- ☐ Starter (< 1 jaar afgestudeerd)
- ☐ 1 – 2 jaar ervaring
- ☐ 3 – 5 jaar ervaring
- ☐ 6 – 10 jaar ervaring
- ☐ 11 – 20 jaar ervaring
- ☐ + 20 jaar ervaring

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal oneens	Oneens	Niet oneens maar ook niet eens	Eens	Helemaal eens	Weet niet
Op dit moment zijn elektronische en papieren facturen gelijkwaardig.						
Ik vind dat papieren facturen veiliger zijn dan elektronische facturen						

Onze klanten zijn nog niet klaar voor e-facturatie						
Vandaag betekent het gebruik van e-facturatie in de praktijk vooral meer werk voor de klanten						
Het grootste deel van onze klanten wil e-facturatie graag snel invoeren						
Ik vind dat facturen die elektronisch aankomen bij onze klanten voor alle veiligheid best nog eens afgedrukt worden						
E-facturatie is erg gevoelig voor computerpannes						
Ik stimuleer klanten actief om over te stappen op e-facturatie						
Ik krijg regelmatig vragen van klanten die willen overstappen naar e-facturatie						
Als boekhouder ben ik een stimulans voor mijn klanten om over te stappen op e-facturatie						
E-facturatie zal volgens mij leiden tot minder tewerkstelling in de sector						

Op welke manier heeft uw onderneming tijdens het laatste boekjaar verkoopfacturen en creditnota's naar zijn klanten in België verstuurd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Gelieve alles aan te vinken dat van toepassing is.

- Papieren facturen, per post
- Elektronische facturen (PDF in bijlage)

- Elektronische facturen, via e-mail met daarin een link naar een website
- Elektronische facturen, via een geïntegreerd en beveiligd digitaal platform

Zijn er klanten die u vragen om uw facturen elektronisch te kunnen ontvangen?

- Ja
- Nee

Welk aandeel van uw facturen verzendt u elektronisch? Gelieve het getal in te vullen van het % facturen dat u elektronisch verzendt.

... %

Verstuurt uw onderneming nog een papieren verkoopfactuur indien ook een elektronische verkoopfactuur werd verstuurd?

- Ja, altijd
- Ja, enkel indien de klant dit vraagt
- Neen

Worden elektronische verkoopfacturen in uw onderneming afgeprint om ze op papier te bewaren?

- Ja
- Neen

Hoe tevreden bent u over e-facturatie in het algemeen? U kunt antwoorden met een score van 0 tot 10, waarbij 0 'zeer ontevreden' betekent en 10 'zeer tevreden' betekent. De tussenliggende cijfers dienen om uw antwoord te nuanceren.

...

Klanten kunnen op verschillende manieren hun boekhoudkundige stukken aan u bezorgen. Wij zouden graag een zicht krijgen op de wijze waarop uw klanten hun stukken aan uw kantoor bezorgen. Kan u in procenten aangeven hoeveel klanten hun boekhoudkundige stukken bezorgen via papier, e-mail met bijlagen, e-mail met daarin een link naar een website of via een geïntegreerd en beveiligd digitaal platform?

- % klanten dat zijn stukken op papier (per post/afgeven ter plaatse) aan uw kantoor bezorgt

- % klanten dat zijn stukken elektronisch aan uw kantoor bezorgt via e-mail met bijlagen (bijvoorbeeld PDF in bijlage)
- % klanten dat zijn stukken elektronisch aan uw kantoor bezorgt via e-mail met daarin een link naar een website om de documenten te downloaden
- % klanten dat zijn stukken elektronisch aan uw kantoor bezorgt via een geïntegreerd en beveiligd digitaal platform

Hoe waarschijnlijk is het dat u e-facturatie zou aanbevelen aan uw klanten? U kunt antwoorden met een score van 0 tot 10, waarbij 0 'zeer onwaarschijnlijk' betekent en 10 'zeer waarschijnlijk' betekent. De tussenliggende cijfers dienen om uw antwoord te nuanceren.

...

Wat zijn volgens u de 3 grootste uitdagingen voor de boekhouder in de toekomst?

- Je onderscheiden met IT-diensten (makkelijk, snel en mobiel hun informatie laten consulteren, flexibele rapportering of instant consolidaties maken)
- Proactieve en deskundige ondersteuning bij het invoeren van e-facturatie
- Garanderen van een veilige elektronische informatie-uitwisseling met mijn klanten
- Goede medewerkers vinden en behouden
- Het vertrouwen van klanten opbouwen en blijven behouden
- Beheersen van risico's i.f.v. financieel toezicht op ondernemingen
- Mee zijn met alle veranderingen in de verschillende wetgevingen

Hoe denkt u dat het gebruik van e-facturatie gaat evolueren in de komende drie jaar?

- Zal zeer sterk toenemen
- Zal toenemen
- Zal gelijk blijven
- Zal afnemen
- Zal heel sterk afnemen

Heeft uw onderneming/kantoor interesse of concrete plannen om in de volgende 12 maanden volgende systemen of toepassingen in gebruik te nemen?

	Reeds in gebruik	Concrete plannen	Interesse	Geen interesse	Weet niet

Boekhoud- of facturatiesysteem/ERP- pakket om verkoopfacturen automatisch op te stellen					
Geïntegreerd en beveiligd digitaal platform om verkoopfacturen elektronisch te versturen					
Geïntegreerd en beveiligd digitaal platform om aankoopfacturen elektronisch te ontvangen					
Digitaal platform om facturen te archiveren					
Digitaal platform om facturen te scannen					

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over e-facturatie? Vergeleken met papieren facturen zorgt elektronische facturatie voor

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Weet niet
Hogere ICT kosten						

Beperking van het aantal fouten						
Minder papierverbruik						
Meer veiligheid						
Betere controle/opvolging						
Eenvoudigere verwerking						
Tijdsbesparing						
Minder administratieve lasten						
Efficiëntere archivering						
Daling van de kosten voor verwerking						
Minder betwistingen met klanten						

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal oneens	Oneens	Niet oneens maar ook niet eens	Eens	Helemaal eens	Weet niet
Ik zou niet aarzelen om e- facturatie te gebruiken.						
Ik zou bereid zijn om e- facturatie aan anderen aan te bevelen.						
Ik zou e- facturatie nuttig vinden.						
Over het algemeen vind ik het moeilijk om e-facturatie te gebruiken.						
Door e-facturatie te gebruiken, kan ik efficiënter werken.						
Via e-facturatie zou ik meer controle hebben over de situatie.						
Het gebruik van e-facturatie zou niet passen bij de wijze waarop ik de zaken graag doe.						
Volgens mij is e- facturatie betrouwbaar.						

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal oneens	Oneens	Niet oneens maar ook niet eens	Eens	Helemaal eens	Weet niet
Ik maak me zorgen over kwesties in verband met privacy of beveiliging.						

Ik zou het positief vinden als ik e-facturatie zou kunnen gebruiken.						
De overheid zou meer informatie moeten geven over e-facturatie						
Er zouden meer goede voorbeelden moeten zijn over e-facturatie						
De overheid zou zijn leveranciers moeten verplichten om e-facturatie toe te passen						
Ik gebruik e-facturatie omdat de klanten het vragen						
Over het algemeen ben ik bij de eersten in mijn kennissenkring om nieuwe technologieën of nieuwe internetapplicaties te gebruiken wanneer die uitkomen						
De houding van de fiscale controleurs t.a.v. elektronische facturatie is nog niet duidelijk						
E-facturatie zal het moeilijker maken om de fiscale regels te omzeilen						

Kent u de website <http://www.efactuur.belgium.be/>?

- ☐ Neen
- ☐ Ja, maar ik heb hem nog niet geraadpleegd
- ☐ Ja en ik heb hem al geraadpleegd

Heeft u al klanten doorverwezen naar de website <http://www.efactuur.belgium.be/> ?

- Ja
- Neen

Hoe waarschijnlijk is het dat u in de toekomst de website <http://www.efactuur.belgium.be/> zal raadplegen?

- Zeker
- Heel waarschijnlijk
- Waarschijnlijk
- Waarschijnlijk niet
- Zeker niet

Wat is uw leeftijd?

- 18 – 24
- 25 – 34
- 35 – 44
- 45 – 54
- 55 – 64
- 65+

Wenst u de resultaten van dit onderzoek via e-mail te ontvangen?

- Ja
- Neen

BIJLAGE II

Vorbereiding: diepte-interview externe boekhouders (checklist)

- Voorstellen mezelf & onderzoek
- Voorlopige resultaten onderzoek
- Aantal personeelsleden
- Aantal actieve klanten
- Aantal facturen verstuurd & ontvangen per jaar
- Gebruik e-facturatie? Neen → oorzaak
- Facturatieproces
- Gebruik e-facturatie bij collega's
- Is het bedrijf er klaar voor, aanpassingen
- Vraag voor e-facturatie door klanten
- Zijn de klanten er klaar voor
- Wetgeving

- Voordelen
- Nadelen
- Houding t.o.v. ICT & innovatie
- Bijscholing
- Grootste uitdaging kantoor
- Verwachtingen
- Beleidsvoorstellen

BIJLAGE III

Voorbereiding: interview leveranciers e-facturatie (mogelijke vragen)

- Mezelf en onderzoek kort voorstellen
- De wetgeving inzake e-facturatie in België is al meermaals veranderd en versoepeld. Wat is uw mening over de huidige wetgeving?
- Sinds 1 januari 2013 worden in theorie papieren en elektronische facturen aan elkaar gelijkgesteld, is dit volgens u in praktijk ook daadwerkelijk het geval?
- Bedrijven mogen de dag van vandaag zelf kiezen hoe ze aan de voorwaarden van e-facturatie voldoen (authenticiteit van herkomst, integriteit van de inhoud, leesbaarheid, aanvaarding). Ze kunnen dit doen door bedrijfscontroles op te zetten die een betrouwbaar controlespoor opleveren. Ik heb het idee dat het voor bedrijven te onduidelijk is wat dit inhoudt, hoe de btw-controleur dit gaat controleren en hoe ze zich moeten voorbereiden. Wat is uw visie hierop?
- Hoewel dit niet wettelijk verplicht is, printen de meeste ondernemingen hun e-facturen nog uit. Wat is volgens u de reden hiervoor?
- Wanneer we kijken naar de KMO's die e-facturatie wel gebruiken, versturen de meesten een gewone PDF, wat zijn volgens u de nadelen hiervan?
- De meeste zaakvoerders van KMO's hebben geen al te uitgebreide kennis van ICT. Hoeveel kennis omtrent ICT is er aangewezen om gebruik te maken van jullie producten?
- KMO's hebben maar een klein ICT budget, kan er met dit kleine budget toch efficiënt aan e-facturatie worden gedaan?

- KMO's hebben maar een lage factuurfrequentie en hebben minder schaalvoordelen, is het volgens jullie voor elke KMO voordelig om aan e-facturatie te doen (welke producten)?
- Welke factoren hebben een grote invloed op de keuze van het product? (grootte, sector, aantal facturen, etc.)
- Kan u mij iets meer vertellen over het implementatieproces? Hoe verloopt dit?
- Natuurlijk is een volledig geïntegreerd systeem gevoelig voor computerpannes, is dit volgens jullie een groot risico/ probleem?
- Kennen jullie de website 'efactuur.belgium.be'? Zo ja, vinden jullie dat er voldoende informatie wordt gegeven op de website, wat ontbreekt volgens jullie?
- Een grote barrière om over te stappen op e-facturatie is het feit dat ondernemingen en boekhoudkantoren vaak deels papieren facturen en deels e-facturen ontvangen. Het risico dat men iets vergeet/ verliest is daarom groter. Wat is jullie oplossing hiervoor?
- Kunnen jullie mij iets meer vertellen over jullie klanten (grootte, uit welke sector komen ze voornamelijk, etc.)
- Wanneer we kijken naar de boekhouders, blijkt uit een enquête die ik zelf heb afgenomen in samenwerking met de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging dat slechts 6% tevreden is over e-facturatie, waarom lopen volgens u de boekhouders niet warm hiervoor?
- De overheid geeft zelf nog niet voldoende het goede voorbeeld, denkt u dat de overheidsinstellingen klaar zijn om e-facturatie te implementeren in de processen?
- Wat zijn volgens u de belangrijkste beperkingen van e-facturatie?
- In sommige Europese landen zoals Zweden en Denemarken is het reeds verplicht voor bedrijven om hun facturen elektronisch naar overheidsinstellingen te versturen. Is dit volgens u een goed idee in België?
- Het gebrek aan informatie blijkt een belangrijke oorzaak te zijn, hoe zou men dit probleem best aanpakken? Zouden bijvoorbeeld infoavonden georganiseerd door UNIZO helpen?

- Heeft u zelf nog mogelijke beleidsvoorstellen? (aftrek voor de vennootschapsbelasting, sensibiliseringscampagnes, social media marketing,...)

BIJLAGE IV

Standaard Kosten Model: case studie

Ter illustratie zal de interpretatie van IVP 1 per kleur besproken worden, de interpretatie van alle anderen kan analoog gebeuren.

Blauw:

IVP staat voor informatieverplichting. In het voorbeeld gaat het om het opstellen en verzenden van papieren facturen. Verticaal kunnen vervolgens de verschillende stappen worden afgelezen.

Geel:

Eerst wordt het aantal verzonden papieren weergegeven, dit zijn er 200. 1 staat voor de frequentie, aangezien het gaat om 200 facturen *op jaarbasis* is deze steeds 1. We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (20% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 200 papieren verkoopfacturen. In de huidige situatie wordt 20% van de verkoopfacturen op papier verzonden.

Groen:

De categorie is in alle gevallen intern - hoog. Dit is steeds het geval wanneer de taken intern in het bedrijf worden uitgevoerd door de zaakvoerder. Wanneer bijvoorbeeld een externe boekhouder de taken zou uitvoeren, zou deze parameter extern – hoog zijn. Zo wordt aan de hand van de basisgegevens van het Standaard Kosten Model het uurtarief bepaald, dit is dus in alle gevallen 68,42. De tijdsbesteding staat voor het aantal minuten dat de zaakvoerder per factuur besteedt aan de verschillende stappen. De tijd om een papieren factuur op te stellen werd, net zoals bij alle andere stappen, nagevraagd tijdens een plaatsbezoek en bedraagt 6 minuten. Het printen van de factuur kost 0,02 euro. Dit bedrag werd bepaald aan de hand van de gegevens uit de Standaard tijd en kosten.

Oranje:

Eens alle nodige data zijn ingegeven, kunnen de berekeningen worden gemaakt. $T \times P$ staat voor (het uurtarief $\times$ de tijdsbesteding)/60 + de out-of-pocket kosten. In het geval van het voorbeeld is dit $(68,42 \times 6)/60 + 0,02$. Dit getal wordt vervolgens vermenigvuldigd met het aantal dat wordt berekend aan de hand van het aantal facturen per jaar, de percentages en de frequentie. Deze bedragen kunnen vervolgens verticaal worden opgeteld. Zo kunnen uiteindelijk de totale administratieve lasten in euro per scenario berekend worden om ze vervolgens te kunnen vergelijken.

IVP Nr.		Doelgroep	Wetgeving & Doelgroepen								
		Aantal	Wetgeving				Doelgroepen				
			Papier	Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie	Freq	Papier	Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie
IVP 1: Opstellen en versturen papieren factuur											
A1	Opstellen factuur	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
A2	Versturen factuur	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
A3	Archiveren	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
IVP 2: Opstellen en versturen elektronische factuur (PDF)											
B1	Opstellen factuur	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
B2	Versturen factuur	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
B3	Archiveren	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
IVP 3: Opstellen en versturen elektronische factuur (Digitaal)											
C1	Opstellen factuur	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
C2	Versturen factuur	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
C3	Archiveren	Aantal verstuurd facturen op jaarbasis	200	200	200	200		1	1	1	1
IVP 4: Ontvangen en betalen papieren factuur											
D1	Ontvangen factuur	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400		1	1	1	1
D2	Controle factuur	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400		1	1	1	1
D3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400		1	1	1	1
D3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400		1	1	1	1

IVP Nr.		%	Papier	Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie	Bronvermelding
IVP 1: Opstellen en versturen papieren factuur							
A1	Opstellen factuur		100,00%	0,00%	0,00%	20,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (20% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 200 papieren verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
A2	Versturen factuur		100,00%	0,00%	0,00%	20,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (20% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 200 papieren verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
A3	Archiveren		100,00%	0,00%	0,00%	20,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (20% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 200 papieren verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
IVP 2: Opstellen en versturen elektronische factuur (PDF)							
B1	Opstellen factuur		0,00%	100,00%	0,00%	80,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (80% elektronisch via PDF). In de situatie waar alle facturen elektronisch via PDF verstuurd worden, zijn er dus voor 100%, 200 elektronische verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
B2	Versturen factuur		0,00%	100,00%	0,00%	80,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (80% elektronisch via PDF). In de situatie waar alle facturen elektronisch via PDF verstuurd worden, zijn er dus voor 100%, 200 elektronische verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
B3	Archiveren		0,00%	100,00%	0,00%	80,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (80% elektronisch via PDF). In de situatie waar alle facturen elektronisch via PDF verstuurd worden, zijn er dus voor 100%, 200 elektronische verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
IVP 3: Opstellen en versturen elektronische factuur (Digitaal)							
C1	Opstellen factuur		0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (0% digitaal). In de situatie waar alle facturen digitaal verstuurd worden, zijn er dus voor 100%, 200 elektronische verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
C2	Versturen factuur		0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (0% digitaal). In de situatie waar alle facturen digitaal verstuurd worden, zijn er dus voor 100%, 200 elektronische verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
C3	Archiveren		0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (0% digitaal). In de situatie waar alle facturen digitaal verstuurd worden, zijn er dus voor 100%, 200 elektronische verkoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
IVP 4: Ontvangen en betalen papieren factuur							
D1	Ontvangen factuur		100,00%	0,00%	0,00%	60,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (60% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 1400 papieren aankoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
D2	Controle factuur		100,00%	0,00%	0,00%	60,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (60% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 1400 papieren aankoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
D3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)		75,00%	0,00%	0,00%	60,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (60% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 1400 papieren aankoopfacturen. 75% van de facturen wordt manueel betaald. In 25% van de gevallen gebeurt dit automatisch via een contract tussen de leverancier, de KMO en de betrokken banken. De
D3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)		25,00%	0,00%	0,00%	60,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (60% papier). In de papieren situatie zijn er dus voor 100%, 1400 papieren aankoopfacturen. 75% van de facturen wordt manueel betaald. In 25% van de gevallen gebeurt dit automatisch via een contract tussen de leverancier, de KMO en de betrokken banken. De

			Wetgeving & Doelgroepen															
IVP Nr.	Doelgroep	Aantal	Papier				Elektronisch (pdf)				Elektronisch (digitaal)				Huidige situatie			
			Papier				Elektronisch (pdf)				Elektronisch (digitaal)				Huidige situatie			
IVP 5: Ontvangen en betalen elektronische factuur (PDF)																		
E1	Ontvangen factuur	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400	1	1	1	1	1	1	1	1				
E2	Controle factuur	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400	1	1	1	1	1	1	1	1				
E3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400	1	1	1	1	1	1	1	1				
E3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400	1	1	1	1	1	1	1	1				
IVP 6: Ontvangen en betalen elektronische factuur (Digitaal)																		
F1	Ontvangen factuur	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400	1	1	1	1	1	1	1	1				
F2	Controle factuur	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400	1	1	1	1	1	1	1	1				
F3A	Betalen en inboeken factuur	Aantal ontvangen facturen op jaarbasis	1400	1400	1400	1400	1	1	1	1	1	1	1	1				

IVP Nr.		Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie	Bronvermelding
IVP 5: Ontvangen en betalen elektronische factuur (PDF)					
E1	Ontvangen factuur	100,00%	0,00%	40,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie. In de situatie waar alle facturen elektronisch via PDF ontvangen worden, zijn er dus voor 100%, 1400 elektronische aankoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
E2	Controle factuur	100,00%	0,00%	40,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie. In de situatie waar alle facturen elektronisch via PDF ontvangen worden, zijn er dus voor 100%, 1400 elektronische aankoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
E3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	75,00%	0,00%	40,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (40% PDF). In de situatie waar alle facturen elektronisch via PDF ontvangen worden, zijn er dus voor 100%, 1400 elektronische aankoopfacturen. 75% van de facturen wordt manueel betaald. In 25% van de gevallen gebeurt dit automatisch via een contract tussen de leverancier, de KMO en de betrokken banken. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
E3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	25,00%	0,00%	40,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (40% PDF). In de situatie waar alle facturen elektronisch via PDF ontvangen worden, zijn er dus voor 100%, 1400 elektronische aankoopfacturen. 75% van de facturen wordt manueel betaald. In 25% van de gevallen gebeurt dit automatisch via een contract tussen de leverancier, de KMO en de betrokken banken. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
IVP 6: Ontvangen en betalen elektronische factuur (Digitaal)					
F1	Ontvangen factuur	0,00%	100,00%	0,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (0% digitaal). In de situatie waar alle facturen digitaal ontvangen worden, zijn er dus voor 100%, 1400 elektronische aankoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
F2	Controle factuur	0,00%	100,00%	0,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (0% digitaal). In de situatie waar alle facturen digitaal ontvangen worden, zijn er dus voor 100%, 1400 elektronische aankoopfacturen. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.
F3A	Betalen en inboeken factuur	0,00%	100,00%	0,00%	We berekenen vier scenario's: volledig papier, volledig elektronisch (PDF), volledig elektronisch (digitaal) en de huidige situatie (0% digitaal). In de situatie waar alle facturen digitaal ontvangen worden, zijn er dus voor 100%, 1400 elektronische aankoopfacturen. Aangezien bij digitale facturatie het betalen en inboeken automatisch gebeurt, bestaat er geen onderscheid meer tussen de leveranciers. De Q is per jaar, dus de frequentie is 1.

IVP Nr.		Categorie	Categorie						Tijdsbesteding (minuten)				
			Uurtarief	Papier	Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie	Papier	Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie		
IVP 1: Opstellen en versturen papieren factuur													
A1	Opstellen factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	6,00	6,00	6,00	6,00
A2	Versturen factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	10,00	10,00	10,00	10,00
A3	Archiveren	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	6,00	6,00	6,00	6,00
IVP 2: Opstellen en versturen elektronische factuur (PDF)													
B1	Opstellen factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	5,00	5,00	5,00	5,00
B2	Versturen factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	2,00	2,00	2,00	2,00
B3	Archiveren	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	6,00	6,00	6,00	6,00
IVP 3: Opstellen en versturen elektronische factuur (Digitaal)													
C1	Opstellen factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	3,00	3,00	3,00	3,00
C2	Versturen factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	1,00	1,00	1,00	1,00
C3	Archiveren	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	2,00	2,00	2,00	2,00
IVP 4: Ontvangen en betalen papieren factuur													
D1	Ontvangen factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	1,00	1,00	1,00	1,00
D2	Controle factuur	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	10,00	10,00	10,00	10,00
D3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	10,00	10,00	10,00	10,00
D3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	Intern - Hoog	68,42	✓	68,42	✓	68,42	✓	68,42	5,00	5,00	5,00	5,00

IVP Nr.		Out-of-Pocket kosten							Bronvermelding
		Papier	Elektronisch (pdf)		Elektronisch (digitaal)		Huidige situatie		
IVP 1: Opstellen en versturen papieren factuur									
A1	Opstellen factuur	0,02		0,02		0,02		0,02	De tijd om een papieren factuur op te stellen is 6 min. Het printen van de factuur kost 0,02 euro. (bron: plaatsbezoek en Std tijd en kosten).
A2	Versturen factuur	0,74		0,74		0,74		0,74	De tijd om een papieren factuur op te sturen is 10 min. (bron: plaatsbezoek). Er is een out-of-pocket kost van 74 eurocent = kostprijs postzegel+enveloppe (bron: Std tijd en kosten)
A3	Archiveren	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een papieren factuur te archiveren is 6 min. (bron: plaatsbezoek).
IVP 2: Opstellen en versturen elektronische factuur (PDF)									
B1	Opstellen factuur	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een elektronische factuur via PDF op te stellen is 5 min.(bron: plaatsbezoek).
B2	Versturen factuur	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een elektronische factuur via PDF op te sturen is 2 min.(bron: plaatsbezoek).
B3	Archiveren	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een elektronische factuur via PDF te archiveren is 6 min. (bron: plaatsbezoek).
IVP 3: Opstellen en versturen elektronische factuur (Digitaal)									
C1	Opstellen factuur	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een digitale factuur op te stellen is 3 min. (bron: plaatsbezoek).
C2	Versturen factuur	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een digitale factuur op te sturen is 1 min. (bron: plaatsbezoek).
C3	Archiveren	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een digitale factuur op te archiveren is 2 min. (bron: plaatsbezoek).
IVP 4: Ontvangen en betalen papieren factuur									
D1	Ontvangen factuur	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een papieren factuur te ontvangen is 1 min. (bron: plaatsbezoek).
D2	Controle factuur	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een papieren factuur te controleren is 10 min. (bron: plaatsbezoek).
D3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	0,00		0,00		0,00		0,00	De tijd om een papieren factuur te betalen en in te boeken is 10 min. (bron: plaatsbezoek).
D3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	0,00	✔	0,00	✔	0,00	✔	0,00	De tijd om een papieren factuur automatisch te betalen en manueel in te boeken is 5 min. (bron: plaatsbezoek).

IVP Nr.		Categorie										
		Categorie	Uurtarief				Tijdsbesteding (minuten)					
			Papier	Elektronisch (pdf)		Elektronisch (digitaal)		Huidige situatie	Papier	Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie
IVP 5: Ontvangen en betalen elektronische factuur (PDF)												
E1	Ontvangen factuur	Intern - Hoog	68,42	68,42	68,42	68,42	0,50	0,50	0,50	0,50		
E2	Controle factuur	Intern - Hoog	68,42	68,42	68,42	68,42	10,00	10,00	10,00	10,00		
E3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	Intern - Hoog	68,42	68,42	68,42	68,42	10,00	10,00	10,00	10,00		
E3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	Intern - Hoog	68,42	68,42	68,42	68,42	5,00	5,00	5,00	5,00		
IVP 6: Ontvangen en betalen elektronische factuur (Digitaal)												
F1	Ontvangen factuur	Intern - Hoog	68,42	68,42	68,42	68,42	0,50	0,50	0,50	0,50		
F2	Controle factuur	Intern - Hoog	68,42	68,42	68,42	68,42	10,00	10,00	10,00	10,00		
F3A	Betalen en inboeken factuur	Intern - Hoog	68,42	68,42	68,42	68,42	2,00	2,00	2,00	2,00		

IVP Nr.		Out-of-Pocket kosten						Bronvermelding
		Papier	Elektronisch (pdf)	Elektronisch (digitaal)	Huidige situatie			
IVP 5: Ontvangen en betalen elektronische factuur (PDF)								
E1	Ontvangen factuur	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	De tijd om een elektronische factuur via PDF te ontvangen is 0,5 min. (bron: plaatsbezoek).	
E2	Controle factuur	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	De tijd om een elektronische factuur via PDF te controleren is 10 min. (bron: plaatsbezoek).	
E3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	De tijd om een elektronische factuur via PDF te betalen en in te boeken is 10 min. (bron: plaatsbezoek).	
E3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	De tijd om een elektronische factuur via PDF automatisch te betalen en manueel in te boeken is 5 min. (bron: plaatsbezoek).	
IVP 6: Ontvangen en betalen elektronische factuur (Digitaal)								
F1	Ontvangen factuur	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	De tijd om een digitale factuur te ontvangen is 0,5 min. (bron: plaatsbezoek).	
F2	Controle factuur	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	De tijd om een digitale factuur te controleren is 10 min. (bron: plaatsbezoek).	
F3A	Betalen en inboeken factuur	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	De tijd om een digitale factuur automatisch te betalen en automatisch in te boeken is 2 min. (bron: plaatsbezoek).	

IVP Nr.		Papier			Elektronisch (pdf)			Elektronisch (digitaal)			Huidige situatie		
		T x P	Q	AL	T x P	Q	AL	T x P	Q	AL	T x P	Q	AL
IVP 1: Opstellen en versturen papieren factuur													
A1	Opstellen factuur	6,86	200	1.372	6,86	0	0	6,86	0	0	6,86	40	274
A2	Versturen factuur	12,14	200	2.429	12,14	0	0	12,14	0	0	12,14	40	486
A3	Archiveren	6,84	200	1.368	6,84	0	0	6,84	0	0	6,84	40	274
		5.169			0			0			1.034		
IVP 2: Opstellen en versturen elektronische factuur (PDF)													
B1	Opstellen factuur	5,70	0	0	5,70	200	1.140	5,70	0	0	5,70	160	912
B2	Versturen factuur	2,28	0	0	2,28	200	456	2,28	0	0	2,28	160	365
B3	Archiveren	6,84	0	0	6,84	200	1.368	0,00	0	0	6,84	160	1.095
		0			2.965			0			2.372		
IVP 3: Opstellen en versturen elektronische factuur (Digitaal)													
C1	Opstellen factuur	3,42	0	0	3,42	0	0	3,42	200	684	3,42	0	0
C2	Versturen factuur	1,14	0	0	1,14	0	0	1,14	200	228	1,14	0	0
C3	Archiveren	2,28	0	0	0,00	0	0	2,28	200	456	2,28	0	0
		0			0			1.368			0		
IVP 4: Ontvangen en betalen papieren factuur													
D1	Ontvangen factuur	1,14	1400	1.596	1,14	0	0	1,14	0	0	1,14	840	958
D2	Controle factuur	11,40	1400	15.965	11,40	0	0	11,40	0	0	11,40	840	9.579
D3A	Betalen en inboeken factuur (normaal)	11,40	1050	11.974	0,00	0	0	0,00	0	0	11,40	630	7.184
D3B	Betalen en inboeken factuur (automatische betaling)	5,70	350	1.996	5,70	0	0	5,70	0	0	5,70	210	1.197

[illegible]

Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Analyse van de oorzaken van het beperkte gebruik van e-facturatie door bedrijven in België

Richting: **master in de toegepaste economische wetenschappen-beleidsmanagement**

Jaar: **2014**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

Wouters, Evelyn

Datum: **1/06/2014**