



Ministerie van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties



E-factuurwijzer

decentrale overheden

Inhoud

1. Dankwoord	4
2. Inleiding	5
2.1 Waarom e-facturatie belangrijk is	5
2.2 Uniforme aanpak als één overheid	5
2.3 Europese ontwikkelingen stimuleren adoptie	5
2.4 E-facturatie en laagdrempelige dienstverlening	6
2.5 Voordelen van e-facturatie	6
2.6 E-facturatie is een wettelijke verplichting	6
2.7 Uitdagingen bij e-facturatie	6
3. Bouwstenen voor succesvolle e-facturatie	7
3.1 Leeswijzer	7
4. Bouwsteen 1: Organisatorische randvoorwaarden	8
4.1 Visie op digitaliseren en inkoop	8
4.2 Draagvlak e-facturatie	8
4.3 Bezettingsplan	9
4.4 Intern communicatieplan	10
4.5 Inkoopbeleid	11
4.6 Business case	11
5. Bouwsteen 2: Kennisniveau	13
5.1 Proceseigenaar	13
5.2 Opleidingsplan	13
5.3 Kennisbank	14
5.4 Instructie bestellers en budgethouder	14
5.5 Verandermanagement	15
6. Bouwsteen 3: Procesinrichting	16
6.1 Stamgegevens	16
6.2 Kanalen voor e-facturatie	16
6.3 Inkooporderadministratie	21
6.4 Factuurverwerking kop- en regelniveau	21
6.5 Uitgaande e-facturen	22
6.6 E-retour-/statusberichten (IRM)	22

7. Bouwsteen 4: Technische voorwaarden	23
7.1 Software	23
7.2 Technologische innovaties	24
7.3 Inhoudelijke ondersteuning	25
8. Bouwsteen 5: Externe communicatie	26
8.1 Inkoopvoorwaarden	26
8.2 Inkooporder & orderbevestiging	27
8.3 Onboardingstrategie	27
8.4 Communicatiestrategie	29
8.5 Informatie op website	29
8.6 Helpdesk	29
9. Bijlage: Onderzoek e-facturatie gemeenten, provincies en waterschappen	30

Dankwoord

De *E-factuurwijzer decentrale overheden* is tot stand gekomen dankzij de waardevolle bijdragen van vele betrokkenen.

In het vooronderzoek zijn interviews gehouden met de volgende gemeenten en bedrijven:

- Gemeente Wolden-Hoogeveen
- Gemeente Etten-Leur
- Gemeente Zutphen
- Gemeente Bergen op Zoom / Unit4
- PinkRocade / FactuurPortal
- Centric
- eConnect

Ook is een enquête gehouden bij gemeenten, provincies en waterschappen om een beeld te krijgen van de huidige stand van zaken met betrekking tot e-facturatie bij decentrale overheden. Wij danken alle organisaties die hieraan hebben deelgenomen.

Voor een brede inzetbaarheid van de E-factuurwijzer is een klankbordgroep samengesteld. De klankbordgroep wordt bedankt voor hun bijdrage om deze wijzer te voorzien van hun commentaar en suggesties.

De klankbordgroep bestond uit de volgende partijen:

- Provincie Noord-Brabant
- Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier
- Gemeente Midden-Delfland
- Gemeente Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude, Holland Rijnland
- Gemeente Beesel
- Gemeente Rijswijk

Daarnaast heeft de Nederlandse Peppolautoriteit deze E-factuurwijzer getoetst.

Ten slotte gaat onze dank uit naar de volgende organisaties die vertegenwoordigers beschikbaar hebben gesteld voor deelname aan de stuurgroep:

- Unie van Waterschappen
- Federatie van Algemene Middenmanagers bij de Overheid (FAMO)
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- TriFinance
- Kenniscentrum e-procurement (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland)

Inleiding

Deze E-factuurwijzer helpt gemeenten, provincies en waterschappen om e-facturatie succesvol in te voeren en optimaal te benutten. De wijzer biedt overheidsorganisaties concrete handvatten, gebaseerd op onderzoek, best practices en praktijkervaringen.

De E-factuurwijzer is gebaseerd op onderzoek van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), de Handreiking e-facturatie voor gemeenten (2021) en interviews met gemeenten, provincies, waterschappen, serviceproviders en softwareleveranciers. Het onderzoek van de RVO, uitgevoerd in het najaar van 2024, bracht de stand van zaken rond e-facturatie in kaart en gaf inzicht in de ervaren voordelen, obstakels en hulpvragen.

Waarom e-facturatie belangrijk is

Digitalisering wordt steeds belangrijker in de manier waarop overheden en bedrijven samenwerken. E-facturatie speelt hierin een grote rol: E-facturatie zorgt voor efficiëntere processen, lagere administratieve lasten en meer transparantie in financiële transacties. Sinds 2019 zijn alle decentrale overheden en aanbestedende diensten wettelijk verplicht om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken, maar de adoptie blijft achter.

Uniforme aanpak als één overheid

De overheid speelt een sleutelrol in het succesvol invoeren van e-facturatie. Om e-facturatie succesvol te laten werken, is een eenduidige en uniforme aanpak nodig. Door als één overheid op te treden, met heldere richtlijnen en gezamenlijke standaarden zoals Peppol, wordt het eenvoudiger voor bedrijven om zaken te doen met de overheid. Dit versterkt niet alleen de samenwerking, maar verhoogt ook de betrouwbaarheid en efficiëntie van het facturatieproces voor zowel de overheid als haar leveranciers.

Europese ontwikkelingen stimuleren adoptie

De Europese Unie beweegt richting digitalisering van facturatieprocessen. De Europese wetgeving ViDA (VAT in the Digital Age) verplicht bedrijven om vanaf 2030 e-facturen te gebruiken voor grensoverschrijdende btw-transacties binnen de EU. Hoewel ViDA geen directe verplichting voor decentrale overheden oplegt, zal deze wet bijdragen aan een bredere acceptatie van e-facturatie, met name via Peppol als standaard.

Door nu in te zetten op e-facturatie via Peppol, zorgen overheidsorganisaties ervoor dat ze zich voorbereiden op deze ontwikkeling en een efficiënt en toekomstbestendig facturatieproces opbouwen.

Welke voordelen ziet u bij e-facturatie?

Percentage van respondenten



E-facturatie en laagdrempelige dienstverlening

Eenduidige en toegankelijke digitale dienstverlening tussen overheid en ondernemers is een belangrijk en actueel thema. E-facturatie draagt bij aan een laagdrempelige digitale dienstverlening.

Voordelen van e-facturatie

E-facturatie maakt het voor leveranciers eenvoudiger om zaken te doen met de overheid en draagt bij aan een efficiënte en gestandaardiseerde werkwijze binnen alle overheidsorganisaties. De voordelen van e-facturatie zijn:

- **Efficiëntere verwerking:** de automatische verwerking van e-facturen zorgt voor minder handmatige handelingen, een kortere doorlooptijd en minder fouten.
- **Verbeterde procescontrole:** een gestroomlijnd proces leidt tot betere controle en inzicht in factuurstromen. Dat maakt financiële processen beter beheersbaar.
- **Kostenbesparing:** digitalisering vermindert administratieve lasten, wat leidt tot lagere kosten voor overheden én ondernemers.
- **Transparantie en authenticiteit:** e-facturatie via Peppol (zie [pagina 17](#)) draagt bij aan een betrouwbare en controleerbare administratie. Dit vergroot de transparantie in financiële transacties.
- **Betere datakwaliteit:** doordat gegevens volgens vaste standaarden worden uitgewisseld, neemt de betrouwbaarheid en consistentie van factuurinformatie toe.
- **Toekomstbestendigheid:** een efficiënter digitaal proces draagt bij aan een overheid die klaar is voor de toekomst.
- **Uniform digitaal zakendoen:** e-facturatie vermindert complexiteit en maakt zakendoen met de overheid eenvoudiger. Een uniforme werkwijze maakt dat leveranciers op eenzelfde manier kunnen factureren met iedere organisatie binnen de overheid.

E-facturatie is een wettelijke verplichting

E-facturatie is een actueel thema. Decentrale overheden zijn sinds 18 april 2019 wettelijk verplicht om e-facturen van hun leveranciers te kunnen ontvangen en verwerken. Vanaf 2030 verplicht de Europese wetgeving ViDA (VAT in the Digital Age) bedrijven om e-facturen te gebruiken voor grensoverschrijdende btw-transacties binnen de EU. Hoewel ViDA geen directe verplichting voor decentrale overheden oplegt, zal deze wet bijdragen aan een bredere acceptatie van e-facturatie, met name via Peppol als standaard.

Doel E-factuurwijzer

Deze E-factuurwijzer ondersteunt decentrale overheden en hun samenwerkingsverbanden¹ bij e-facturatie. De focus ligt hierbij op:

- het voldoen aan de Aanbestedingswet uit 2019, die op grond van Europese wetgeving verplicht stelt dat e-facturen door overheden en aanbestedende diensten ontvangen en verwerkt kunnen worden.
- het realiseren van de voordelen van het verwerken van e-facturen.
- het begrijpelijk, toegankelijk en makkelijk maken van e-facturatie voor leveranciers.
- het bijdragen aan de één-overheid-gedachte.

Uitdagingen bij e-facturatie

De invoering van e-facturatie brengt ook de nodige uitdagingen met zich mee. Vaak zijn aanpassingen in bestaande systemen en processen nodig, en is een goede samenwerking tussen verschillende stakeholders essentieel. Daarnaast blijven er ook andere factuurvormen, zoals pdf en incidenteel papieren facturen, binnenkomen die de overheden moeten verwerken.

Om deze verschillende facturen efficiënt te verwerken, werken softwareleveranciers en overheden continu aan verbeterde oplossingen. Tegelijkertijd zorgen nieuwe EU-wetgeving en technologische ontwikkelingen, zoals e-orders, e-tijdkaarten en e-retour-/statusberichten, voor zowel kansen als uitdagingen.

Omdat e-facturatie niet alleen interne efficiëntievoordelen oplevert, maar ook bijdraagt aan een betere en gestroomlijnde samenwerking tussen overheid en ondernemers, kiest deze E-factuurwijzer voor een totaalaanpak op basis van vijf bouwstenen. Door aan alle bouwstenen goed invulling te geven worden de voordelen van e-facturatie optimaal benut en wordt e-facturatie niet alleen eenvoudiger, maar ook effectiever en toekomstbestendiger. Dit helpt overheden en ondernemers om op een professionele, moderne en uniforme manier samen te werken.

¹ Decentrale overheden maken gebruik van bestuurlijke samenwerkingen; in 2020 waren er 1284 samenwerkingsverbanden.

Bouwstenen voor succesvolle e-facturatie

E-facturatie biedt decentrale overheden kansen om processen efficiënter in te richten, kosten te besparen en de samenwerking met leveranciers te verbeteren. Toch blijkt uit onderzoek van RVO (2024) dat veel organisaties deze voordelen niet volledig zien en benutten. In de praktijk blijkt echter dat organisaties die e-facturatie op grote schaal toepassen aanzienlijke verbeteringen ervaren, zoals minder handmatig werk bij factuurverwerking en een snellere administratieve afhandeling.

E-facturatie draait om meer dan alleen het implementeren van software en het begeleiden van leveranciers bij hun eerste digitale factuur. Om de voordelen echt te benutten is een integrale aanpak nodig. Door te werken vanuit een integrale aanpak, waarbij zowel interne als externe aspecten van e-facturatie worden meegenomen, creëert een organisatie een stevige basis voor een succesvolle invoering en optimalisatie. Vijf bouwstenen vormen samen een raamwerk dat organisaties helpt bij de invoering en gebruik van e-facturatie. Daarnaast helpt het raamwerk om voorbereid te zijn op innovaties binnen het digitale domein. Denk daarbij aan e-orders, e-tijdkaarten en e-retour-/statusberichten.

Met deze totaalaanpak kunnen decentrale overheden hun processen maar ook die van hun leveranciers verder verbeteren.

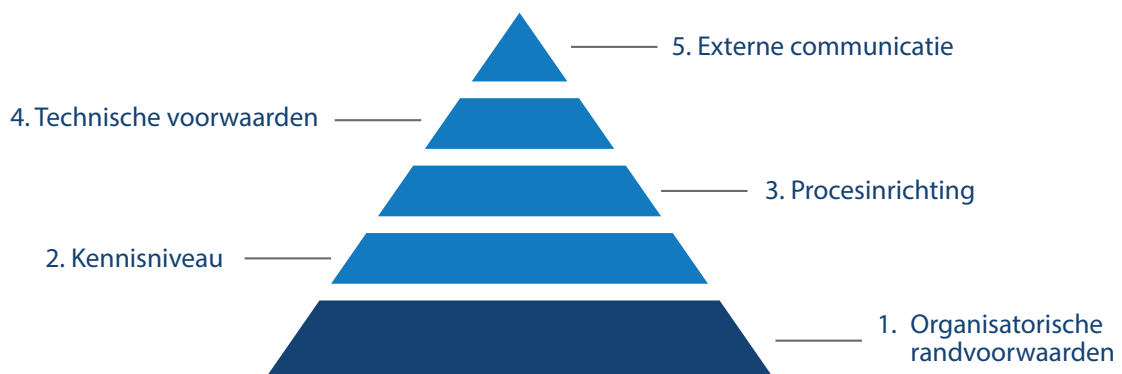
De vijf bouwstenen zijn:

1. Organisatorische randvoorwaarden
2. Kennisniveau
3. Procesinrichting
4. Technische voorwaarden
5. Externe communicatie

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk is per bouwsteen beschreven welke acties een organisatie kan uitvoeren. Niet alle tips zijn voor alle organisaties even relevant; het hangt af hoever uw organisatie is met e-facturatie. Ondanks dat alle aspecten nuttig kunnen zijn voor alle organisaties, is bij elke tip aangegeven in welke fase deze het best kan worden opgepakt. Om hier structuur in aan te brengen, hanteren we de volgende indeling:

- 1** **Beginnend met e-facturatie**
(0-5% van de inkoopfacturen zijn e-facturen)
 - 2** **E-facturatie gestart en klaar voor een volgende stap**
(6-20% e-facturen)
 - 3** **E-facturatie wordt breder ingezet**
(>21% e-facturen)
- Groen betekent dat het onderwerp relevant is voor de groep.
■ Oranje betekent dat het onderwerp minder relevant is voor de groep.



Bouwsteen 1: Organisatorische randvoorwaarden

Verandering begint bij betrokkenheid binnen de organisatie en dat geldt ook bij e-facturatie. Een heldere visie en een goed uitgewerkt (inkoop)beleid met een duidelijke rol van e-facturatie, helpen bij een succesvolle invoering. Wanneer directie en bedrijfsvoering deze visie actief uitdragen, wordt e-facturatie niet als een losstaand project gezien, maar als een stap naar bredere procesverbetering.

Draagvlak creëren is daarbij essentieel. Zorg dat de juiste mensen en middelen beschikbaar zijn en maak duidelijk waarom deze verandering nodig is en welke voordelen e-facturatie biedt. Als medewerkers en afdelingen het nut van e-facturatie begrijpen en ondersteunen, wordt het meer dan alleen een technische oplossing. Houd het management betrokken, ook na het vaststellen van de visie.

Visie op digitaliseren en inkoop

1 2 3

Tip: Ondersteun de invoering of doorontwikkeling van e-facturatie met een brede visie op digitalisering. Zo vormt u het fundament voor duurzame vooruitgang en effectieve samenwerking binnen de organisatie.

Een brede aanpak

E-facturatie is een onderdeel van het facturatie- en inkoopproces. Keuzes rond e-facturatie moeten passen bij de strategie en het gewenste imago. Denk hierbij aan onderwerpen als interne efficiëntie en lokaal, centraal of decentraal inkopen. Door deze aspecten integraal te benaderen, wordt e-facturatie een strategische stap én stelt u haalbare doelen voor uw organisatie.

Draagvlak e-facturatie

1 2 3

Tip: Breng de afdelingen financiën, inkoop en applicatiebeheer samen om na te denken over hoe u de voordelen van e-facturatie kunt benutten.

De afdelingen financiën, inkoop en applicatiebeheer spelen een sleutelrol in het creëren van draagvlak voor e-facturatie. Zij zullen gezamenlijk moeten nadenken over de inzet van e-facturatie en de meerwaarde ervan voor de organisatie en haar leveranciers.

Van strategie naar uitvoering: samenwerking als motor

De afdelingen financiën, inkoop en applicatiebeheer bespreken samen welke voordelen zij verwachten van e-facturatie, zoals een efficiëntere verwerking van facturen, betere financiële controle of minder fouten. Ook brengen zij mogelijke risico's in kaart, zoals extra werkdruk tijdens de opstartfase of technische uitdagingen bij leveranciers. Door deze dialoog ontstaat een gedeelde motivatie en begrip voor elkaars belangen.

Deze samenwerking resulteert in een gezamenlijk gedragen strategie en invoeringsplan. Organiseer regelmatig overlegmomenten, waarin betrokken afdelingen voortgang bespreken, plannen evalueren en bijstellen waar nodig. Door deze structurele afstemming zorgt u ervoor dat de invoering van e-facturatie breed wordt gedragen en daadwerkelijk leidt tot verbetering in de dagelijkse praktijk voor zowel korte als lange termijn.

Tip: Maak een bezettingsplan voor de toekomstige taakverdeling bij e-facturatie.

E-facturatie op grotere schaal heeft impact op de bezetting binnen de afdelingen financiën, inkoop en applicatiebeheer. Om deze verandering goed te begeleiden, is een bezettingsplan noodzakelijk. Vraag eventueel advies aan een externe adviseur, serviceprovider en/of softwareleverancier, zij hebben veelal de benodigde kennis en ervaring.

Denk bij het opstellen van het bezettingsplan aan de volgende zaken:

- De invoering of bredere uitrol van e-facturatie vraagt in eerste instantie om extra inzet van crediteuren-medewerkers, applicatiebeheer en operationele inkoop. Daarnaast vraagt de onboarding (leveranciers helpen bij het versturen van hun eerste e-factuur) extra tijd, evenals de ondersteuning bij vragen vanuit de interne organisatie en leveranciers.
- Bij een juiste toepassing van e-facturatie neemt op termijn het handmatige werk af, wat kan leiden tot een kleinere personeelsbezetting. Het bezettingsplan moet hierop anticiperen en flexibel genoeg zijn om tussentijds bij te sturen.

Blijkt uit het bezettingsplan dat er onvoldoende capaciteit of kennis is voor de implementatie of bredere uitrol van e-facturatie? Dan kan tijdelijke externe ondersteuning een optie zijn.

Taakverdeling en proceskeuzes

De betrokken teams doorlopen samen de proceskeuzes om helder te krijgen hoe het werk tussen afdelingen verschuift. Soms kunnen externe partijen met kennis over e-facturatie helpen bij het maken van keuzes.

Enkele voorbeelden zijn:

- Wie doet wat? Hoe verschuift het werk tussen teams?
- Communicatie met leveranciers: welk team onderhoudt contact met leveranciers over het correct versturen van e-facturen, zodat alle gegevens op de juiste manier en op de juiste plek staan?
- Vooraf vastleggen van financiële verplichtingen en inkooporders: in hoeverre worden verplichtingen en bestellingen vooraf vastgelegd?
- Welke software wordt gebruikt? Welke nieuwe softwareonderdelen zijn nodig voor e-facturatie? Hoe worden deze beheerd?
- Hoe verloopt de verwerking naar het financiële systeem? Hoe worden facturen correct en efficiënt verwerkt in het administratiesysteem?
- Keuzes van de e-facturatiekanalen: biedt een organisatie alleen een aansluiting op Peppol voor e-facturen of worden andere mogelijkheden van e-facturatie geboden zoals een e-factuur sturen via e-mail of een eigen portaal (Meer informatie op [pagina 16](#)).
- Rollen en verantwoordelijkheden van de serviceprovider: Welke taken en verantwoordelijkheden heeft de serviceprovider binnen het e-facturatieproces?



Tip: Maak een intern communicatieplan waarin duidelijk is beschreven hoe alle betrokkenen worden meegenomen bij de invoering en verdere uitrol van e-facturatie. Zorg voor draagvlak bij degene die bestellen en budgethouders.

Goede interne communicatie zorgt ervoor dat medewerkers begrijpen en voelen waarom e-facturatie belangrijk is, weten wat er precies van hen wordt verwacht en hoe dit aansluit bij de bredere doelen van de organisatie.

Een effectief communicatieplan bevat minimaal de volgende onderdelen:

- **Waarom e-facturatie:** leg uit wat e-facturatie betekent voor de organisatie, waarom het nodig is en hoe het bijdraagt aan doelen zoals kostenbesparing, efficiëntere processen en wettelijke verplichtingen. Maak duidelijk welke nadelen er kleven aan het blijven gebruiken van pdf-facturen zoals administratieve lasten, kans op fouten en tragere verwerking.
- **Doelen en resultaten:** beschrijf wat de organisatie intern en extern wil bereiken met e-facturatie. Benoem concreet de doelen voor korte en lange termijn, zoals bijvoorbeeld de gewenste vermindering van administratieve lasten of het te behalen percentage e-facturen bij de grote leveranciers.
- **Externe ontwikkelingen:** welke wetgeving, technologische ontwikkelingen en trends zijn relevant om mee te nemen – als mogelijke drijfveer – in de interne communicatie. Denk bijvoorbeeld aan het toenemende gebruik van e-facturatie in Europa: steeds meer landen maken van e-facturatie een wettelijke verplichting.
- **(Deel)belangen:** maak inzichtelijk hoe afdelingen zoals financiën, inkoop en applicatiebeheer profiteren van e-facturatie, maar ook welke aanpassingen hiervoor nodig zijn. Geef duidelijk aan wat van elke afdeling wordt verwacht en hoe afdelingen onderling gaan samenwerken.
- **Direct betrokken medewerkers:** besteed speciaal aandacht aan medewerkers die bestellingen doen, prestatieverklaringen invullen en budgethouders. Ze kunnen direct invloed uitoefenen op het succesvol verloop van het facturatieproces. Geef heldere instructies over hoe zij met leveranciers communiceren over e-facturatie, waar zij op moeten letten bij het goedkeuren van e-facturen en wat te doen bij afwijkingen of problemen.



“De techniek zou voor ons in **Jip-en-Janneke-taal** uitgelegd moeten worden.”

- **Informatievoorziening en hulpmiddelen:** zorg dat er een centrale plek is waar medewerkers praktische informatie, instructies en antwoorden op veelgestelde vragen kunnen vinden. Maak duidelijk welke hulpmiddelen beschikbaar zijn, zoals handleidingen, video's of trainingen.
- **Communicatiekanalen en frequentie:** bepaal welke interne kanalen (e-mail, nieuwsbrieven, intranet, presentaties tijdens teamoverleg) geschikt zijn om medewerkers op de hoogte te houden. Communiceer actief en regelmatig, vooral tijdens de startfase, en deel belangrijke mijlpalen.
- **Helpdesk en ondersteuning:** geef aan waar medewerkers terecht kunnen met vragen, problemen of zorgen. Een specifiek aanspreekpunt of een helpdesk zorgt ervoor dat medewerkers zich gehoord en ondersteund voelen, wat bijdraagt aan een soepele overgang.
- **Evaluatie, feedback en bijsturing:** plan evaluatiemomenten in om te beoordelen of de communicatie effectief is en of doelen worden gehaald. Gebruik feedback van medewerkers om het communicatieplan te verbeteren.

Een goed intern communicatieplan zorgt ervoor dat alle teams en medewerkers duidelijkheid hebben, betrokken blijven en op de hoogte zijn van de voortgang en de voordelen van e-facturatie.

Inkoopbeleid

1 2 3

Tip: Overweeg om e-facturatie in meer of mindere mate verplicht te stellen aan leveranciers.

Het inkoopbeleid van de organisatie speelt een belangrijke rol bij het invoeren van e-facturatie. De beslissing om e-facturatie verplicht te stellen voor bepaalde leveranciers vraagt om een afweging van verschillende strategische doelen en prioriteiten.

E-facturatie kan bijdragen aan een efficiëntere bedrijfsvoering, maar kan soms andere inkoopdoelstellingen, zoals regionaal of circulair inkopen, in de weg zitten. Hoewel deze doelen elkaar niet uitsluiten vereisen ze een bewuste en gebalanceerde aanpak. Houd bij de afweging rekening met zaken zoals:

- Hoe groot zijn de voordelen van e-facturatie voor uw organisatie?
- Hoe wil uw organisatie zich presenteren in de markt? (Verplichtingen worden niet altijd goed ontvangen.)
- Wie zijn de leveranciers?
- Is de inkoop- en bestelfunctie centraal of decentraal ingericht?
- Wat is het beleid op inkoop bij lokaal-, midden- en kleinbedrijf?

Het is belangrijk om te beseffen dat bereidheid en technische mogelijkheden per leverancier verschillen. Niet alle leveranciers kunnen direct (kwalitatieve) e-facturen versturen vanuit hun software. Voor leveranciers die niet in staat zijn te e-factureren, bestaan er alternatieve oplossingen. Wel brengen deze alternatieve oplossingen extra inspanningen, kosten en mogelijk dubbel werk met zich mee voor de leveranciers.

“Als kleine gemeente willen wij bij voorkeur **zakendoen met lokale leveranciers**. Wij zijn bang dat e-facturatie voor hen lastig is.”

Het overzetten van leveranciers die niet kunnen e-factureren vraagt om een inspanning in de onboarding en gebruikers-ondersteuning. Gelukkig ontwikkelt de markt zich, zodat de groep die kan e-factureren groeit. Toch blijven flexibiliteit en begeleiding bij de invoering essentieel om de overgang zowel intern als extern soepel te laten verlopen.

Business case

1 2 3

Tip: Stel een business case op voor e-facturatie. Dit geeft inzicht in de te verwachten kosten en besparingen van e-facturatie.

Op basis van de Aanbestedingswet (2019) moet elke decentrale overheid een systeem hebben om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. Leveranciers hebben volgens deze wet het recht om e-facturen te versturen aan alle overheden en aanbestedende diensten. Dit betekent dat overheden hun processen hierop moeten inrichten.

Dit vraagt om een investering in de juiste systemen en processen. Wel is het mogelijk om e-facturatie laagdrempelig in te voeren met eenvoudige processen en beperkte middelen. Dit betekent echter dat niet alle voordelen van e-facturatie volledig worden benut.

Ondanks dat e-facturatie verplicht is, geeft een business case inzicht in de kosten en baten en kan daarop een passende strategie en aanpak worden opgesteld. Omdat 100% e-facturatie momenteel nog niet haalbaar is, is een alternatief kanaal of proces nodig voor de verwerking van pdf-facturen en papieren facturen.

Het maken van een nauwkeurige schatting van kosten en te verwachten besparingen blijkt in de praktijk niet eenvoudig. De hoogte van de kosten en besparingen hangt af van gemaakte keuzes bij de onderwerpen in deze E-factuurwijzer. Besparingen worden vaak pas over meerdere jaren zichtbaar en zijn afhankelijk van de mate waarin leveranciers e-facturatie gebruiken.

Een eerste stap kan zijn om enkele leveranciers te onboarden. Dit kan al leiden tot e-facturatiepercentages van meer dan 10%, waardoor de voordelen merkbaar worden. Het onderzoek van RVO wijst echter uit dat zonder een e-facturatieverplichting voor leveranciers op dit moment een e-facturatiepercentage van boven de 20% uitzonderlijk is.

De kostenbesparingen zijn in 3 categorieën op te delen:

1. **Factuurverwerking:** tijdsbesparing van onder meer het controleren of het scannen en herkennen van facturen goed is gegaan, invoeren van ontbrekende factuurgegevens en het inboeken van de factuur.
2. **Foutcorrectie:** minder kosten voor facturen waarin informatie ontbreekt, inconsistent is of om een andere reden de facturen niet verwerkt kunnen worden.
3. **Scan- en herkenprocessen:** vanwege andere inrichtingskeuzen en minder pdf-facturen kunnen kosten worden bespaard op het scan- en herkenproces.

In het onderzoek onder decentrale overheden wordt door meerdere organisaties aangegeven dat zelfs wanneer zij e-facturen kunnen ontvangen en verwerken, er soms handmatige handelingen noodzakelijk zijn. Verder blijkt dat het verwerken van e-facturen in beginsel ook in extra fouten kan resulteren. Maatregelen om dit risico te beperken zijn noodzakelijk.

Het proces om tot de business case te komen omvat 5 stappen:

1. **Analyse huidige situatie:** breng de kosten per factuur in kaart.
2. **Prognose e-facturen:** maak een inschatting van het percentage e-facturen op basis van het aantal leveranciers dat gaat e-factureren.
3. **Kostenontwikkeling:** voorspel de kostenverlaging over drie tot vijf jaar.
4. **Investeringskosten:** bereken implementatiekosten en benodigde aanpassingen aan bestaande systemen.
5. **Licentie- en beheerkosten:** bepaal de jaarlijkse kosten, inclusief variabele kosten.

Houd bij de business case bij voorkeur rekening met investeringen in software en de Total Cost of Ownership (de volledig kostprijs van de dienst gedurende de levenscyclus), inclusief aanschaf, invoering, beheer en variabele kosten per factuur.

Uit het e-facturatieonderzoek blijkt dat ondanks de wettelijke verplichting, nog niet alle overheden en hun samenwerkingsverbanden e-facturen kunnen ontvangen en verwerken. Kan uw organisatie nog geen e-facturen ontvangen en/of verwerken? Dan is het advies om zo snel mogelijk te starten, eventueel met een beperkte implementatie.



Bouwsteen 2: Kennisniveau

Kennis vormt de brug tussen visie en praktijk. Om e-facturatie succesvol toe te passen, moeten medewerkers begrijpen wat e-facturatie inhoudt én hoe het bijdraagt aan de doelen van de organisatie. Medewerkers moeten begrijpen hoe het e-facturatieproces loopt, hoe het technisch werkt en gemotiveerd zijn om een nieuwe werkwijze ook daadwerkelijk toe te passen. Dit vraagt om gerichte scholing en kennisdeling, zodat betrokken afdelingen dezelfde taal spreken en efficiënt kunnen samenwerken, zowel intern als met de leveranciers die e-facturen (gaan) sturen.

Proceseigenaar

1 2 3

Tip: Stel één persoon aan als proceseigenaar of dossierhouder.

Deze verantwoordelijke coördineert de invoering van e-facturatie, bewaakt de voortgang, heeft mandaat en zorgt voor afstemming tussen betrokken afdelingen en externe stakeholders, zoals de serviceprovider. Zonder centrale sturing

bestaat het risico op versnippering en vertraging. Met een duidelijke regie kan uw organisatie optimaal profiteren van e-facturatie. De proceseigenaar heeft een vervanger voor onverwachte afwezigheid.

Opleidingsplan

1 2 3

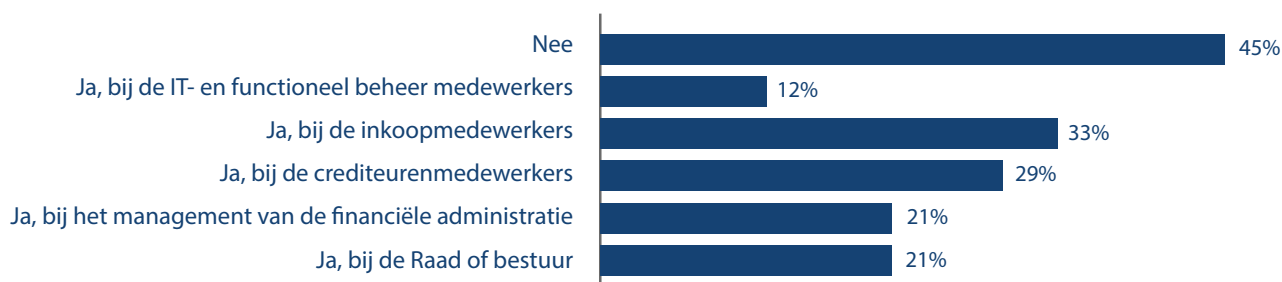
Tip: Schrijf een intern opleidingsplan voor e-facturatie.

De inhoud van het opleidingsplan is afhankelijk van keuzes bij de procesinrichting van e-facturatie. Als veel van het werk en ondersteuning extern is belegd zal het plan anders zijn, dan als alles intern is georganiseerd.

Een intern opleidingsplan is nodig om de implementatie en het gebruik van e-facturatie binnen uw organisatie succesvol te laten verlopen. Het zorgt ervoor dat alle betrokken medewerkers niet alleen de technische processen begrijpen, maar ook de voordelen, verplichtingen en impact op hun dagelijkse werkzaamheden kennen.

Ontbreekt er kennis over e-facturatie?

Percentage van respondenten



Daarbij moeten leveranciers worden geholpen in de overgang naar e-facturatie (onboarding) en moeten eventuele vragen kunnen worden beantwoord.

Een effectief opleidingsplan richt zich op:

- **Beleidsmakers en managers**
Onderwerpen: kostenbesparing, efficiëntie, wetgeving, inkoop en financieel beleid en risicobeheer.
- **Financieel administratief medewerkers**
Onderwerpen: verwerken e-facturen, softwaregebruik, gebruikersondersteuning en leverancierscommunicatie.
- **Inkopers (operationeel en strategisch)**
Onderwerpen: matchen facturen en orders, contractbeheer en e-facturatie afspraken, leveranciers onboarding en inkoopvoorwaarden.
- **Bestellers, prestatieverklaarders en budgethouders**
Onderwerpen: factuurcontrole versus bestelling/prestatie, workflows, afwijkingen, ondersteuning en leverancierscontact.
- **ICT en applicatiebeheer**
Onderwerpen: technische werking, koppelingen, software beheer/configuratie, integratie financiële/inkoop systeem, gebruikersondersteuning en incidentbeheer.

“Ook organisaties die veel e-facturen ontvangen, merken vaak dat **specifieke, diepgaande kennis ontbreekt** en beperkt blijft tot een kleine groep mensen.”

Belangrijke onderdelen in het plan zijn:

- Uitleg over de interne werkprocessen en verantwoordelijkheden.
- Training in het gebruik van de systemen en tools voor e-facturatie.
- Toelichting op wet- en regelgeving rondom e-facturatie.
- Richtlijnen voor probleemoplossing en ondersteuning.

Een opleidingsplan en de bijbehorende activiteiten vergroten de kennis en vaardigheden van medewerkers, versterken de interne samenwerking en dragen bij aan een efficiëntere invoering van e-facturatie.

Kennisbank

1 2 3

Tip: Maak een centrale kennisbank voor medewerkers met daarin actuele en uniforme informatie over e-facturatie.

Dit voorkomt misverstanden, bevordert samenwerking met leveranciers en versnelt het aansluitproces (onboarding) van nieuwe leveranciers.

In de kennisbank staat bijvoorbeeld:

- Uitleg over e-facturatie en de voordelen daarvan.
- Procesbeschrijvingen en eventuele handleidingen.
- Specifieke afspraken met leveranciers.
- Communicatie templates (brieven, e-mails, online kennissessies).
- Instructie e-mails per ERP-/financieel systeem voor leveranciers.
- Antwoorden op veelgestelde vragen.

Kies een toegankelijke plek voor de kennisbank, zoals SharePoint of intranet. Zorg dat de kennisbank actueel blijft door de proceseigenaar hier verantwoordelijk voor te maken.

Instructie bestellers en budgethouder

1 2 3

Tip: Organiseer instructiesessies voor nieuwe bestellers en budgethouders en neem e-facturatie hierin mee.

Veel organisaties organiseren al instructiesessies voor nieuwe medewerkers die bestellingen plaatsen en budgethouders. Plan deze sessies periodiek in en organiseer eenmalig een sessie voor bestaande bestellers en budgethouders om bijvoorbeeld de volgende punten extra onder de aandacht te brengen:

- Wat is e-facturatie en waarom is het belangrijk om e-facturen te ontvangen?
- Wat is de rol van bestellers en budgethouders? Zij zijn immers het eerste contactpunt richting de leverancier.
- Een e-factuur ziet er soms anders uit dan de pdf-factuur die ze gewend zijn.

Let op: voor een effectieve naleving kunnen organisaties overwegen om toegang tot de software te koppelen aan deelname aan een instructiesessie. Dit zorgt ervoor dat iedereen voldoende kennis heeft om het proces correct en efficiënt te doorlopen. In de praktijk wordt deze maatregel al vaak toegepast.

Verandermanagement

1 2 3

Tip: Besteed tijd en aandacht aan verandermanagement.

Bij organisaties kan de overstap naar e-facturatie eerst weerstand oproepen. Vooral omdat medewerkers de meerwaarde ervan niet direct ervaren. Een succesvolle transitie vraagt daarom niet alleen om heldere communicatie en goede scholing, maar vooral ook begrip en aandacht voor de zorgen van medewerkers. Geef hen ruimte om vragen en zorgen te uiten en leg duidelijk uit hoe e-facturatie hun werk uiteindelijk gemakkelijker maakt en er meer tijd is voor belangrijke andere taken. Door actief aandacht te besteden aan de menselijke kant, creëert u draagvlak en verloopt de transitie soepeler.

In het e-facturatieonderzoek geven decentrale overheden aan dat de voordelen van e-facturatie vooral tot uiting komen

bij toepassing op grotere schaal. Om dit te bereiken, moet de organisatie openstaan voor verandering. In eerste instantie zullen sommige betrokkenen zich afvragen waarom een overstap nodig is; pdf-facturen worden namelijk ook tijdig verwerkt en betaald.

Een succesvolle transitie vraagt om een aanpak met aandacht voor verandermanagement in combinatie met een (intern) communicatieplan, opleidingsplan en bezettingsplan. Met capaciteitstoewijzing en gerichte instructiesessies voor bestellers, crediteurenmedewerkers, inkopers en budgethouders, zal de organisatie wennen aan de nieuwe werkwijze. Dit proces leidt uiteindelijk tot een breed draagvlak en de realisatie van de voordelen van e-facturatie.

Ook leveranciers moeten worden meegenomen in het veranderproces. Veel leveranciers zijn zich er niet van bewust dat decentrale overheden de voorkeur geven aan e-facturen of dat hun eigen software al geschikt is om e-facturen te versturen. Dit gebrek aan kennis kan de adoptie van e-facturatie vertragen. Om dit te voorkomen, doet u er goed aan om leveranciers tijdig te informeren over de mogelijkheden en vereisten van e-facturatie. Dit kan bijvoorbeeld met gerichte mailingcampagnes of webinars. Door leveranciers actief te betrekken en te ondersteunen bij de overstap, kunnen de voordelen van e-facturatie op grotere schaal worden benut.



Bouwsteen 3: Procesinrichting

De overgang naar e-facturatie biedt een kans om bestaande processen te herzien en te optimaliseren. Het doel is om processen efficiënter, transparanter en beter schaalbaar te maken. Weloverwogen proceskeuzes dragen bij aan laagdrempelige e-facturatie en helpen zowel interne als externe voordelen te realiseren.

Stamgegevens

1 2 3

Tip: Zorg voor actuele, schone en volledige (leverancier) stamgegevens.

Geschoonde masterdata is noodzakelijk bij de invoering of optimalisatie van e-facturatie binnen het inkoop- en betaalproces. Dit heeft als reden:

- **Voorkomt uitval:** foutieve of inconsistente gegevens (zoals dubbele leveranciers, verouderde adressen of incorrecte BTW-nummers) leiden tot uitval in het factuurverwerkingsproces.
- **Efficiëntere matching van facturen:** een correcte en actuele database zorgt ervoor dat e-facturen automatisch

gekoppeld kunnen worden aan de juiste crediteur, waar-door handmatige correcties en vertragingen afnemen.

- **Betere analyse en rapportage:** zuivere data leidt tot betrouwbare analyses en besluitvorming.

Om schone stamgegevens van de leverancier te krijgen en behouden, is een gestructureerde aanpak essentieel. Begin met een eenmalige opschoning door dubbele leveranciersrecords te identificeren en samen te voegen, verouderde gegevens te verwijderen en invoerformaten te standaardiseren. Controleer gegevens met externe bronnen zoals KVK en banken om fouten te minimaliseren.

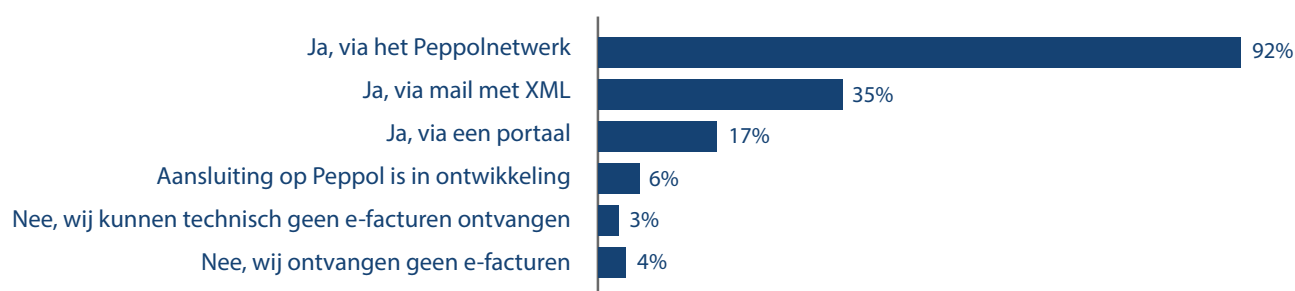
Goed databeheer is essentieel. Wijs een verantwoordelijke afdeling aan, stel strikte invoercontroles in en voer regelmatige audits uit om de datakwaliteit te behouden. Door duidelijke processen en eigenaarschap in te richten, blijven de stamgegevens up-to-date en betrouwbaar.

Kanalen voor e-facturatie

Een organisatie kan e-facturen via meerdere kanalen ontvangen; Peppol, e-mail en portalen.

Ontvangt uw organisatie e-facturen?

Percentage van respondenten



Tip: Zorg dat het mogelijk is om e-facturen te ontvangen en versturen via Peppol.

Wat is Peppol?

Peppol is een wereldwijd netwerk dat organisaties in staat stelt om elektronische documenten, zoals e-facturen, e-creditfacturen en e-orders, veilig en gestandaardiseerd uit te wisselen. Het is ontwikkeld om grensoverschrijdende e-facturatie eenvoudiger te maken. Nadat het in Europa is ontwikkeld, is het steeds meer wereldwijd in gebruik. Het gebruik van Peppol in Europa heeft de afgelopen jaren een aanzienlijke groei doorgemaakt, met name door de toenemende verplichtingen en aanbevelingen voor elektronische facturatie (e-facturatie) binnen de publieke sector.

Peppol maakt gebruik van een netwerk van *Access Points*; toegangspunten aangeboden door zogenaamde Peppol serviceproviders. Organisaties die e-facturen willen verzenden of ontvangen sluiten zich aan op een Access Point. Dit zorgt ervoor dat e-facturen worden verzonden en ontvangen in een gestandaardiseerd formaat (zoals de EN 16931-norm). Hierdoor kunnen systemen van verschillende organisaties probleemloos met elkaar communiceren, ongeacht hun werkwijze, locatie of software. Zie afbeelding hieronder.

Veel administratieve software ondersteunt Peppol of biedt mogelijkheden voor een aansluiting op Peppol voor het

ontvangen en/of verzenden van e-facturen. Informeer bij uw softwareleverancier naar de mogelijkheden.

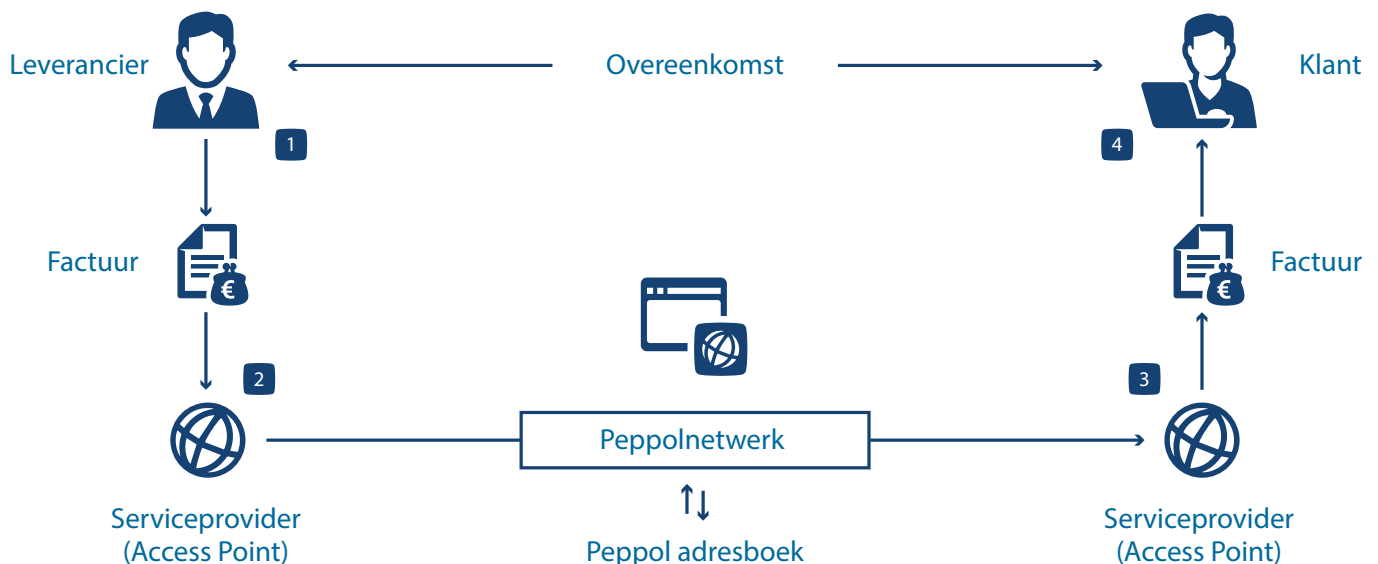
Voldoe met Peppol aan de e-facturatieverplichting

Met een aansluiting op Peppol voldoet een overheidsorganisatie of aanbestedende dienst aan de Aanbestedingswet en Europese regelgeving. Een ander kanaal om aan de eisen te voldoen, is het kunnen ontvangen van een e-factuur via e-mail. Een factuur in pdf-formaat is geen e-factuur.

“De voordelen zijn nu nog beperkt, maar kunnen nog groter zijn als er het volledige Purchase-to-pay proces geautomatiseerd wordt. Dat heeft onze voorkeur.”

Uit het onderzoek van RVO blijkt dat alle decentrale overheden die e-facturen ontvangen, zijn aangesloten op Peppol. Als e-facturen via e-mail wordt aangeboden, is dat een extra kanaal naast Peppol. Met dit extra kanaal wordt e-factureren makkelijker voor leveranciers die niet vanuit hun eigen software via Peppol kunnen factureren. De overheidsorganisatie kan zo eenvoudiger meer leveranciers overzetten op e-facturatie.

4-Corner model van Peppol



De voordelen van Peppol zijn:

- **Uniformiteit en naleving:** Peppol ondersteunt standaarden zoals de Europese e-facturatiestandaard en de wereldwijde standaard BIS3, wat bijdraagt aan de naleving van wetgeving, zoals de Richtlijn e-facturatie (2014/55/EU).
- **Internationaal erkend netwerk:** Peppol wordt gebruikt en aanbevolen door overheden en de Europese Commissie en vergemakkelijkt grensoverschrijdende e-facturatie.
- **Stabiele en gestandaardiseerde infrastructuur:** over het Peppolnetwerk worden facturen en bijvoorbeeld orders en tijdkaarten op een gestandaardiseerde en veilige wijze uitgewisseld. In Nederland is de Nederlandse Peppolautoriteit (NPa) regisseur en beheerder van het Peppol-afsprakenstelsel.
- **Efficiëntie:** Peppol maakt factuurverwerking eenvoudiger, vermindert fouten en verlaagt kosten doordat er minder of zelfs geen handmatige verwerking meer nodig is.
- **Interoperabiliteit:** Peppol maakt het mogelijk om efficiënt samen te werken met zowel binnenlandse als buitenlandse leveranciers.
- **Veiligheid:** het Peppolnetwerk biedt een veilige omgeving voor gegevensuitwisseling, wat belangrijk is voor overheidsorganisaties. Verzenders en ontvangers moeten een *Know Your Customer* proces doorlopen om te verifiëren dat een bedrijf is wie het zegt te zijn. Pas na dit proces kan de partij worden geregistreerd in het Peppolnetwerk.
- **Toekomstbestendigheid:** een aansluiting op Peppol maakt een organisatie niet alleen klaar voor e-facturen (en e-creditfacturen), maar bereidt deze ook voor op de toekomstige uitwisseling van andere documenten zoals e-retour-/statusberichten, e-orders of e-tijdkaarten. Daarnaast sluit Peppol aan bij Europese ontwikkelingen op gebied van digitalisering.
- **Uitgebreide validatie:** Peppol past naast technische validatie ook gegevensvalidatie toe. Denk bijvoorbeeld aan controle op de aanwezigheid van een factuurnummer, bedrag en btw-gegevens, waardoor de kwaliteit van de facturen wordt verhoogd.
- **Ondersteuning van statusberichten:** Peppol ondersteunt de uitwisseling van *invoice response messages*, zoals meldingen dat een factuur is geaccepteerd, afgewezen of betaald. Hoewel deze functionaliteit momenteel nog beperkt wordt gebruikt, kan dit de voordelen van e-facturatie voor leveranciers verder verduidelijken en optimaliseren.

Nadelen en uitdagingen van Peppol:

- **Adoptie:** een grote groep leveranciers en deel van de softwarepakketten zijn nog niet aangesloten op het Peppolkanaal.
- **Implementatiekosten:** leveranciers moeten hun systemen aanpassen en mogelijk samenwerken met een *Peppol Access Point-provider*, wat tijd en geld kost.
- **Volwassenheid:** Peppol is in ontwikkeling. Dit kan in sommige gevallen invloed hebben op de gebruiksvriendelijkheid.
- **Verandering:** voor bedrijven is e-facturatie een andere manier van factureren waarop zij zich moeten aanpassen.
- **Processen:** niet alle documentstromen tussen klant en leverancier uit het proces van inkoopaanvraag tot betaling worden al ondersteund door het Peppolkanaal.

Let op: Wees terughoudend met extra factuureisen bovenop de Peppolstandaard. Dit belemmert het gebruik van standaarden en kan leiden tot extra uitval bij de verwerking van e-facturen. Dit heeft veel handmatig werk tot gevolg en kan tot aanleverproblemen bij leveranciers leiden.



Tip: Kijk naast Peppol ook naar andere kanalen. Als leveranciers meer kanalen kunnen gebruiken, maakt dit de overstap naar e-facturatie voor hen makkelijker.

E-mail is op dit moment een van de meest gebruikte e-facturatiekanalen, voornamelijk door mkb en zzp'ers. De meeste facturen die per mail worden gestuurd zijn nog in PDF-formaat, maar bedrijven hebben steeds vaker de mogelijkheid in hun software om een e-factuur (XML-formaat) per e-mail te versturen.

Wanneer een gemeente, waterschap of provincie voor het eerst een e-factuur ontvangt (per e-mail) van een leverancier, kan de decentrale overheid er niet van uitgaan dat deze e-factuur aan de eisen voldoet om te kunnen verwerken. Bij het aansluiten van een nieuwe leverancier op e-facturatie moet de e-factuur dus eerst goed gecontroleerd worden.

De voordelen van e-facturatie via e-mail:

- **Laagdrempelig:** leveranciers zonder e-facturatie aansluiting in hun eigen facturatiesoftware kunnen soms wel e-facturen via de mail versturen.
- **Kostenbesparing:** wanneer een e-factuur via e-mail verstuurd kan worden, heeft de leverancier geen of weinig investeringen nodig.

De nadelen van e-facturatie via e-mail:

- **Geen automatische validatie:** ten opzichte van e-facturatie via andere kanalen, zoals Peppol, heeft e-mail als groot nadeel dat het toepassen van geautomatiseerde validatie (technisch, semantisch en compliance) nagenoeg onmogelijk is.
- **Veiligheid:** veiligheid en authenticiteit, weten dat degene die factureert ook echt die organisatie is, is minder of niet gewaarborgd bij het e-mailkanaal.
- **Extra kanaal:** het e-mailkanaal is een extra kanaal dat beheerd moet worden.



Tip: Als een overheidsorganisatie een e-facturatie-portaal aanbiedt, kan de leverancier de overstap naar e-facturatie gemakkelijker maken.

Sommige overheidsorganisaties kiezen ervoor om een eigen (gratis) e-facturatieportaal aan te bieden aan leveranciers die niet kunnen e-factureren.

Wat is een e-facturatieportaal?

Een e-facturatieportaal is een online platform waarmee leveranciers e-facturen kunnen maken en indienen bij een organisatie zonder dat de leverancier zelf de geschikte software nodig heeft. Leveranciers kunnen via het portaal handmatig facturen invoeren. Vaak bieden portalen andere invoermogelijkheden, zoals het uploaden of e-mailen van XML- of pdf-factuurbestanden. Als de software van de leverancier dit ondersteunt, kan dat veel invoertijd sparen.



De voordelen van een e-facturatieportaal:

- **Laagdrempelig:** leveranciers zonder eigen e-facturatiesoftware kunnen eenvoudig facturen indienen.
- **Gestandaardiseerde invoer:** facturen die via het portaal worden ingediend, voldoen aan vooraf vastgestelde standaarden, wat verwerken efficiënter maakt. Als de organisatie het portaal aanbiedt, kan de invoer bijvoorbeeld vooraf gecontroleerd worden op het gewenste orderreferentie formaat.
- **Directe integratie:** inkomende facturen kunnen vaak automatisch en via hetzelfde proces in het interne systeem van de organisatie worden verwerkt.
- **Traceerbaarheid:** leveranciers krijgen vaak een bevestiging van ontvangst en kunnen de status van hun facturen volgen via het portaal.
- **Lagere foutkans:** het portaal controleert vaak op verplichte velden en correctheid, wat leidt tot minder fouten.

De nadelen van een e-facturatieportaal:

- **Handmatig proces voor leveranciers:** als leveranciers geen koppeling vanuit hun eigen systeem met het portaal hebben, moeten zij handmatig gegevens invoeren. Dit is tijdrovend en dubbel werk.
- **Verskillende portalen:** leveranciers kunnen ook door andere klanten gevraagd worden facturen aan te leveren via een portaal. Dit kan als extra last worden aangemerkt en voor frustratie zorgen.
- **Extra inspanning voor onboarding:** leveranciers moeten zich registreren en mogelijk trainen in het gebruik van het portaal. Dat kan weerstand opleveren.

Let op: Leveranciers die een Peppolportaal gebruiken kunnen via dat portaal e-facturen sturen naar alle organisaties binnen de overheid. Duidelijke communicatie richting leveranciers is belangrijk om misverstanden en het onnodig gebruiken van meerdere portalen te voorkomen.

Tip: Combineer e-facturatie met een inkooporder administratie. De voordelen van e-facturatie worden, bij juiste toepassing, versterkt door deze combinatie.

Door voorafgaand aan de facturatie inkooporders vast te leggen, wordt bij ontvangst van de e-factuur automatisch gecontroleerd of deze overeenkomt met de gemaakte afspraken en prestatieverklaring (3-way-match).

Dit zorgt voor:

- **Efficiëntere verwerking:** automatische matching van facturen met inkooporders vermindert handmatige controles.
- **Minder fouten:** afwijkingen tussen facturen en inkooporders worden direct gesignaleerd, wat het risico op onjuiste betalingen verkleint.
- **Verbeterde budgetbeheersing:** facturen kunnen alleen worden betaald als ze aansluiten op goedgekeurde verplichtingen, wat ongeplande uitgaven tegengaat.
- **Snellere doorlooptijden:** het proces van factuurcontrole en goedkeuring wordt versneld door automatisering.

Let op: Ook het vastleggen van accurate inkooporders kost tijd. Vooral bij losse en kleine bestellingen die vaak decentraal en door meerdere bestellers worden gedaan. Dit kan een administratieve last vormen en maakt het bijhouden van de inkooporderadministratie lastig.

“Ook het vastleggen van accurate inkooporders kost tijd.”

Factuurverwerking kop- en regelniveau

Tip: Vraag uw leverancier een orderregelverwijzing op te nemen in de factuur als zij dat kunnen, maar stel het niet verplicht.

Factuurverwerking op kopniveau betekent dat alleen de basisgegevens en totaal bedragen van de factuur worden

gecontroleerd en verwerkt. Details zoals individuele regels (artikelen, diensten of hoeveelheden) worden niet apart verwerkt. Dit is eenvoudiger, maar minder geschikt wanneer een organisatie met een uitgebreide verplichtingen- en inkooporderadministratie werkt.

Bij factuurverwerking op regelniveau worden alle afzonderlijke factuurregels gecontroleerd en vergeleken met de gegevens uit de orderadministratie, zoals inkooporders. Dit biedt meer controle en nauwkeurigheid, vooral bij complexe processen met meerdere orders, artikelen of diensten per factuur.

De voordelen van factuurverwerking op regelniveau ten opzichte van kopniveau in een situatie met veel orders:

- **Automatische matching:** iedere factuurregel wordt direct vergeleken met de inkooporder, wat handmatige controles overbodig maakt.
- **Nauwkeurigheid:** afwijkingen, zoals verkeerde prijzen of hoeveelheden, worden direct gesignaleerd.
- **Betere budgetcontrole:** uitgaven worden tot op detailniveau beheerst, zodat ongeautoriseerde facturen niet worden betaald.
- **Snellere verwerking:** automatisering versnelt het proces, waardoor doorlooptijden afnemen.

Let op: Helaas biedt de software van leveranciers vaak nog niet de mogelijkheid om goede orderregelverwijzingen in de factuur op te nemen, terwijl een orderregelverwijzing en een e-factuur voor de organisatie zeer gewenst is. Het advies is om dit veld als “aanbevolen” op te nemen in de communicatie richting leveranciers.

In de praktijk werkt de hierboven beschreven aanpak wanneer gebruik wordt gemaakt van een webshop of bestelportaal van een leverancier (OCI/punchout koppeling).

E-facturatie en regelherkenning

E-facturen bevatten gestructureerde data, waardoor factuurregels automatisch kunnen worden uitgelezen, gematcht en verwerkt. Bij pdf-facturen is semi-automatische interpretatie nodig (zoals OCR), wat foutgevoelig en tijdrovend kan zijn. OCR-technologie beperkt zich vaak tot herkenning van basisgegevens en totalen. Hoewel OCR-software steeds beter wordt, blijft dit foutgevoelig waardoor er vaak visuele controle nodig is. Met e-facturatie wordt de volledige kracht van regelniveauverwerking benut.

Tip: Start naast het inregelen van het ontvangen en verwerken van e-facturen ook met uitgaande e-facturatie.

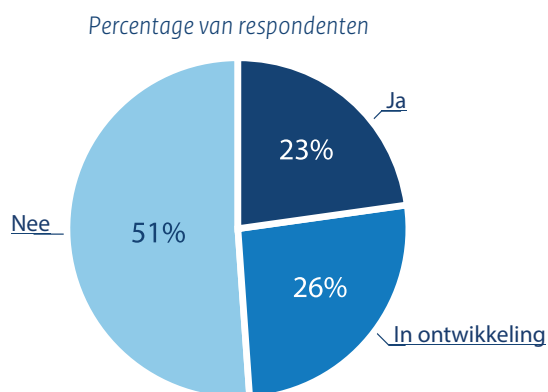
Neem het versturen van e-facturen in ieder geval mee bij de volgende aanbesteding van de facturatiesoftware.

Een reden waarom organisaties leveranciers niet actief aanmoedigen om e-facturen te sturen, is omdat ze zelf geen e-facturen (kunnen) versturen. Ook sturen decentrale overheden facturen aan de Rijksoverheid. Deze facturen moeten (eigenlijk) als e-factuur gestuurd worden vanwege e-facturatieverplichting in de inkoopvoorwaarden.

Wanneer een organisatie zelf e-facturen verstuurt, draagt dit indirect bij aan verhoging van het percentage van ontvangen e-facturen. Door het goede voorbeeld te geven, stimuleert de organisatie leveranciers om zich aan te sluiten bij een e-facturatiernetwerk, zoals Peppol. Leveranciers die gewend zijn om e-facturen van hun relaties te ontvangen, zullen eerder geneigd zijn om zelf ook e-facturen te sturen.

Het zelf versturen van e-facturen heeft bovendien een sneeuwbaaleffect. Hoe meer e-facturen er in de markt in omloop zijn, hoe groter de kans dat leveranciers zich aansluiten bij de digitale infrastructuur. Omdat gemeenten, waterschappen en provincies elkaar ook onderling facturen sturen, betekent de mogelijkheid om e-facturen te kunnen sturen dat hogere e-facturatiepercentages kunnen worden behaald.

Verstuurt uw organisatie e-factureren?



Tip: Houd bij de keuze voor software rekening met de toekomstige inzet van e-retour-/statusberichten.

Het Peppolnetwerk ondersteunt de uitwisseling van e-facturen met fout- en statusafhandelingsmechanismen, waaronder de *Invoice Response Messages* (IRM). Wanneer een gemeente, provincie of waterschap een IRM verstuurt, krijgt de leverancier onmiddellijk informatie over de status van zijn factuur. Dit geeft waardevolle feedback, bijvoorbeeld bij verwerkingsfouten (door bijvoorbeeld ontbrekende ordernummers of afwijkende bedragen).

De voordelen voor leveranciers van een IRM zijn significant:

- **Duidelijke en snelle feedback:** leveranciers ontvangen direct informatie over de status van hun factuur, zodat ze weten of deze wordt verwerkt of dat er problemen zijn.
- **Betere communicatie:** in plaats van te wachten op een reactie via e-mail of telefoon, krijgen leveranciers automatisch een bericht in hun systeem. Dat maakt de communicatie efficiënter en betrouwbaarder.
- **Snellere probleemoplossing:** fouten, zoals onjuiste gegevens of ontbrekende informatie, worden onmiddellijk gemeld. Hierdoor kunnen leveranciers snel reageren en hun facturen corrigeren. Dit leidt tot snellere betalingen.
- **Verhoogde transparantie:** leveranciers weten precies waar hun facturen zich in het verwerkingsproces bevinden. Dit voorkomt onzekerheid en vergroot het vertrouwen in de samenwerking.

Voor gemeenten, provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden verbetert het versturen van een IRM niet alleen interne processen (bijvoorbeeld minder e-mails en telefoontjes vanuit leveranciers), maar zorgt het ook voor een snelle en duidelijke terugkoppeling. Dit verhoogt de tevredenheid van leveranciers.

Let op: Niet iedere serviceprovider en administratiesoftware ondersteunt deze functionaliteit. In de praktijk wordt dit daarom nog steeds beperkt toegepast door overheden.

Bouwsteen 4: Technische voorwaarden

Een robuuste technische infrastructuur vormt de ruggengraat van e-facturatie. Dit houdt niet alleen in dat de juiste systemen beschikbaar moeten zijn, maar ook dat deze flexibel genoeg moeten zijn om aan te sluiten bij de diverse behoeften van leveranciers.

Voor een goed functionerende inrichting is toegang tot specialistische ondersteuning vaak essentieel. Hiermee kunnen procesmatige wensen technisch worden uitgevoerd. Denk hierbij aan ondersteuning van een serviceprovider of een (externe) adviseur.

Software

1 2 3

Tip: Om e-facturen te kunnen verwerken (en eventueel ook te versturen), is software nodig. Kies software die past bij het IT-landschap en de doelstellingen voor de korte en lange termijn.

Voor e-facturatie moet meestal een keten aan software worden ingericht, van het ontvangen van de factuur tot het verwerken in de administratiesoftware. Soms worden totaaloplossingen of geïntegreerde oplossingen aangeboden. De inrichting kan op verschillende manieren worden gedaan en softwareoplossingen bieden uiteenlopende functionaliteiten. Sommige oplossingen zijn zeer uitgebreid, terwijl andere eenvoudiger zijn.

Er zijn verschillende opties beschikbaar:

- ERP-pakketten
- boekhoudpakketten
- inkoopsoftware (inkoop- en betaalssoftware)
- workflow/scan- en herkensoftware
- e-facturatiesoftware/serviceprovider (Access Point)



Bij de keuze van de beste e-facturatieoplossing moet een organisatie rekening houden met verschillende factoren. Denk hierbij aan vragen zoals: hoe past e-facturatie in het totale inkoop- en betaalproces? Welke software is al aanwezig en wat is de IT-strategie (bijvoorbeeld zo veel mogelijk processen in 1 systeem, of voor ieder proces het best passende systeem)?

Specialistische e-facturatieoplossingen bieden vaak de meest geavanceerde functionaliteiten voor e-facturatie, zoals de ondersteuning van meerdere kanalen of het converteren (mappen) van e-facturen voor optimale verwerking.

Bredere oplossingen, zoals ERP-, financiële- of inkoopsoftware, bieden andere essentiële functionaliteiten voor het inkoop- en betaalproces, maar vaak met minder ontwikkelde e-facturatiefuncties.

Let op: In de praktijk worden combinaties van verschillende softwareoplossingen gebruikt. In de bijbehorende business case moet worden afgewogen in hoeverre het extra onderhoud van koppelingen en de licentiekosten opwegen tegen de voordelen van e-facturatie.



Tip: Niet alle softwareleveranciers hebben dezelfde innovatiekracht. Neem dit aspect mee in de selectie van uw softwareleveranciers.

De mate waarin softwareleveranciers inspelen op technologische innovaties rondom het onderwerp e-facturatie verschilt sterk en is vaak afhankelijk van hun focus.

Specialistische softwareleveranciers die zich specifiek richten op e-facturatie hebben meestal een grotere innovatiekracht binnen dit domein. Door hun expertise en toewijding aan 1 specifiek vakgebied kunnen zij sneller inspelen op trends, nieuwe technologieën en veranderende wet- en regelgeving. Denk hierbij aan innovaties zoals geavanceerde validatiemogelijkheden, ondersteuning van nieuwe bestandsformaten, uitwisseling van orders, status- en retourberichten of verbeterde integraties met andere systemen.

Leveranciers van bredere oplossingen, zoals ERP-pakketten of financiële pakketten, richten zich op een breed scala aan functionaliteiten, waarvan e-facturatie slechts 1 onderdeel is. Hierdoor is hun innovatie op het gebied van e-facturatie vaak minder specifiek en kan het langer duren voordat nieuwe ontwikkelingen worden geïmplementeerd. Hun kracht ligt echter in de integratie van e-facturatie met andere processen binnen het inkoop- en betaalproces.

Bij het selecteren van software moet een organisatie daarom niet alleen kijken naar de huidige functionaliteiten, maar ook naar de innovatiecapaciteit van de leverancier. Dit is nodig om te blijven profiteren van technologische vooruitgang en om voorbereid te zijn op toekomstige ontwikkelingen binnen e-facturatie.

Tip: Inventariseer welke kennis en middelen in de organisatie ontbreken. Serviceproviders, softwareleveranciers of externe consultants kunnen hierbij helpen.

De invoering van e-facturatie vereist niet alleen de juiste software, maar ook voldoende inhoudelijke ondersteuning. Het verschilt per overheidsorganisatie hoeveel facturen er worden verwerkt en welke interne capaciteit, kennis en ervaring beschikbaar is. Dit heeft invloed op de behoefte aan externe ondersteuning.

Ongeveer een derde van de respondenten van het onderzoek over e-facturatie geeft aan externe ondersteuning te krijgen bij onboarding van nieuwe leveranciers en het doorlopende e-facturatieproces.

Bij het selecteren en implementeren van een e-facturatieoplossing is het belangrijk om vooraf te bepalen welke ondersteuning nodig is en in hoeverre deze door de softwareleverancier, serviceprovider of een externe consultant geleverd moet worden.

De verschillen in ondersteuning zijn:

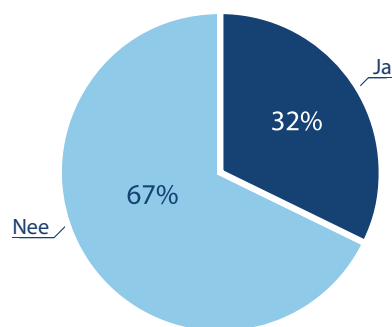
- **Serviceproviders:** specialistische e-facturatie serviceproviders bieden vaak diepgaande kennis, begeleiding en functionaliteit bij technische vraagstukken, zoals integraties met bestaande systemen of het inrichten van geautomatiseerde controles op de gegevens.
- **Softwareleveranciers administratiesoftware:** veel softwareleveranciers van de overheid bieden standaard ondersteuning voor de implementatie en het gebruik van hun oplossing. Softwareleveranciers met een brede scope richten zich meer op algemene ondersteuning, maar minder op e-facturatiespecifieke processen.
- **Externe consultants:** consultants kunnen waardevol zijn wanneer er aanvullende ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld voor procesoptimalisatie, strategisch advies of bij begeleiding bij implementaties. Dit kan nuttig zijn wanneer de organisatie beperkte interne capaciteit heeft of specifieke expertise mist. De externe consultant kan bijvoorbeeld een breder perspectief bieden en de gehele keten overzien: van de aanlevering van de e-factuur tot de verwerking ervan.

De verantwoordelijke medewerkers kunnen zichzelf de volgende vragen stellen:

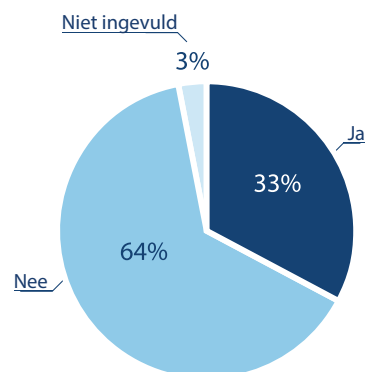
1. Wat is de huidige capaciteit en expertise? Hebben we voldoende interne kennis en middelen om de implementatie, onboarding en doorontwikkeling zelfstandig uit te voeren?
2. Welke rol moeten externe partijen spelen? Verwachten we uitgebreide ondersteuning van een softwareleverancier, of is een beperkte rol voldoende?
3. Is aanvullende ondersteuning nodig? Hebben we externe expertise nodig, bijvoorbeeld voor procesinrichting of strategisch advies?
4. Waar en hoe wordt de ondersteuning ingericht?
5. Doen we dit binnen de organisatie of erbuiten?

Een organisatie laat de implementatie en onboarding soepeler verlopen en plukt sneller de vruchten van e-facturatie als vooraf helder is welke ondersteuning nodig is en als hiervoor tijdig de benodigde middelen beschikbaar zijn.

Externe ondersteuning bij de eerste factuur
Percentage van respondenten



Externe ondersteuning van aangesloten leveranciers
Percentage van respondenten



Bouwsteen 5: Externe communicatie

Een succesvolle invoering van e-facturatie vraagt naast interne communicatie heldere en samenhangende communicatie met leveranciers om hen mee te nemen in het proces.

De externe communicatie moet afgestemd zijn op de verschillende doelgroepen. Houd rekening met de bereidheid van leveranciers om op e-facturen over te stappen, maar ook van welke leveranciers de organisatie graag e-facturen wil ontvangen.

Dit vereist een gestructureerde en gedifferentieerde aanpak, waarbij verwachtingen, voordelen en praktische informatie helder worden overgebracht.

Inkoopvoorwaarden

1 2 3

Tip: Neem e-facturatie op in de inkoopvoorwaarden.

Door in de inkoopvoorwaarden te vermelden dat uw organisatie e-facturen wil ontvangen, wordt de overgang naar

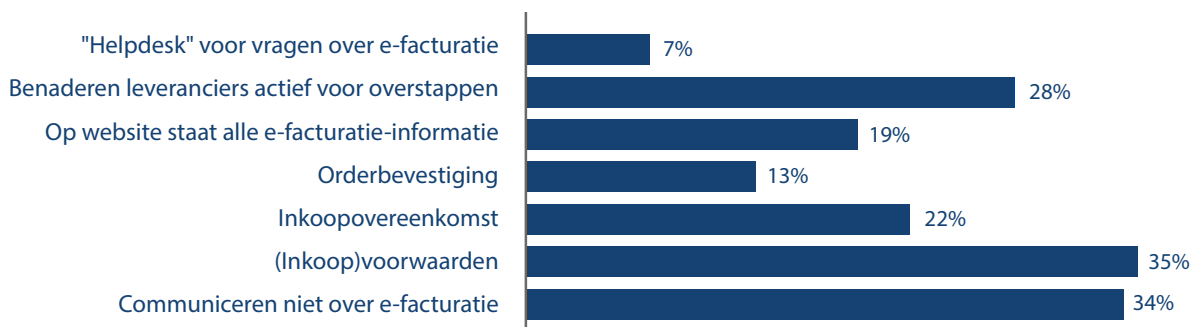
elektronische facturatie versneld. Overweeg daarnaast om e-facturatie verplicht te stellen bij aanbestedingen. Dit stimuleert leveranciers met nieuwe contracten om hun processen hierop aan te passen.

“We hebben niet de capaciteit om actief leveranciers te benaderen.”

Bij kleinere en eenmalige inkoop is het wellicht niet handig om e-facturatie via de algemene voorwaarden verplicht te stellen. Een leverancier die een enkele factuur verstuurt overzetten naar e-factureren is een inspanning voor zowel de overheidsorganisatie als leverancier. Dit is vooral het geval als e-facturatie niet in de software van de leverancier zit. De voordelen van e-facturatie zijn groter bij de langlopende contracten en bij leveranciers met veel facturen. Deze aanpak sluit aan bij de hierna beschreven strategie voor onboarding.

Via welk kanaal communiceren jullie over e-facturatie?

Percentage van respondenten





Onboardingstrategie

1 2 3

Tip: Maak een plan voor de onboarding van leveranciers op e-facturatie.

Ontwikkel een onboardingstrategie waarin is nagedacht over de verschillende fases van de onboarding:

- **Informatiefase:** de fase waarin de leveranciers worden geïnformeerd.
- **Onboardingfase:** het daadwerkelijk aansluiten van leveranciers op e-facturatie.
- **Motivatiefase:** het betrokken houden van de leveranciers.
- **Monitoringfase:** het monitoren van voortgang en kijken naar mogelijkheden om het proces optimaal te krijgen.

Net als bij het interne e-facturatie communicatieplan moet bij de onboardingstrategie worden vastgesteld welk plan van aanpak past bij welke stakeholders:

- **Interne organisatie**
- **Bestaande leveranciers**
 - Leveranciers die graag willen en technisch kunnen e-factureren.
 - Leveranciers die graag willen maar technisch niet kunnen e-factureren.
 - Leveranciers die niet willen e-factureren.
- **Nieuwe leveranciers**
 - Grote leveranciers via aanbestedingen.
 - Kleine, eenmalige en lokale aankopen.

Werk vervolgens het plan van aanpak uit. Dit omvat de volgende onderdelen:

- **Leveranciersanalyse:** beschrijf onder andere of en hoeveel facturen een leverancier stuurt en breng in kaart welke facturen veel tijd kosten om te verwerken. Noteer van welke leveranciers bekend is dat ze graag een e-factuur willen sturen.
- **Doelstellingen:** beschrijf wat de doelen zijn voor de korte en lange termijn. Voer een nulmeting uit om het effect van de aanpak inzichtelijk te maken.
- **Communicatiestrategie, kanalen en templates:** zie punt over 'communicatie strategie' op [pagina 29](#).
- **Evaluatiemethodiek:** beschrijf hoe en wanneer de voortgang en resultaten geëvalueerd worden.

Inkooporder & orderbevestiging

1 2 3

Tip: Benut ieder contactmoment met leverancier/ opdrachtnemer rondom inkooporders en orderbevestigingen om duidelijk te maken dat e-facturatie uw voorkeur heeft.

Vermeld op inkooporders en orderbevestigingen dat e-factureren verplicht of aanbevolen is. Ieder contactmoment met een leverancier is een kans om e-facturatie onder de aandacht te brengen.

Door consequent in alle communicatiekanalen aan te geven dat e-facturatie de toekomst is, worden leveranciers gestimuleerd om de stap te maken naar e-facturatie en de softwareleveranciers gemotiveerd om e-facturatie in te bouwen.



Andere in het onderzoek naar e-facturatie genoemde communicatiemogelijkheden zijn het vermelden van e-facturatie op verkoopfacturen, vermelding tijdens het controleren van het bankrekeningnummer en het instellen van een automatisch antwoord op de e-mail inbox.

Afwegingen voor onboarden

Onboarden vergt een inspanning van de overheidsorganisatie en de leverancier.

De grootte van de inspanning is zeer afhankelijk van de leverancier.

Leveranciers die kunnen e-factureren

Voor leveranciers die kunnen e-factureren valt de onboardingsinspanning aan beide zijden mee. Met het ontvangen van enkele e-facturen wordt de inspanning snel terugverdiend. Dit geldt zowel voor kleine als grote leveranciers. Het is een misverstand dat alleen grote partijen kunnen e-factureren. Zit e-factureren in de software? Dan is de inspanning voor de leverancier minimaal ongeacht de grootte.

Aanbestedingen

Een doordachte aanpak van e-facturatie kijkt naar de aanbestedingen, geïnspireerd door rijksaanbestedingen waar e-facturatieverplichting al standaard is. Bij aanbestedingen voor grote en professionele leveranciers is de overheid een gelijkwaardige partner en is het de overheid die de eisen stelt. Een e-facturatieverplichting is hierbij logisch omdat dit voor de overheid de meest efficiënte facturatiemethode is. Ook wordt meestal een verplichting aangegeven voor langere termijn met veel facturen als gevolg.

Leveranciers die niet kunnen e-factureren

Voor partijen die niet kunnen e-factureren, betekent e-facturatie dubbel werk en/of extra externe kosten. Zit e-facturatie niet ingebouwd in de software van de leverancier dan zijn de alternatieve oplossingen, zoals gebruik van een portaal of maatwerk aansluiting via een serviceprovider, vaak minder laagdrempelig. Daarbij hebben deze organisaties soms minder affiniteit met digitale oplossingen.

Het gevolg is dat onboarding meer inspanning vergt en ook bij vervolgfacturatie vaker ondersteuning nodig is. Bij kleinere aantal facturen zal de business case negatief uitpakken. Ook door beleid over bijvoorbeeld lokaal inkopen kan de afweging voor een e-facturatieverplichting anders zijn omdat u geen extra hindernissen bij deze ondernemers wilt opwerpen.

Aanpak

Een logische onboardingsaanpak kan zijn:

1. Starten met de partijen met veel facturen en die kunnen e-factureren.
2. Kijken naar leveranciers met een rijkscontract met hierin een e-facturatie verplichting.
3. Benader leveranciers met minder facturen die kunnen e-factureren om u een e-factuur te sturen.
4. Benader de partijen die niet kunnen e-factureren maar wel veel facturen sturen. Voor deze partijen zijn de extra kosten te verantwoorden als inspanning voor een goede klant.
5. Er zal relatief veel tijd moeten worden besteed om leveranciers die u weinig facturen sturen en niet kunnen e-factureren, over te krijgen op e-facturatie. De markt voor e-facturatie is sterk in ontwikkeling en steeds meer software faciliteert e-facturatie. EU-wetgeving zal dit proces naar verwachting versnellen. Dit betekent dat deze groep snel kleiner wordt. Periodiek polsen bij leveranciers of ze al kunnen e-factureren en hen vragen dit bij hun softwareleverancier te checken, zal de adoptie van e-facturatie vergroten. Hierbij wordt een lastenverzwaring voor deze kleinere partijen vermeden.

Tip: Stel een communicatiestrategie op.

In deze strategie worden onderwerpen beschreven, zoals:

- Welke leveranciers, worden wanneer, hoe vaak en via welke kanalen (brief, e-mail, telefonisch, website) benaderd? Gebruik de resultaten van de leveranciersanalyse vanuit de onboardingstrategie als startpunt.
- Welke interne en eventueel externe capaciteit is er beschikbaar om de strategie uit te voeren?
- Stel communicatiemateriaal samen, stem de boodschap af op het type leverancier.
- Stel vast hoe de organisatie wil omgaan met leveranciers die niet kunnen of willen e-factureren.
- Evaluatie en resultaten communiceren. Monitor de resultaten, realisatie van de doelen (zie onboardingstrategie) en communiceer volgens het interne communicatieplan.
- Zorg voor een lange termijnplan waarin de communicatiestrategie en het onboardingsplan in lijn is met de visie op digitaliseren van de organisatie (zie randvoorwaarden). De externe communicatie moet in lijn zijn met het interne opleidings- en communicatieplan.

Informatie op website

Tip: Zet de informatie en voorwaarden voor (e-)facturatie op de website.

Het biedt leveranciers een centraal, openbaar en altijd actueel referentiepunt. Hier kunnen leveranciers direct zien hoe zij facturen correct indienen, inclusief organisatiespecifieke vereisten en mogelijkheden voor e-facturatie.

Op een informatieve website kunnen onderwerpen zoals de Peppol ID van overheidsorganisatie (in bijna alle gevallen het Organisatie-identificatienummer OIN), informatie over het onboarden, contactgegevens voor vragen en veelgestelde vragen worden opgenomen.

Via het interne communicatie- en opleidingsplan worden nieuwe en bestaande medewerkers geïnformeerd over de aanwezigheid en belang van deze website, zodat zij hiernaar kunnen verwijzen bij vragen en- of onduidelijkheden.

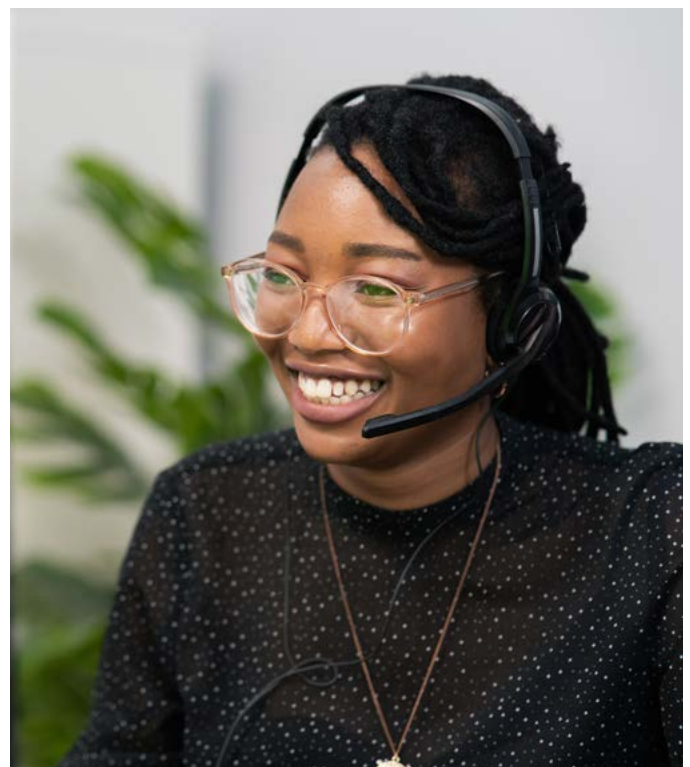
Tip: Overweeg het inrichten van een helpdesk specifiek voor vragen over e-facturatie.

Een helpdesk kan van waarde zijn voor gemeenten, provincies en waterschappen met grote aantallen inkoopfacturen. Door een (klein) gespecialiseerd team als helpdesk aan te wijzen, hebben zowel leveranciers als collega's een direct aanspreekpunt voor ondersteuning bij technische of procesgerelateerde vragen.

Deze helpdesk biedt:

- Consistente communicatie, waardoor misverstanden worden voorkomen en de overstap naar e-facturatie soepel verloopt.
- Snelle en gerichte ondersteuning voor leveranciers tijdens de onboarding en bij problemen met het verzenden van e-facturen.
- Informatieve begeleiding voor collega's binnen de organisatie, zoals financiële of inkoopmedewerkers, om hen bijvoorbeeld te helpen bij vragen vanuit leveranciers.

Een toegankelijke helpdesk bevordert het vertrouwen bij leveranciers en versnelt de aansluiting op/invoering van e-facturatie.



Bijlage

Onderzoek naar e-facturatie bij gemeenten, provincies en waterschappen

Om inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken van e-facturatie bij gemeenten, waterschappen en provincies heeft de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) in het najaar van 2024 een onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek brengt de adoptiegraad, uitdagingen en kansen van e-facturatie in kaart. Daarbij is gekeken naar het draagvlak binnen organisaties, de technische en organisatorische obstakels en de ervaringen van betrokkenen. De resultaten van deze enquête zijn gebruikt voor deze E-factuurwijzer voor decentrale overheden.

Disclaimer: Het betreft enquête-onderzoek waarbij de resultaten niet zijn gecontroleerd op representativiteit middels statistische relevantie toetsen.

Algemeen

Respons

Voor het onderzoek zijn totaal 375 gemeenten, provincies en waterschappen aangeschreven. Dit heeft 109 bruikbare reacties opgeleverd. De respons is redelijk goed verdeeld over de verschillende typen organisaties en de grootte van de organisaties. De respondenten vulden de open tekstvelden uitgebreid in. Dit leverde waardevolle inzichten op. In totaal zijn 241 opmerkingen aangedragen.

Organisaties	Responspercentage
G5 gemeenten	60%
G40 gemeenten	38%
Middelgrote gemeenten	33%
K80 - kleine gemeenten	32%
Waterschappen	71%
Provincies	83%
Totaal	37%

Inkoopfacturen op jaarbasis

De deelnemende organisaties varieerden in omvang met een factuurvolume tussen 2.000 en 160.000 inkoopfacturen per jaar.

Inkoopfacturen	Percentage van de respondenten
<10k facturen	32%
10-20k facturen	37%
20-30k facturen	12%
30-60k facturen	14%
60-100k facturen	2%
>100k facturen	4%

Indeling in groepen

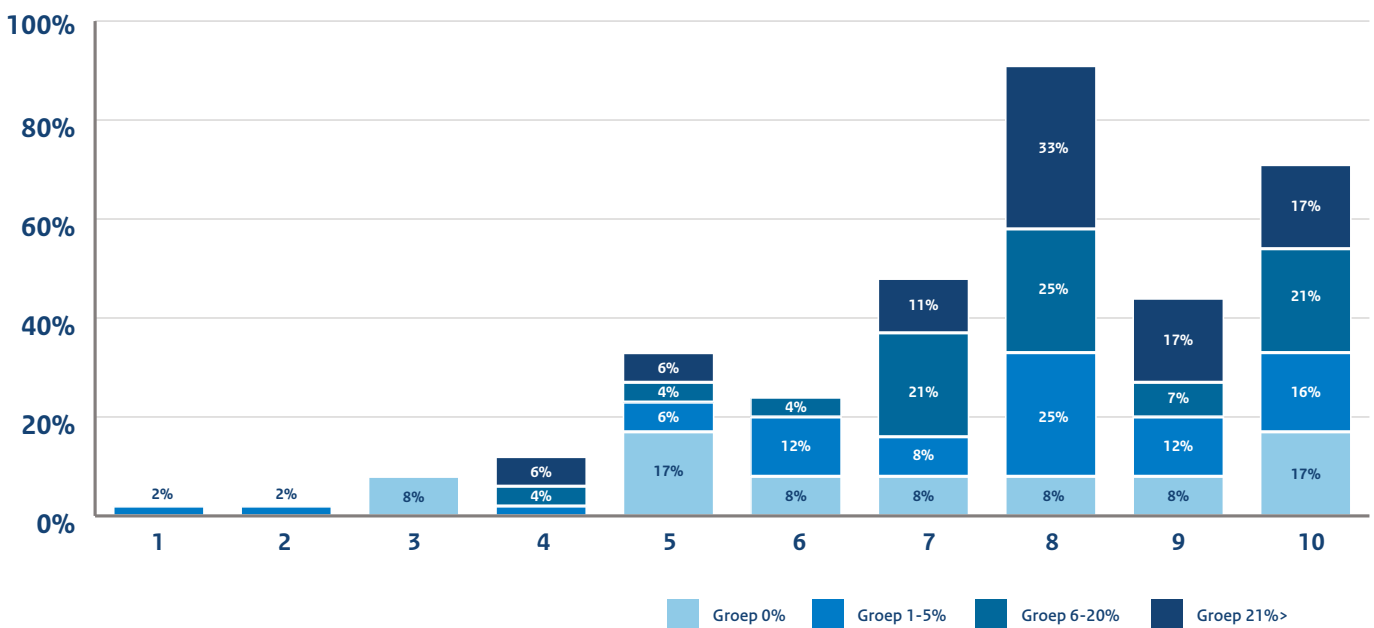
De respondenten zijn ingedeeld in groepen op basis van hun e-facturatiepercentage. Dit is het percentage van het aantal ontvangen e-facturen ten opzichte van totaal aantal inkoopfacturen. Deze indeling in groepen maakt de verschillen inzichtelijk en biedt waardevolle kansen om van elkaar te leren.

Groepsindeling	Groep 0%	Groep 1-5%	Groep 6-20%	Groep 21%>
Respondenten	12	51	28	18
Gemiddeld % e-facturatie per groep	0%	4%	14%	55%

Organisatie

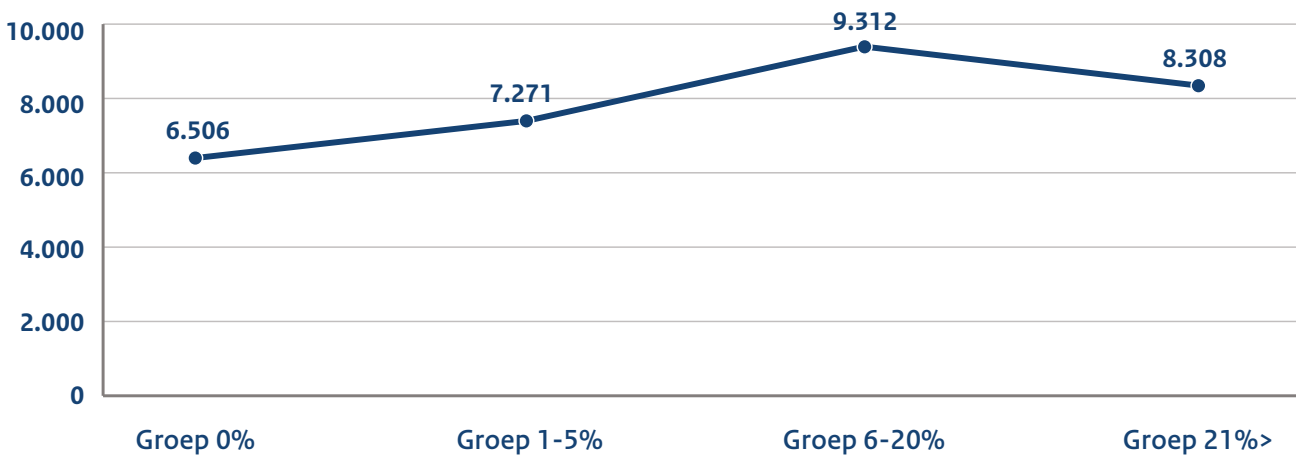
In welke mate is er draagvlak?

Het management en bestuur staan overwegend positief tegenover digitale dienstverlening, waaronder e-facturatie. Respondenten in de groepen 1-5%, 6-20% en >21% beoordelen het draagvlak gemiddeld met een 7 of hoger.



Verwerkte facturen per fte

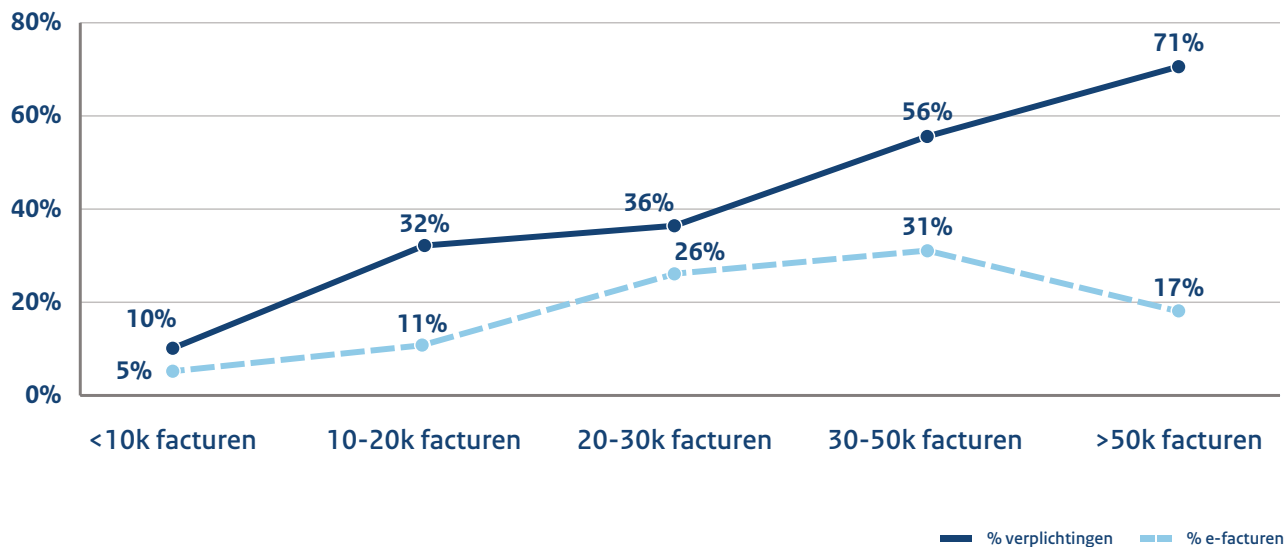
Een hoger percentage e-facturen en/of hoger verplichting percentage leidt niet automatisch tot een grotere verwerkingscapaciteit van het aantal facturen per medewerker (fte).



E-facturen, verplichtingen en inkoopfacturen

Organisaties die meer inkoopfacturen ontvangen, registreren verplichtingen vaker vooraf in hun administratie.

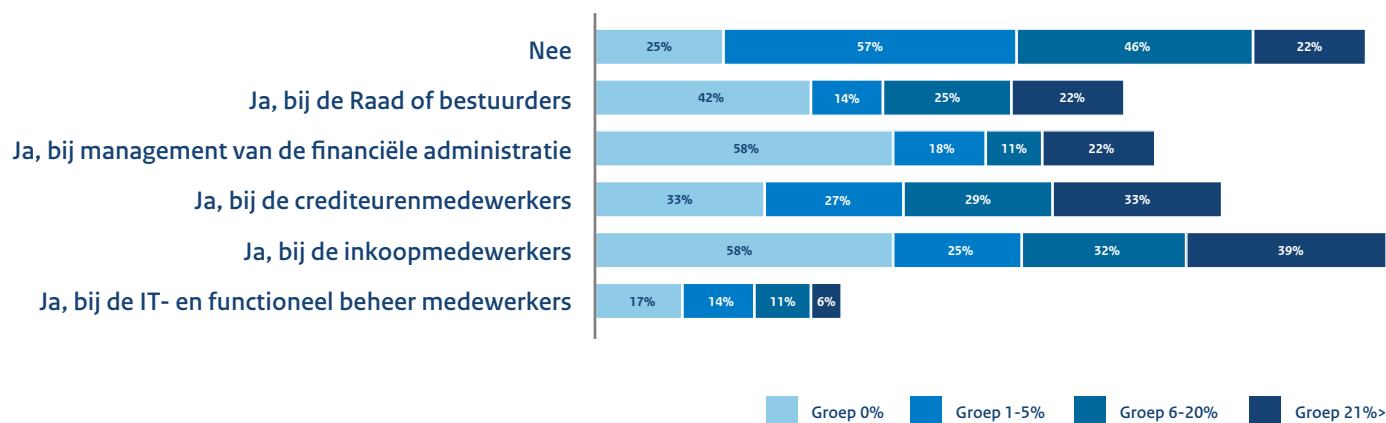
Organisaties met weinig inkoopfacturen ontvangen relatief weinig e-facturen.



Kennis en ondersteuning

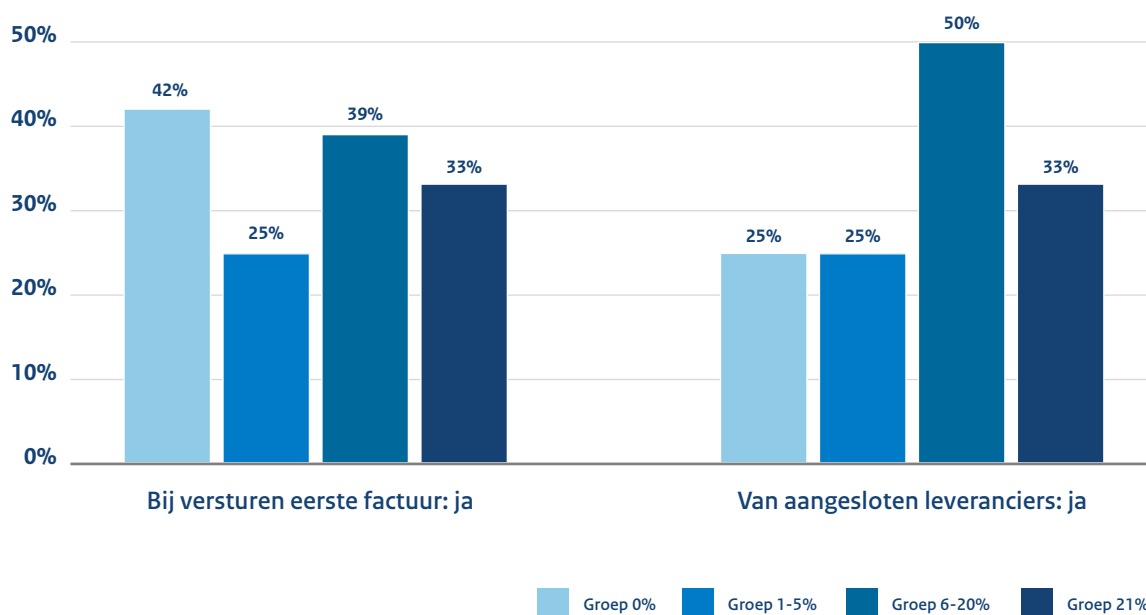
Ontbreekt er kennis over e-facturatie?

Onderstaande percentages zijn de percentages binnen de groep. Bijvoorbeeld: van groep 0% heeft 25% aangegeven dat er geen kennis ontbreekt. Dit geldt ook voor de percentages in de hierna volgende grafieken.



Is er sprake van externe ondersteuning?

De organisaties die geen e-facturen ontvangen, zetten desondanks het meest externe ondersteuning voor aansluiting van leveranciers op e-facturatie in. Ook maakt een kwart van deze organisaties gebruik van externe ondersteuning voor reeds aangesloten leveranciers.

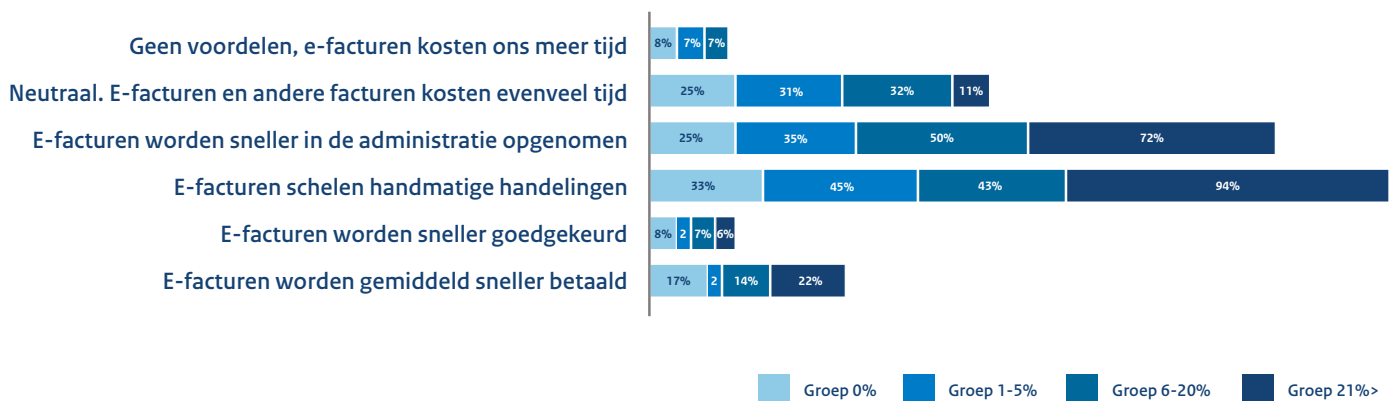


Proces en techniek

Welke voordelen ziet u bij e-facturatie?

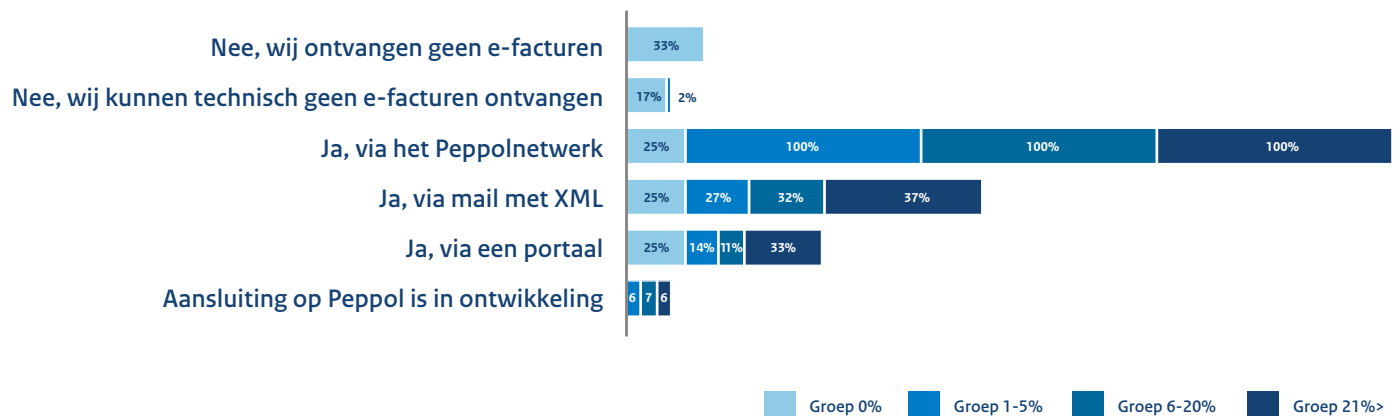
Over het algemeen ervaren de respondenten voordelen van e-facturatie. Grotere organisaties melden echter meer voordelen. Uit de opmerkingen blijkt dat deze voordelen regelmatig als beperkt worden ervaren. Redenen die worden genoemd zijn:

- er is een goede scan- en herkenoplossing,
- het overzetten van leveranciers op e-facturatie kost relatief veel tijd,
- foute e-facturen leiden tot extra werk,
- één verzamelfactuur leidt tot veel losse facturen die bekeken en aangevuld moeten worden.

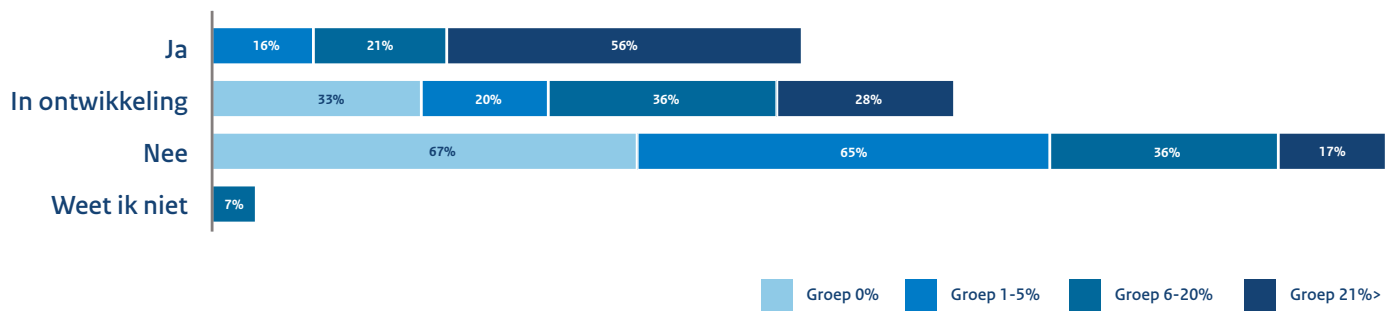


Ontvangt uw organisatie e-facturen?

Naarmate organisaties meer e-facturen ontvangen, neemt het aantal kanalen dat zij aanbieden voor e-facturatie toe. Alle partijen die e-facturen ontvangen, zijn aangesloten op Peppol.

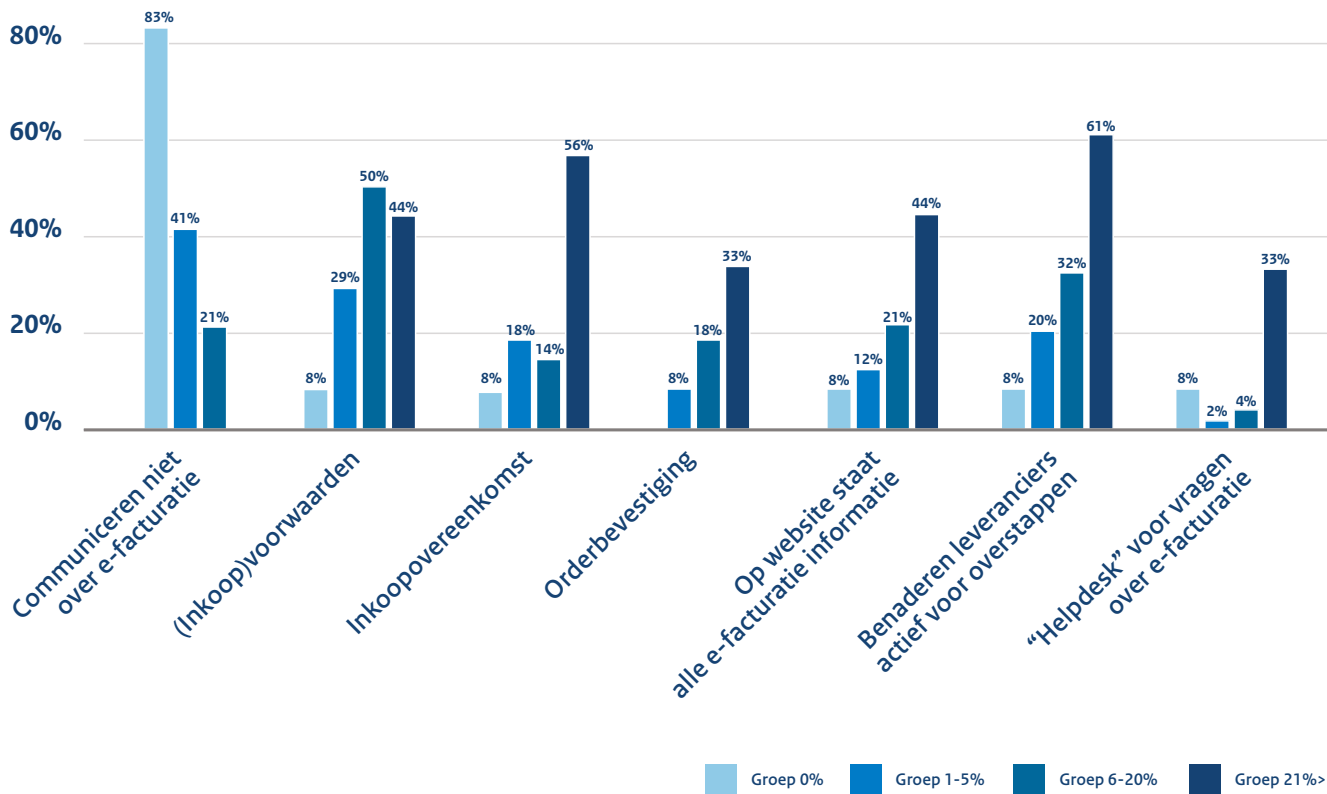


Verstuurt uw organisatie e-facturen?



Communicatie

Via welk kanaal communiceren jullie over e-facturatie?



Colofon

Titel:

E-factuurwijzer decentrale overheden

Rechten en vrijwaring:

De samenstellers van deze E-factuurwijzer hebben op basis van de verkregen informatie en interviews getracht een zo betrouwbaar mogelijke uitgave samen te stellen. Niettemin kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheid.

Copyright:

Op de inhoud van deze publicatie is de Creative Commons zero verklaring (CC0 1.0) van toepassing. Dit houdt in dat hergebruik van de tekst is toegestaan. Op foto's, video's, infographics en andere vormen van beeld is de CC0-verklaring niet van toepassing, omdat er auteursrechten van derden op rusten.

Samenstelling:

Kenniscentrum e-procurement van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en TriFinance Nederland

Dit is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Publicatie:

April 2025