

CS-20080514.06

dialogic
innovatie • interactie



e-Factureren en standaarden voor e-invoicing in Nederland

Eindrapport

In opdracht van:

Forum Standaardisatie

Project:

2007.115

Publicatienummer:

2007.115.1

Datum:

Utrecht, 30 maart 2008

Auteurs:

Ronald Batenburg
Barbera van den Berg

CS-20080514.06

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1 Inleiding	6
1.1 Achtergrond	6
1.2 Doelstelling	7
1.3 Onderzoeksaanpak	8
1.4 Leeswijzer	10
2 E-Factureren: een brancheverkenning	12
2.1 Vormen van e-Factureren	12
2.2 Barrières en drivers voor e-Factureren	14
2.3 Houding ten aanzien van cross-industry standaarden voor e-invoicing	14
2.4 Rol overheid	15
2.5 Branchespecifieke projecten rond e-Factureren	16
3 e-Factureren: de softwareleveranciers	20
3.1 De onderzochte leveranciers en softwarepakketten	20
3.2 Leveranciergegevens	20
3.3 Factureren en factuurverwerking	21
3.4 E-Factureren	21
3.5 Visie en rol van leveranciers	22
4 Conclusies en aanbevelingen	23
5 Aanbevelingen	26
Bijlage 1: Vragenlijst en interviewprotocol	27
Bijlage 2: Respondentenlijst	36

CS-20080514.06

Managementsamenvatting

De invoering van elektronisch factureren, als vervanging van papieren facturen en handmatige factuurhandelingen, kan zowel voor de overheid als het bedrijfsleven een reductie van financiële lasten en verwerkingstijd opleveren. De adoptie en implementatie van e-Factureren kent echter een aantal barrières. Eén barrière zou het ontbreken van standaard ten behoeve van e-Factureren kunnen zijn. Aan de hand van interviews brengt dit onderzoek de houding in kaart van verschillende branchevertegenwoordigers en softwareleveranciers in Nederland ten aanzien van standaarden voor e-Factureren.

In het onderzoek is eerst de toepassing van verschillende vormen van e-Factureren geïnventariseerd. Hieruit blijkt dat e-Factureren in de meeste branches (en ook bij veel softwareleveranciers) nog in de kinderschoenen staat. Vooral de branches waarin het MKB een groot aandeel heeft, zien nog niet de meerwaarde van e-Factureren in het algemeen. In hun perceptie is het aantal facturen dat zij versturen en ontvangen daarvoor te gering. Hier zijn de gepercipieerde voordelen en risico's dus meer het probleem dan het ontbreken van standaarden. In de publieke sectoren beheren interveniërende partijen vaak het factureringsproces tussen organisaties, en digitaliseren dit bijvoorbeeld via Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP; e-Facturering via het Internet).

Enkele specifieke branches in de transport-, agri- en foodbusiness zijn wel al langer bezig is met e-Factureren, i.c. e-invoicing. Deze branches hebben in de meeste gevallen reeds hun eigen (EDI/EDIFACT-)standaard voor e-invoicing ontwikkeld. Voor zover zij bezig zijn deze naar nieuwe XML-gebaseerde standaarden te migreren wordt er rekening gehouden met de de UN/CEFACT-standaard voor cross industry invoicing, maar niet met UBL die minder bekend is.

De 19 door ons onderzochte softwareleveranciers bieden weinig specifieke functionaliteiten aan voor B2B e-invoicing of EIP(P), met uitzondering van SAP, Microsoft en Exact. De meeste softwareleveranciers nemen een afwachtende houding aan. Zij verwachten wel dat e-Factureren zal groeien. Ten aanzien van standaarden voor e-Factureren, die toegepast zou kunnen worden in hun applicaties, hebben zij geen specifieke voorkeur of mening. UN/CEFACT of UBL geniet onder hen nauwelijks bekendheid.

Het ontbreken van awareness ten aanzien van de potentiële meerwaarde van e-Factureren overschaduwde dus in veel branches de discussie over standaarden. Zolang bedrijven de kosten en risico's als te hoog inschatten zullen zij terug blijven vallen op papieren facturen en handmatige factuurverwerking. Wat betreft de risico's wordt door zowel branchevertegenwoordigers als softwareleveranciers aangegeven dat de Belastingdienst haar goedkeuring dient te geven e-Factureren en de mogelijke standaarden hiervoor. De internationaal georiënteerde branches noemen bovendien de verschillen in internationale wet- en regelgeving ten aanzien van e-invoicing als een potentieel probleem.

Tenslotte blijkt uit de rondgang langs brancheorganisaties en stakeholders dat men verwacht dat de rijksoverheid ook zélf e-Factureren gaat toepassen. Hiertoe kan de overheid samenwerken met de transport-, agri- en foodbusiness, die reeds ervaring heeft met e-invoicing. Daar waar de overheid centrale inkoopmacht heeft speelt het vraagstuk welke standaard zij voor haar eigen inkooppraktijk zou kunnen hanteren. Hierover leven bij de meerderheid van de geïnterviewden geen specifieke verwachtingen of voorkeuren. Wel gaf een aantal geïnterviewden aan dat de Nederlandse overheid haar e-Factureren-standaard zou moeten afstemmen op de integratieve en internationaal erkende UN/CEFACT-standaard voor cross-industry invoicing. Dit stelt de overheid (inclusief de Belastingdienst) in staat om verschillende standaarden voor e-Factureren te accepteren, zoals de EDI-, GS1- en UBL-standaarden, en daarbinnen een eigen voorkeursstandaard voor haar toeleveranciers te selecteren die de stap willen zetten naar (B2G) e-Factureren.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De invoering van elektronisch factureren, (verder: e-Factureren) als vervanging van factureren op basis van papier, kan zowel voor de overheid als het bedrijfsleven een reductie in administratieve lasten opleveren. Al worden schattingen van 24 Euro kostenbesparing per factuur genoemd¹, de totale opbrengst en – belangrijker nog - vooral de netto opbrengst zijn echter moeilijk te onderbouwen omdat e-Factureren nog slechts op kleine schaal in Nederland wordt toegepast en representatieve gegevens hierover ontbreken. Wel wordt algemeen onderkend dat adoptie en implementatie van e-Factureren een drietal barrières kennen, te weten:

- (1) het ontbrekende bewustzijn van het principe en de (relatieve) voordelen van e-Factureren,
- (2) het ontbreken van vertrouwen in de wet- en regelgeving omtrent de (fiscale) acceptatie van e-Facturen, en
- (3) het ontbreken van een standaard die het factureringsverkeer tussen partijen zowel technisch als procesmatig mogelijk maakt.

In dit onderzoek gaan we met name in op de derde en laatste barrière, de standaarden ten behoeve van e-Factureren. Deze barrière betreft enerzijds zowel het factureringsverkeer tussen bedrijven onderling en tussen bedrijven en overheid, en anderzijds die op nationaal en internationaal niveau betreft. Daarnaast gaat het niet alleen om een standaard voor het maken of verzenden van berichten, maar ook om de inpassing ervan in bestaande informatiesystemen en organisatieprocessen. Hierbij spelen dus niet alleen technische factoren een rol, maar ook politieke, economische en culturele factoren. Het gaat om institutionele afspraken en besluitvorming omtrent de adoptie, uitrol en implementatie van standaarden.

Binnen Nederland speelt het Forum Standaardisatie een belangrijke rol in het in kaart brengen van, respectievelijk de beleidsvorming ten aanzien van, standaarden². Dat geldt ook voor de standaarden die te maken hebben met het proces van e-Factureren. Concreet gaat het om de ontwikkeling van versie 2 van de Cross Industry Invoice van UN/CEFACT als internationale standaard, maar ook de ontwikkelingen met betrekking tot UBL (2.0) en (eb)XML. Was in eerste instantie dit onderzoek gericht op een verkenning van UBL 2.0 als standaard voor e-Factureren³, in een later stadium is besloten om de ('bredere') UN/CEFACT-standaard voor cross-industry invoicing in het onderzoek centraal te stellen. De facto is overigens aan respondenten niet alleen gevraagd of zijn UN/CEFACT als standaard kennen of (zouden willen) toepassen, maar is ook 'open' gevraagd naar het (toekomstig) gebruik van andere standaarden voor e-Factureren, zoals EDI/EDIFACT, ebXML en UBL.

Voor het bepalen van de standpunt ten aanzien van standaarden voor e-Factureren is van cruciaal belang te weten wat de houding is van huidige en toekomstige bedrijven die e-

¹ Citaat uit een notitie van VNO/MKB omtrent e-Factureren dat verdere verspreiding heeft gekregen via het Financieel Dagblad en de notitie van Jenny Thunnissen (Elektronisch factureren in Nederland. Verslag van een gespreksronde over de inzet van ICT bij het afhandelen van factureringsverkeer. Oktober 2007.)

² Zie ook Sander Zwienink en Peter Potgieser (2007), Advies e-Factureren tbv het Forum Standaardisatie, Den Haag (doc.nr. CS_4apr07_doc04.3_eFactureren_Advies).

³ Zie offerte-aanvraag dd. 6 augustus 2007.

Factureren toepassen. Veelal vindt de acceptatie van een standaard onder een kleine maar invloedrijke groep *early adopters* plaats, waarna (in termen van de diffusiecurve⁴) de *majority of followers* tot adoptie over gaat. Sommige standaarden blijven in de fase van vroege adoptie steken, en naarmate de doorbraak op zich laat wachten zullen deze steeds minder kansrijk worden om geadopteerd te worden. De acceptatie van een standaard verloopt dus niet altijd volgens een vast scenario. We zien dan ook dat er verschillende standaarden worden toegepast in verschillende branches, en dat verschillende scenario's van adoptie naast elkaar lopen. Zo heeft Denemarken voor een afwijkend gekozen door UBL als (nationale) standaard voor e-Factureren van bovenaf op te leggen. Het afdwingen van een standaard voor het business-to-business (B2B) factureringsverkeer lijkt in Nederland echter niet aan de orde.

Voor het onderhavige onderzoek zal niet zozeer naar de inhoudelijke kenmerken van een mogelijke standaard voor e-Factureren gekeken worden, als wel naar de *houding* die gebruikers(organisaties) binnen verschillende branches innemen ten aanzien van een standaard voor e-Factureren. De kosten en baten van het gebruik van e-Factureren in het algemeen, en een standaard voor e-Factureren in het bijzonder, dienen daartoe ingeschat en doorberekend te worden. Daarnaast is het van belang niet-financiële factoren binnen branches te achterhalen, zoals de politieke verhoudingen binnen waardeketens en het waardesysteem, de institutionele inbedding, maar ook de mate waarin bestaande technologie, *lock-in-effecten* veroorzaakt⁵. Bovendien kunnen branches zeer verschillen in de frequentie en complexiteit van het factureringsverkeer, binnen en buiten de branchekolom. Gecombineerd met de eerder genoemde uitdagingen, vormt deze diversiteit in organisaties (cq. branches) de drijfveer voor de onderstaande doelstelling.

1.2 Doelstelling

Het onderzoek heeft als doel het draagvlak te verkennen voor mogelijke standaarden op het terrein van e-Factureren (zoals de Cross Industry Invoice van UN/CEFACT). Op basis van het consulteren van brancheorganisaties, beleidsactoren en softwareleveranciers in Nederland wordt een beeld geschetst van:

- De bestaande vormen van e-Factureren, c.q. de voornemens daartoe, in verschillende branches, bedrijfskolommen en ketens in Nederland;
- De barrières voor verschillende vormen van e-Factureren, en
- De houding ten aanzien van standaarden voor e-Factureren, in het bijzonder *cross-industry* standaarden voor *e-invoicing*

De doelstelling kent daarmee een opbouw van algemeen naar specifiek. In de eerste twee doelstellingen gaat het om het (breed) in kaart brengen van de stand van zaken rond e-Factureren in Nederland. Dit vormt de basis voor de derde doelstelling van het onderzoek. De doelstellingen worden ingeperkt doordat het onderzoek zich specifiek richt op:

- *e-invoicing* als vorm van e-Factureren; de direct en gelijk-afgestemde vorm van e-Factureren tussen systemen in organisaties, en
- *cross-industry* standaarden; het factureringsverkeer tussen bedrijfskolommen dat op sector-overschrijdend niveau plaats vindt.

Beide afbakeningen worden in de volgende hoofdstukken verder toegelicht. Voor de volledigheid kan hier ook de 'achterliggende' doelstelling worden vermeld, namelijk een

⁴ Rogers, E.M. (2003), *Diffusion of innovations* (5th ed.), New York: Free Press.

⁵ Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.

advies te geven over de rol van de overheid bij de adoptie en implementatie van een mogelijke standaard voor (cross-industry) e-invoicing in Nederland.

1.3 Onderzoeksaanpak

De aanpak van dit onderzoek bestaat uit drie delen. Ten eerste is er een interviewprotocol ontwikkeld om de hierboven genoemde doelstellingen om te zetten in concrete vragen. Deze vragenlijsten zijn vervolgens voorgelegd aan twee doelgroepen: (1) de brancheorganisaties die het potentiële gebruikersveld van standaarden voor e-Facturieren vertegenwoordigen, en (2) de stakeholders die mede de discussie bepalen omtrent een mogelijke standaard voor e-Facturieren. In deze laatste categorie is er speciale aandacht voor de softwareleveranciers die in Nederland de meeste bedrijven van applicaties voorzien die e-Facturieren mogelijk (kunnen) maken.

Fase 1: De ontwikkelde vragenlijst

Conform de opbouw van de doelstelling is voor de vragenlijst eerst een aantal vragen ontwikkeld over e-Facturieren. Om samen met de respondent duidelijkheid te verkrijgen waar het bij e-Facturieren om gaat, is ter introductie van elke vragenlijst een schema voorgelegd waarin vier vormen van e-Facturieren worden onderscheiden (zie voor het schema en de uitleg paragraaf 2.1 hieronder). Vervolgens is steeds voor elk van deze verschillende vormen van e-Facturieren gevraagd in hoeverre deze binnen en buiten de branche voor komt, of er binnen de branche veel facturieren van en naar internationale bedrijven en overheid gaan, wat de drivers en barrières zijn en of – en zo ja welke - standaarden hierbij gebruikt worden.

Dit in kaart gebracht hebbende stelt het interviewprotocol de bekendheid van de respondent met cross-industry standaarden voor e-invoicing aan de orde. Afhankelijk van het door de respondent gegeven antwoord wordt ingegaan op de houding die de respondent zou innemen ten aanzien van deze standaard, ten opzichte van de standaard(en) die thans binnen of buiten de branche worden gehanteerd. Daaraan gerelateerd is een aantal vragen over de condities die men van belang acht bij de invoering en acceptatie van een dergelijke standaard. Speciale vragen worden daarbij gesteld met betrekking tot een rol van de overheid. De kernvraag is daarbij of de overheid een dergelijke standaard op nationaal of internationaal niveau (mee) moet ontwikkelen, welke sturende rol de overheid naar de mening van de respondent zou moeten spelen bij de invoering binnen het Nederlandse bedrijfsleven, en hoe overheidsorganisaties zelf om zouden moeten gaan een dergelijke standaard.

Tenslotte is een aantal algemene vragen over het gebruik van IT en standaarden ontwikkeld, en biedt het protocol ruimte voor opmerkingen en open antwoorden. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage 1.

Fase 2: Veldwerk deel 1: interviews met brancheorganisaties

Om een beeld te krijgen van het draagvlak voor mogelijke standaarden op het terrein van e-Facturieren is een keuze gemaakt uit het rijke aantal brancheorganisaties dat het Nederlandse bedrijfsleven kent. De brancheorganisaties vertegenwoordigen veelal een grote achterban en zijn als zodanig een interessant 'peilpunt' voor draagvlakvragen zoals in dit onderzoek. In de praktijk zijn brancheorganisaties typisch ook aanspreekpunt voor ondernemingsoverstijgende initiatieven zoals het instellen of aanpassen van (cross-sectorale) standaarden.

Aangezien het onderzoek specifiek een *draagvlak*meting betreft is de representativiteit van de te ondervragen brancheverenigingen van groot belang. We hebben de ondernemings- of branchestatistieken van het CBS gebruikt om te bepalen voor welke branches we een brancheorganisatie wilden spreken. Bij een grote branche hebben we getracht twee brancheorganisaties te ondervragen over e-Facturieren. Voor dit onderzoek is uiteindelijk met 18 brancheorganisaties gesproken. Deze brancheorganisaties zijn gedeeltelijk geselecteerd

op de grootte van de achterban en de omzet die de branche vertegenwoordigt. Dit is gedaan om te waarborgen dat in ieder geval de branches in Nederland met de grootste factuur- en verkoopvolumes werden geïnterviewd.

In Tabel 1 is een overzicht van de grootte van de branches en de verdeling van het aantal interviews over deze branches. Slechts enkele organisaties 'weigerden' medewerking aangezien zij het belang van deelname aan dit onderzoek niet inzagen. We beschouwen dit als een indicatie voor het gebrek aan kennis omtrent e-Factureren in de betreffende branche, maar een gebrek aan *awareness*.

	Populatie volgens CBS (bron: Statline, maart 2008)		Interviewronde
	MKB (5-100 wp)	Grotere organisaties (200 +)	
Agrarische sector en Visserij	4.410	5	2
Delfstoffenwinning/ Industrie	15.775	620	1
Openbare voorzieningsbedrijven	45	35	0
Bouwnijverheid	13.080	150	1
Detailhandel	32.395	355	1
Horeca	9.635	45	1
Transport	6.830	165	2
Financiële dienstverlening	2.355	80	2
Zakelijke dienstverlening	19.570	420	0
Overheid	485	280	1
Onderwijs	2.575	425	1
Gezondheids- en welzijnszorg	6.460	675	3
Cultuur en recreatie	8.385	100	1
Totalen	122.000	3.355	16

Tabel 1: Overzicht geïnterviewde branches cq. brancheorganisaties

Er is naast de verschillende brancheorganisaties eveneens gesproken met een grote groep relevante beleidsactoren en marktpartijen die mede de discussie rond (standaarden voor) e-Factureren bepalen, waaronder VNO-NCW, MKB Nederland, Platform Elfa en Syntens. Bijlage 2 bevat de volledige lijst van deze respondenten.

Gezien de korte tijdsspanne die voor het veldwerk ter beschikking was, is de voorkeur gegeven aan het aanschrijven van de betreffende brancheorganisaties waarna desgewenst een uitgebreide telefonisch interview kon plaats vinden. Eventuele face-to-face interviews zijn afgenomen wanneer dit paste binnen de agenda's van de interviewers en geïnterviewden. De interviews zijn semi-gestructureerd afgenomen en de verslaglegging hiervan is teruggekoppeld naar de respondenten.

Fase 3: Veldwerk deel 2: interviews met softwareleveranciers

De adoptie van een mogelijke standaard voor e-Factureren is naast het toekomstig gebruik, tevens afhankelijk van de systeem- en softwareleveranciers die deze in hun producten en diensten kunnen en willen ondersteunen. Uitgaande van de populatiegegevens van het CBS zijn er maar liefst 17.630 computerservicebedrijven in Nederland (SBI-code 72). Slechts een klein deel daarvan ontwikkelt en/of implementeert e(-business) softwareproducten waarbij (e-) factuurstandaarden aan de orde zijn.

Voor deze fase van het onderzoek is gebruik gemaakt van de inzet en database van GBNed, dat een portal⁶ beheert van meer dan 4.400 softwarepakketten die aangeboden worden door

⁶ Een portal is een web-pagina die dienst doet als "toegangspoot" tot een reeks andere websites, die over hetzelfde onderwerp gaan, in dit geval over het onderwerp softwarepakketten.

ruim 2.000 ICT-leveranciers⁷ in Nederland (zie: www.softwarepakketten.nl). De door de jaren heen verzamelde gegevens over deze leveranciers maakte een specifieke selectie mogelijk van ICT-leveranciers die e-Facturieren ondersteunen c.q. zouden kunnen ondersteunen. Door GBned zijn 19 softwareleveranciers in beeld gebracht, die gezamenlijk applicaties leveren aan meer dan 300.000 (MKB) bedrijven. Een aantal van deze softwareleveranciers is marktleider in hun branche. De lijst van softwareleveranciers is eveneens te vinden in bijlage 2.

1.4 Leeswijzer

In de nu volgende hoofdstukken presenteren we de resultaten van de twee veldwerkfasen. Eerst worden de uitkomsten van de consultatieronde onder brancheorganisaties en stakeholders beschreven, waarbij globaal de inhoud van het interviewprotocol wordt gevolgd. Daarna volgen de uitkomsten van het onderzoek onder de softwareleveranciers. We sluiten af met conclusie en aanbevelingen.

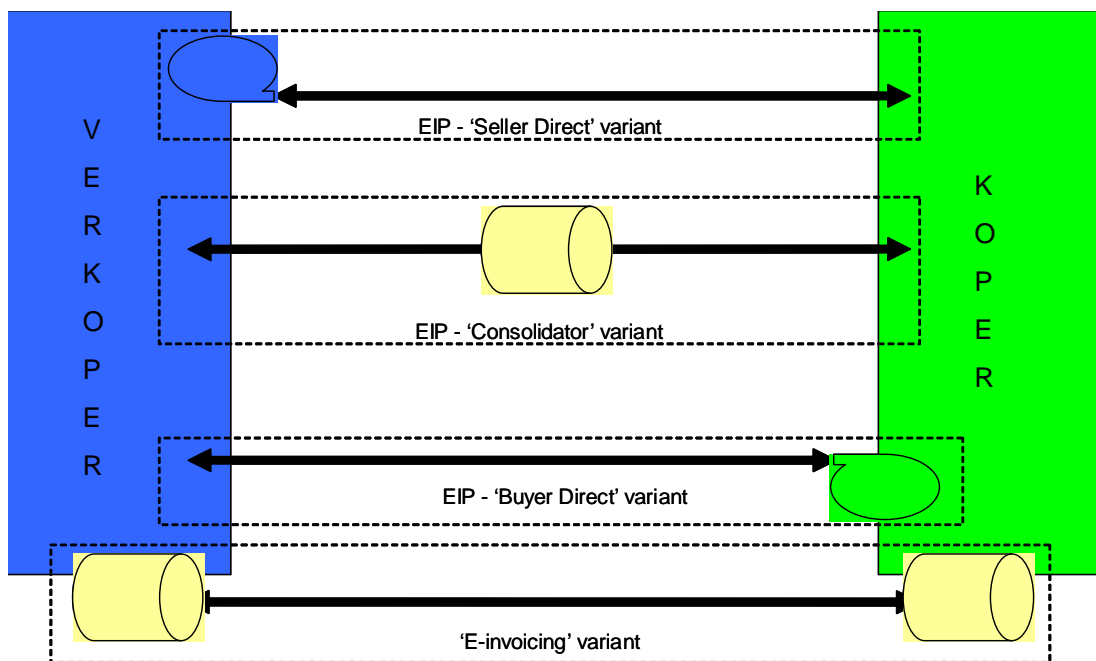
⁷ Dit aantal komt overeen met de twee vergelijkbare portals die aangeven een (nagenoeg) compleet overzicht te geven van het softwareaanbod in Nederland, namelijk de ruim 2.200 bedrijven op softwaregids.nl en ict-base.nl.

CS-20080514.06

2 E-Factureren: een brancheverkenning

2.1 Vormen van e-Factureren

Ter introductie is aan de respondenten van de brancheorganisaties een schema voorgelegd waarin de verschillende uitvoeringsvormen van e-Factureren worden geschetst⁸. Hieronder staat deze weergegeven:



Figuur 1: Vormen van e-Factureren

Zowel mondeling als schriftelijk is toegelicht dat de onderste variant – 'e-invoicing' – de meest 'directe' vorm van e-Factureren betreft. Hierbij maken bedrijven onderling afspraken over hoe gestandaardiseerde elektronische databerichten samen te stellen, aan te maken, te versturen en te ontvangen; zodat factuurverwerking aan beide kanten geautomatiseerd en op elkaar afgestemd is. Dit betreft dus tevens onderlinge afspraken over de gehanteerde codes en berichtformaten van de e-Factuur. Het noemen van de term EDI of XML leverde in de meeste gevallen de herkenning met deze variant op.

De bovenste drie varianten vergden meestal wat meer toelichting en werden als zodanig lang niet altijd (h)erkend. Het betreft e-Factureren via Electronic Invoice Presentment (and Payment), ook wel EIP(P) genoemd, waarbij factuurinformatie via een communicatie

⁸ Dit schema is gebaseerd op Sander Zwiencik en Peter Potgieser (2007), Verkenning elektronisch factureren. In opdracht van het Forum Standaardisatie, Den Haag (doc.nr. CS_4apr07_doc04.2_eFactureren_Verkenning), en National Automated Clearing House Association (2001), Business-to-Business EIPP: Presentment Models and Payment Options, Herndon (<http://cebp.nacha.org>).

medium (veelal internet) in een door mensen leesbare vorm wordt gepresenteerd (en eventueel mogelijkheden worden geboden een opdracht tot het betalen van de betreffende factuur te verstrekken). Hierin zijn drie varianten:

- In de EIP(P) 'Buyer Direct'-variant stelt de koper zijn eigen systeem via het communicatiemedium ten behoeve van de overdracht van de factuurinformatie aan de verkoper ter beschikking, waarna de factuur met behulp van dat systeem door de koper verwerkt wordt.
- In de EIP(P) 'Seller Direct'-variant stelt de verkoper de factuurgegevens in zijn eigen systeem via het communicatiemedium aan de koper ter beschikking, waarna de koper beoordeelt en verwerkt.
- In de EIP(P) 'Consolidator'-variant stelt de verkoper de factuurgegevens via het communicatie medium aan een derde partij ter beschikking, waarna deze derde partij op zijn beurt de gegevens via een communicatie medium aan de koper ter beschikking stelt, waarna de factuur door de koper wordt beoordeeld en verwerkt.

Uit de ronde langs de brancheorganisaties blijkt dat men in de agrarische sector en foodsector en in de (internationale) transportsector relatief ver is in het gebruik van de e-invoicing variant. De agri- en foodsector kent een grote stroom aan goederen en transacties die nauwkeurig gespecificeerd worden. Zo kent elk product een unieke herkomst en samenstelling die, mede ten behoeve van milieu- en voedselveiligheid, eenduidig geregistreerd dient te worden. Veilingen spelen in het factureringsverkeer een centrale rol en verzorgen dit al geruime tijd op elektronische basis voor telers en handelaars. De internationale transportsector kent traditioneel veel vervoersbewegingen en momenten van eigendomsoverdracht waarmee veel wet- en regelgeving is gemoeid. Dit alles maakt dat ook deze sector rijk is aan EDI- en EDIFACT-toepassingen, die met het oog op integratie met andere branches in in toenemende mate gemigreerd zullen gaan worden naar XML-gebaseerde berichtenverkeer.

De bouwsector, de detailhandel en nationale transportsector zijn in de opbouwfase voor het gebruik van (cross-industry) e-invoicing. De EIP-varianten, en met name de consolidator-variant komt in sommige branches voor, zoals in de detailhandel, horeca, bouw en de overheid. Als voorbeeld kan een bedrijf als RetailPay worden genoemd, die als consolidator in het factureringsproces voor een aantal groothandels en detaillisten optreedt. De bouwkolom kent o.a. het s@les-project als platform voor EIP, en de specifieke detailhandelsketens voor mode, schoenen, sport (MITEX) en die voor wonen en meubels (Logifurn) kennen inmiddels ook dergelijke projecten. Ook binnen de horeca is een brancheoverschrijdend initiatief opgericht (Horeca Smart Chain) met het doel "het ontwikkelen van een gecoördineerde inkoop en logistiek in de keten tussen leveranciers en de horeca".

E-Factureren vindt evenwel nog vooral plaats binnen de eigen bedrijfskolom en (nog) niet cross-sectoraal. Branches met veel MKB zijn weinig actief op het gebied van e-Factureren. Het MKB ervaart volgens een aantal respondenten minder een noodzaak tot e-Factureren, omdat het aantal facturen niet hoog genoeg is en men de kostenbesparing niet ziet opwegen tegen de investeringen en risico's. Alleen binnen de agri- en foodsector en onderdelen van de detailhandel is het MKB geïnvolveerd met e-Factureren. Hierbij moet aangetekend worden dat dit grotendeels door intermediairs als veilingen wordt verzorgd, die een onmisbare schakel in de keten vormen.

De publieke sectoren zorg en onderwijs kennen een apart factuurproces. Binnen de zorg is weinig aandacht voor B2B facturering, maar wel veel aandacht voor e-declareren tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Het factureren met (private) bedrijven is zeer klein in

vergelijking met het aantal declaraties tussen zorginstellingen en verzekeraars. Binnen het onderwijs wordt eveneens weinig gefactureerd met (private) bedrijven. Er is wel een grote inhaalslag (in ieder geval binnen het MBO) te verwachten met betrekking tot automatiseringsprocessen rond studentsystemen.

De overheid zelf tenslotte, kent bij monde van het Regiebureau Inkoop Rijksoverheid een aantal pilot-project voor e-Facturieren. In samenwerking met esize en LogicaCMG is een aantal portal-applicaties geïmplementeerd waarmee een aantal departementen hun inkoop én factureringserkeer heeft gedigitaliseerd. Men bezint zich thans op een volgende reeks van pilots om in 2009 tot een gemeenschappelijke visie te komen voor e-Facturering binnen de (rijks)overheid.

2.2 Barrières en drivers voor e-Facturieren

Branches zien zonder uitzondering het *absolute* voordeel van e-Facturieren en zien ook in dat daar een standaard voor nodig is. Voor het feit dat e-Facturieren nog niet van de grond komt, worden verschillende verklaringen gegeven. De belangrijkste die genoemd wordt betreft de verwachte, hoge investeringskosten (technisch en organisatorisch) en het geringe schaalvoordeel bij bedrijven door een te lage factuurfrequentie. Deze barrières spelen zoals eerder gesteld bij het MKB, maar ook binnen onderwijs en zorginstellingen wordt het argument gehoord van een te laag B2B-factureringsvolume.

Interessant is dat vanuit de transportsector men als barrière noemt dat ondernemers een systeem (inclusief standaard) voor e-Facturieren niet willen opleggen of een systeem opgelegd willen krijgen. Daarnaast zijn het gebrek aan kennis over e-Facturieren, de complexe douane- en BTW-regels en de afwachtende houding van softwareleveranciers barrières voor bedrijven om e-Facturieren in te voeren. Onder de MKB-segmenten van veel branches is er geen ketenbewustzijn en wordt het financiële (en administratieve) proces gezien als een noodzakelijke bijkomstigheid. Het heeft daarmee niet de aandacht van een ondernemer/organisatie, die zich voornamelijk richt op zijn of haar core business.

Gevraagd naar de toekomst van e-Facturieren geven zowel de koplopers als achterblijvende branches aan dat e-Facturieren uiteindelijk overal doorgang zal vinden. Binnen het Nederlandse bedrijfsleven en brancheorganisaties beseft men dat men uiteindelijk met deze ontwikkeling mee zal moeten gaan om geen achterstand op te lopen. E-Facturieren zal in de toekomst de voordelen opleveren in termen van kostenbesparing, administratieve lastenverlichting en snellere betaling, ware het dat sommige brancheorganisatie dat sneller zien gebeuren dan andere. E-Facturieren wordt dus bij enkele *early adopters* al gebruikt, maar er zal meer tijd, energie en geld in bewustwording moeten worden gestoken om ook het gebruik van e-Facturieren bij de kritische massa te vergroten.

2.3 Houding ten aanzien van cross-industry standaarden voor e-invoicing

De branches die reeds gebruik maken van e-invoicing (de agri- en foodsector, de internationale transportsector) hebben voorkeur voor cross-industry standaarden voor e-invoicing die aansluiten bij de al bestaande standaarden in de branche zoals EDI en EDIFACT. Aangezien zij vooral internationaal opereren, richt hun voorkeur zich specifiek op internationaal erkende standaarden die gebaseerd zijn op de XML-, (eb)XML-protocollen en -standaarden. Wat betreft UN/CEFACT verwachten deze branches dat deze de overkoepelende standaarden wordt, en internationaal fiscaal wordt erkend. Van daaruit is men gebaat bij een zo snel mogelijk vaststelling van de volgende versie (2) van de UN/CEFACT

cross-industry invoicing standaard. UBL is als standaard bij een aantal van deze branches wel bekend maar wordt niet gezien als een standaard die breed toegepast wordt of zal worden.

De branches die niet of minder actief zijn met e-invoicing, zoals de metaalbranche, de horeca en recreatiebranche, geven aan dat standaarden voor hen geen issue vormen. Belangrijker is dat e-Factureren zo min mogelijk moet kosten en zo min mogelijk risico's met zich mee moet brengen. Een standaard moet duidelijk erkend worden door de Belastingdienst, zodat e-Factureren een 'legitiem' onderdeel kan uitmaken van de bestaande administratie. Het is dan vervolgens ook voor softwareleveranciers duidelijk welke standaarden zij in hun systemen kunnen inbouwen die door de Belastingdienst erkend worden. Het soort standaard (UN/CEFACT, UBL of anders) is voor deze groep geen discussiepunt en zij kennen daarin ook geen voorkeur. Een iets andere positie nemen de onderwijs- en zorginstellingen in. Ook zij zijn 'neutraal' met standaarden voor e-Factureren, omdat zij een eigen systeem kennen van transactie- en factureringsstromen dat geconsolideerd wordt door (semi-publieke) intermediairs.

2.4 Rol overheid

Er is vaak genoemd dat de overheid een belangrijke rol kan spelen in het versnellen van het invoeren van e-Factureren. Daarbij dient de overheid vooral rekening te houden met de wensen van het MKB en internationale ontwikkelingen. Gezien de eerder geconstateerde risico's en kosten die het MKB ziet, ligt hier een primaire taak van de overheid om deze barrières te verkleinen.

Ook is de algemene mening dat de Nederlandse overheid niet opnieuw 'het wiel moet uitvinden' en onafhankelijk van andere landen moet opereren. Het is van belang om op de hoogte blijven van internationale ontwikkelingen en te participeren in pilot-projecten van bijvoorbeeld de Europese Unie rond de implementatie van een internationale cross-industry standaard e-invoicing. Respondenten zijn geen voorstander van het 'opleggen' van een eigen nationale standaard voor e-invoicing voor zover die zou afwijken van internationale e afspraken en standaarden waarvan UN/CEFACT thans de meest bekende is.

De overheid kan evenwel zelf als inkopende partij wel de rol van *launching customer* voor B2G-factureren op zich nemen⁹. Daar waar zij voldoende marktmacht heeft zou zij dan ook voor een bepaalde e-invoicing-standaard kunnen kiezen, in samenspraak met toeleverende partijen. Voor wat betreft de B2B-facturing is de meest gehoorde opinie dat de overheid samen met de Belastingdienst zorg dient te dragen voor duidelijke wettelijk/fiscale kaders voor e-Factureren en richtlijnen geeft voor de daarbij geaccepteerde standaarden. Thans ervaart men dat er over de richtlijnen van de Belastingdienst omtrent e-Factureren geen eenduidige visie bestaat.

De meeste branches geven aan dat de rol van de overheid dient te bestaan uit het slaan van bruggen tussen sectoren en het slechten van barrières voor e-Factureren. De focus ligt daarbij op cross-sectoraal e-Factureren en het fiscaal accorderen/accepteren van standaarden voor e-Factureren. Sommige respondenten geven aan dat de overheid in deze zou moeten optrekken met branches die reeds ervaring hebben met e-invoicing, zodat zij samen met hen standaarden kan promoten als 'enabler' voor e-Factureren. De internationaal meest erkende en bekende UN/CEFACT-standaard voor cross-industry lijkt daarvoor de meest geëigende kandidaat. De meeste geïnterviewden, waaronder ook VNO-

⁹ Uit Eurostat-cijfers blijkt dat Nederland in 2007 21,5% van het BNP besteedde aan 'public procurement'.

NCW en Syntens, geven echter aan dat in de praktijk een individuele ondernemer simpelweg wil weten wat de geaccepteerde standaarden zijn, wat het voordeel ervan is, en wat de ondernemer moet doen om die standaard te kunnen gebruiken.

2.5 Branchespecifieke projecten rond e-Factureren

Het gebruik van e-Facturen verschilt per branche en ook de ontwikkeling van een standaard voor e-Factureren verschilt per branche. Enkele branches hebben organisaties die standaarden voor elektronische data-uitwisseling ontwikkelen en beheren, anderen weer niet. Hieronder wordt een kort overzicht gegeven van enkele branchespecifieke initiatieven die zijn of worden genoemd op het terrein van e-Factureren. Daarmee vullen we de generieke en branchevergelijkende analyses uit de vorige paragraaf aan.

Agrarische sector

De agrarische sector kent door haar traditioneel gebruik van veilingen en veilingssystemen een groot aantal keten-knooppunten waarlangs transacties, goederen en ook facturen verlopen. Veilingen spelen dan ook een centrale rol als het gaat om ontwikkelingen op het gebied van e-Factureren. Veilingen nemen veel factuurstromen van agrarische ondernemingen naar detail- en groothandel voor hun rekening. Traditioneel wordt er gewerkt met UN/EDIFACT-standaarden voor het berichtenverkeer, maar de trend is nu ingezet naar XML-gebaseerde systemen voor e-invoicing. Florecom is voor de bloemen- en plantensector een pilot gestart waarin e-Facturering is ingericht op basis van het UN/CEFACT Cross Industry Invoice factuurbericht. De verwachting is dat met UN/CEFACT de componenten-bibliotheek tot stand komt die de standaard biedt voor alle branches. Daarop aansluitend biedt XML-technologie de ruimte om ook branchespecifieke berichtvarianten te creëren. Florecom hoop zo ook de koppeling te maken met andere standaarden zoals die van GS1 welke in de retailsector dominant is¹⁰. Tenslotte wordt door Florecom XML-technologie ingezet om het B2G berichtenverkeer verder te stroomlijnen via OTP gateway.

Industrie

Omdat in de industrie (hier voornamelijk toegespitst op de metaalbranche) weinig gebruik wordt gemaakt van e-Factureren, is ook het aantal branchespecifieke projecten gering. Men wacht voornamelijk de initiatieven van softwareleveranciers af. Van daaruit is ook te begrijpen dat enige EIP-varianten van e-Factureren worden toegepast waarmee sommige MKB-ers een deel van hun factuurstromen automatisch laten verwerken. Een ander deel bij EIP-toepassingen blijft handmatig (zie paragraaf 2.1).

Bouwnijverheid

Bij Bouwend Nederland zijn verschillende initiatieven geweest voor een standaard voor e-Factureren. Deze zijn gestrand door een gebrek aan draagvlak voor een bepaalde standaard. De tijd is echter wel rijp voor e-Factureren binnen de sector, aangezien de awareness er is dat dit administratieve lastenverlichting met zich meebrengt. Het meest recente initiatief is het project S@les in de Bouw. In samenwerking met Syntens wordt een platform gecreëerd voor samenwerking tussen aannemers, leveranciers en softwarehuizen om elektronische informatie-uitwisseling daadwerkelijk van de grond te krijgen. E-Factureren is hierbij een speerpunt. De inpassing van standaarden zoals het veel gebruikte

¹⁰ Momenteel werkt de GS1-organisatie inderdaad aan aansluiting van haar GS1-XML bij de tweede versie van UN/CEFACT Cross Industry Invoice die het derde kwartaal van 2008 wordt verwacht.

GS1 in de bouw is een belangrijk discussiepunt. Het project loopt nog en er zijn nog geen resultaten bekend.

Detailhandel

Binnen de detailhandel bestaat een zekere traditie van elektronisch bestellen en inkopen via leveranciers en groothandelaren. Met name het grootwinkelbedrijf en het toenemend aantal winkel/franchise-ketens kent een hoog niveau van ketendigitalisering. Standaarden als EDI en GS1 (GS1 kent haar oorsprong in de EAN-codering die ooit door Albert Heijn is geïnitieerd) worden voor E-Invoicing in de handelsketen het meest toegepast. Het merendeel van detaillisten in Nederland koopt echter niet elektronisch in, scant haar artikelen niet en werkt alleen met pakbonnen en papieren facturen. Het o3d- en o3d2009-programma waarin het Hoofdbedrijfschap Detailhandel en het Ministerie van EZ samenwerken wordt ingezet om hierin verandering te brengen. Zo lopen er thans een aantal pilot-projecten in onder andere de mode-, schoenen- en sportbranche waarin afspraken worden gemaakt over standaarden voor artikelcodering en berichtenverkeer. In de meubel- en de doe-het-zelf-branche wordt al langer op kleine schaal met portals gewerkt die elektronische bestellingen, orders en facturen in de keten ondersteunen. Het succes van deze portals hangt voorsnog af van de mate waarin detaillisten én groothandels/leveranciers bereid zijn zich hierbij aan te sluiten. Dit betekent voor alle partijen dat zij over een technische, organisatorische en financiële drempel moeten en er vertrouwen in moeten hebben dat het portal hét centrum wordt voor bestel-, order- én factuurafhandeling.

Daarnaast is een typische EIP/consolidator-variant van e-Factureren in de detailhandel in opkomst. Retailpay is een partij die naar eigen zeggen 4 miljoen facturen per jaar t.b.v. detaillisten afhandelt, waarvan 75% elektronisch. Deze afhandeling gebeurt op basis van wekelijkse verzamelfacturen. Ook voor deze partij geldt dat het succes van deze variant pas toeneemt als het vliegwiel-effect ontstaat en een kritische massa van detaillisten en groothandels/leveranciers zich hierbij aansluit.

Horeca

De horecabranche lijkt in zekere zin op de detailhandel, maar kent gemiddeld een (nog) lager niveau van (keten)digitalisering en daarmee is e-Factureren nog een onontgonnen terrein. Wanneer er initiatieven zijn, spelen brancheverenigingen en toeleveranciers een grote rol. Zo is in 2005 is door de Koninklijke Horeca Nederland het project 'Horeca Smart Chain' geïnitieerd. Dit project heeft tot doel de keten voor toelevering aan de horeca te vereenvoudigen. Getracht wordt afspraken te maken over leveringen, overschrijfactiviteiten, betalen en controle, voornamelijk om fouten in de keten te reduceren. Ketendigitalisering en e-Factureren vormen hierbij belangrijke speerpunten.

Transport

Binnen de transportsector bestaan grote verschillen. Zo ziet de wegtransportsector grote kansen voor e-Factureren maar zijn er geen specifieke projecten gericht op e-Factureren voor het grote segment van MKB-ondernemers binnen de branche. De grote transporteurs zoals TNT kennen wel een relatief hoog niveau van ICT-gebruik en ketendigitalisering, aangezien zij op enorme schaal een verbindende B2B-schakel vormen voor veel verschillende branches.

Een bijzondere sector binnen deze branche vormt de maritieme transportsector die bij uitstek een internationale dimensie kent in het elektronische berichtenverkeer. Er is dan ook wereldwijd overleg over allerlei standaarden. Een belangrijk project voor deze sector is thans Invoic. Hierin zijn begripsomschrijvingen van activiteiten vastgelegd, die wereldwijd

zijn geaccordeerd. Deze accordering heeft jaren geduurd, maar ligt nu voor 3 tot 5 jaar vast. Voor e-Factureren (cq. e-Invoicing) wordt vooral gebruik gemaakt van de EDIFACT-standaard. Deze berichtenstandaard is als basis stabiel en de meeste softwareleveranciers hebben deze ook geïmplementeerd, maar veel rederijen en overslagbedrijven kennen toch een eigen lokale variant van EDIFACT. Dit heeft geleid tot een 'EDI-vertaler' tool waarmee de systemen van verschillende rederijen en overslagbedrijven toch gekoppeld kunnen worden. Dit netwerk van EDIFACT-gebaseerde koppelingen heeft zo'n vaste structuur gekregen dat binnen de maritieme transportsector geen behoefte is om gebruik te gaan maken van XML, zoals bijvoorbeeld in de agrarische sector. Wel is de sector betrokken bij het UN/CEFACT-platform dat als 'moerstandaard' ook voor integratie van EDIFACT- en XML-standaarden kan zorgen. Op die manier kan deze branche ook aansluiten bij de standaard voor Cross Industry Invoicing.

Financiële dienstverlening

De financiële sector speelt een dubbelrol wanneer het gaat om e-Factureren. Enerzijds factureert zij zelf en ontvangt zij facturen, anderzijds is zij betrokken bij het betalings- en transactieverkeer in Nederland en dus de factuurprocessen van vele bedrijven.

De verzekeringsbranche kent het SIVI, dat standaarden ontwikkelt en beheert voor de elektronische administratie van het financiële verkeer tussen intermediair en verzekeraar. Via rekeningcouranten gaan jaarlijks 120 miljoen berichten (aanvragen, mutaties en prolongaties) van verzekeraars naar intermediairs. Door de SIVI-standaarden wordt controle hierop geautomatiseerd. Voor de standaardisatie van de gegevensuitwisseling gebruikt het SIVI het All Finance Datamodel (AFD). Het AFD bevat meer dan 10.000 gegevenselementen van diverse verzekeringen. Het AFD staat los van de techniek voor gegevensuitwisseling. De daadwerkelijke gegevens kunnen op verschillende manieren getransporteerd worden, via cd-rom, e-mail of FTP, en ook de syntax (XML, EDIFACT) staat los van de AFD-standaard. Het SIVI ijvert voor doorvoering van de standaard naar andere sectoren, bijvoorbeeld herstelbedrijven. Daarnaast wordt ingezet op het 'integraal polisbeeld', waarbij eindconsumenten over de digitale polisbescheiden kunnen beschikken.

Vergelijkbaar speelt in de accountantsbranche momenteel de adoptie en diffusie van de XBRL-standaard. Deze standaard heeft direct of indirect betrekking op het factureringsproces van bedrijven, aangezien het gaat om controle op onder andere grootboekbeheer waarvoor (onder andere) facturen het onderliggende (data)materiaal vormen. Als XBRL ingevoerd gaat worden als standaard voor rapportage-, accounting- en aangiftemodules in boekhoudsoftware, dan zou dit heel concreet het E-Factureringsproces van bedrijven kunnen gaan beïnvloeden. Het is echter onduidelijk hoe XBRL zich zal ontwikkelen binnen Nederland, en ook hoe het zich gaat verhouden tot de wereldwijde standaarden voor e-Invoicing zoals UN/CEFACT.

Rijksoverheid

De rijksoverheid kent in dit onderzoek een driedubbele rol, namelijk als factuurpartner van bedrijven, als kaderstellende wet- en regelgever voor de financiële en fiscale aspecten van het (e-)Factureren, en als stimulator van ICT-gebruik en digitalisering in Nederland.

Ten behoeve van haar rol als inkopende partij bestaat sinds 2005 het Regiebureau Inkoop Rijksoverheid (RBIR) dat tot taak heeft de rijksbrede inkoop en het e-procurement-beleid van de overheid te coördineren. Ook e-Factureren behoort hiertoe. Sinds 2007 loopt een (pilot-)project dat tot doel heeft e-Factureren te coördineren voor 5 departementen. Hiertoe is een portal ontwikkeld op basis van software van e-size, in samenwerking met Logica CMG. Via dit (door een derde partij beheerde) portal kunnen leveranciers facturen beschikbaar stellen en verwerken, en overheidsorganisaties deze tegelijkertijd inzien en

verwerken. Dit is het best vergelijkbaar met de Consolidator EIP-variant zoals hierboven in paragraaf 2.1 beschreven. De ambitie is om het portal Omdat de interdepartementale coördinatie van de e_Facturetings-processen moeilijker is dan verwacht, is onzeker of op deze voet verder wordt gegaan. Momenteel wordt de keuze voor verschillende systemen voor e-Factureren door het RBIR open gehouden. Daarmee wordt ook niet gekozen voor een bepaald systeem (niet voor UN/CEFACT of UBL) en wordt voorlopig meegegaan met de standaarden die de toeleverende bedrijven hanteren, zoals bijvoorbeeld EDI.

Onderwijs

De onderwijssector loopt op het gebied van e-Factureren niet voorop. Het aantal B2B facturen binnen het onderwijs is klein en deze facturenstroom zal klein blijven. Overleg over algemene ICT-standaarden binnen de sector vindt plaats via Edustandaard, een vereniging met als leden onderwijsinstellingen, softwareleveranciers, uitgeverijen, adviesbureau en expertisecentra's. Daarnaast zijn er projectteams waarin ROC-i, samen met Kennisnet overlegt over standaarden, maar deze hebben niet specifiek betrekking op E-Facturering.

Gezondheids- en welzijnszorg

De zorgsector kent een specifieke financiële *supply chain*, waarbij de zorgconsument in veel gevallen niet de factuur ontvangt van de zorgaanbieder, maar een derde partij de financieel-administratieve afhandeling van het zorgproces voor haar rekening neemt. Dit zijn in veel gevallen zorgkantoren of verzekeraars. Binnen de zogenaamde *cure*-sector worden declaraties van verzekeraar naar de zorgverlener via het internetportaal Vecozo verstuurd. Hierbij wordt gewerkt met eenzelfde formaat ('mal'), die voor elke beroeps-groep binnen de zorg weer zijn verschillende codes kent. Digitale declaraties hebben binnen de zorg een vlucht genomen. Dit komt door de grote aantallen declaraties binnen de zorg, de grote bedragen per declaratie en de grote hoeveelheid (betalings)relaties tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars. De *care*-sector, waarbij gefinancierd wordt op basis van bevoorschotting via de AWBZ, gaat in 2009 eveneens gebruik maken van een elektronisch declaratiesysteem op basis van de Vecozo.

Binnen het internet-portal Vecozo vindt e-invoicing plaats op basis van de EDIFACT-standaard. Daarnaast wordt gewerkt aan de inpassing van het BSN, bestaande uit een uniform deel voor alle sectoren (naam verzekerde, verzekeraar) en een uniek deel per sector. Ook zal afstemming plaats vinden met de zorg-specifieke standaard HL7 als standaard voor berichtenverkeer in inter- en intrazorg communicatie. Vektis draagt, in samenwerking met Vecozo, de zorg voor de ontwikkeling en het beheer van standaarden in de zorg. E-Factureren binnen de zorg is dus primair gericht op de eigen sector en minder op cross-sectorale standaarden. Een belangrijke randvoorwaarde binnen de zorg is om systemen te creëren die flexibel zijn, dat wil zeggen dat zij snel aangepast kunnen worden aan mogelijke beleidsveranderingen binnen de zorg.

Cultuur en recreatie

E-Factureren tussen bedrijven wordt in de recreatiebranche weinig gebruikt. De branche is vooral georiënteerd op B2C-relaties en minder op B2B. De recreatiesector bestaat bovendien, net als in de horeca, voornamelijk uit MKB'ers, die veelal onbekend zijn met e-Factureren. Veel administratieve en financiële processen worden overgelaten aan een boekhouder. Het kan zijn dat e-Factureren via deze boekhouders zijn intrede doet via hun softwarepakketten, aangezien boekingen steeds vaker gekoppeld worden aan verblijfinformatie, reserveringsinformatie en aanbetalingen. Vooralsnog zijn in deze sector geen specifieke projecten op het gebied van B2B e-Factureren.

3 e-Factureren: de softwareleveranciers

3.1 De onderzochte leveranciers en softwarepakketten

Voor dit onderdeel van het onderzoek zijn in totaal zijn 20 softwareleveranciers benaderd, waarvan er uiteindelijk 19 meegewerkt hebben. Deze leveranciers zijn geselecteerd uit de database van de portal www.softwarepakketten.nl die één van de meest complete overzichten biedt van productsoftware in Nederland. Voor dit onderzoek zijn leveranciers onderverdeeld in:

1. Leveranciers van boekhoudsoftware die tot de marktleiders behoren in het MKB segment (AccountView, AFAS ERP, Davilex, Exact Software, Mamut, Microsoft, Muis Software, Quadrant, SnelStart en Unit 4 Agresso);
2. Leveranciers van internetboekhouden (Twinfield, Reeleezee en Asperion);
3. Leveranciers van (horizontale) boekhoudsoftware die tot de marktleiders behoren bij grote(re) organisaties (CODA, IBS en SAP);
4. Leveranciers van e-Factureren applicaties en lid van het platform ELFA; vanwege de bekendheid en ervaring met elektronisch factureren (Anachron, Bluem, TIE Nederland).

Aan alle leveranciers is een vragenlijst voorgelegd die is onderverdeeld in de volgende aandachtsgebieden:

- Leveranciergegevens
- Factureren (uitgaand)
- Factuurverwerking (inkoopfacturen)
- Elektronisch factureren
- Visie van leveranciers
- Rol van leveranciers

In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van softwareleveranciers die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

3.2 Leveranciergegevens

De 20 benaderde leveranciers verzorgen de boekhoudsoftware van meer dan 300.000 MKB-ondernemers. Daarmee is in elk geval 50% van alle boekhoudsoftware binnen het MKB vertegenwoordigd en kan het aandeel van deze leveranciers als representatief beschouwd worden. Slechts in een beperkt aantal gevallen kan gesproken worden van marktleiderschap (dat wil zeggen meer dan 50% marktaandeel) binnen een bepaalde branche. Dat geldt voor Muis software voor het notariaat, Anachron voor auto-leasemarkt en AFAS voor fiscale aangiftesoftware. Enkele leveranciers zijn lid van het platform ELFA,

maar de meeste zijn geen lid van of betrokken bij commissies en/of platforms op het gebied van E-Factureren.

3.3 Factureren en factuurverwerking

De boekhoudsoftware van de onderzochte leveranciers bevat in alle gevallen een functie om uitgaande facturen vast te leggen, af te drukken en door te boeken. Het gaat daarbij in de meeste gevallen om B2B-facturering. De meeste leveranciers geven aan dat facturen in Word of PDF formaat opgeslagen kunnen worden. Opslaan van facturen in XML-formaat wint terrein. Voor export van factuurgegevens naar andere systemen worden onder meer genoemd PDF, CSV, HTML of XML-formaat. XML wordt naar zeggen van de leveranciers de standaard voor gegevensoverdracht van en naar de applicaties.

Wat betreft factuurverwerking is het handmatig vastleggen van facturen in de boekhouding in alle boekhoudpakketten aanwezig. Slechts door enkele leveranciers worden elektronische/digitale functionaliteiten hiervoor aangeboden, zoals het elektronisch inlezen van inkoopfacturen en het scannen van (papieren) facturen. Dit is een belangrijk eerste resultaat.

3.4 E-Factureren

Bij e-Factureren wordt door de meeste onderzochte softwareleveranciers vaak de associatie gemaakt met een factuur die als PDF-bijlage per email wordt gezonden aan de ontvanger door de afzender. Een bijlage in XML-formaat versturen komt als functionaliteit in de pakketten redelijk voor of zit in de planning, maar dit is dan niet specifiek ontworpen als een vorm van e-invoicing. Facturen verzenden in een berichtenformaat zoals ebXML of UBL wordt nauwelijks toegepast door leveranciers van boekhoudsoftware. Facturen aanbieden via webservices zien de leveranciers wel in opkomst komen door de verdere opmars van Internet-toepassingen. Een zelfde conclusie geldt voor het ontvangen van en verwerken van inkomende facturen. In het algemeen heeft XML heeft in de pakketten duidelijk de overhand als het gaat om gegevensuitwisseling. Een standaard als ebXML of UBL wordt voor het verwerken van inkomende facturen als functionaliteit nauwelijks door de leveranciers erkend of aangeboden.

In de rondgang langs leveranciers vormen grote spelers als SAP en IBS de uitzonderingen. Zij ondersteunen wel formaten als ebXML en UBL. Daarnaast ondersteunen gespecialiseerde aanbieders als Anachrom en TIE standaarden als ebXML en UBL. Zoals gesteld bieden de meeste andere pakketleveranciers geen e-invoicing, noch standaarden voor E-Factureren. Navraag leert dat zij wachten tot meerdere partijen (denk aan overheden en internationale samenwerkingsverbanden) een bepaalde standaard omarmen. In dit verband wordt XML en ebXML het vaakst genoemd. Een en ander is gespecificeerd in tabel 2.

Functionaliteiten die aangeboden worden voor uitgaande factureren	Door softwareleveranciers:
Facturen per email verzenden (met bijlage in Word of PDF formaat).	AccountView, AFAS, Anachron, Asperion, Bluem (gekoppeld aan portal), CODA, Davilex, Exact Software, IBS, Mamut, Microsoft, Muis Software, Quadrant, Reeleezee, SAP, SnelStart (aanmaken PDF), TIE, Twinfield, Unit 4 Agresso (Business World), Unit 4 Agresso (Multivers)
Facturen per email verzenden (met bijlage in Word, PDF maar ook XML formaat).	AccountView, Anachron, Asperion, Bluem, CODA, Exact, IBS, Microsoft, Quadrant, Reeleezee, SAP, TIE en Unit 4 Agresso (Business World)
Facturen volgens bepaalde <i>standaarden</i> , zoals ebXML en UBL, aanmaken? Zo ja graag specificeren volgens welke standaarden.	Anachron: ALF (Autoleasefac-tuur), IBS (mogelijk via alle formaten), SAP (ook ebXML en UBL) en TIE
Facturen via webservices aanbieden.	Anachron, CODA, IBS (via eigen portal), Quadrant (via Anachron en ST Solutions), Reeleezee, SAP, TIE en Twinfield (via Anachron)
Door de factuur te presenteren op internet (EIPP)	Anachron, Bluem, CODA (additionele functies), IBS, Reeleezee, TIE en Twinfield (via Anachron)

Functionaliteiten die aangeboden worden voor inkomende factureren	Door softwareleveranciers:
Facturen per email ontvangen (met bijlage in Word of PDF formaat) in pakket.	AFAS, Anachron, CODA, Exact, Mamut, Quadrant, SAP, TIE en Twinfield
Via gegevensuitwisseling in XML formaat ontvangen en verwerken.	AccountView, AFAS, Anachron, Asperion, CODA, Exact, IBS, Microsoft (via Biztalk XML), Muis software, Quadrant, Reeleezee, SAP, TIE, Twinfield en Unit 4 Agresso (Business World)
Facturen volgens bepaalde <i>standaarden</i> , zoals ebXML en UBL, ontvangen en verwerken? Zo ja graag specificeren volgens welke standaarden.	Anachron, IBS, SAP en TIE

Tabel 2: Overzicht geïnterviewde branches cq. brancheorganisaties

3.5 Visie en rol van leveranciers

De meeste softwareleveranciers zijn van mening dat e-Factureren in de toekomst meer gebruikt gaat worden, alhoewel er volgens hen nu nog weinig vraag is vanuit de markt. Het is moeilijk aan te geven welke vorm van e-Factureren (e-invoicing, EIP(P)) het snelst zal groeien. Wat betreft standaarden voor e-Factureren nemen de meeste softwareleveranciers een afwachtende houding aan. Wel geven zij de voorkeur aan één breed geaccepteerde standaard. Hierbij hebben zij geen voorkeur voor een bepaalde standaard: "als het maar gaat om een 'echte' standaard" is vaak gehoord. 'Echt slaat in dit geval voornamelijk op acceptatie van de standaard door de Belastingdienst. Sommige leveranciers acht dit op dit moment belangrijker dan draagvlak op Europees niveau. Leveranciers die internationaal actief zijn (SAP en Microsoft) geven wél aan baat te hebben bij een internationale standaard. Opvallend is verder dat vaak door de leveranciers genoemd wordt dat de banken een actieve rol zouden spelen bij e-Factureren.

Ondanks het geringe aanbod aan e-invoicing-functionaliteit en een zekere terughoudendheid, is het merendeel van de leveranciers wel bereid mee te werken aan pilots voor e-Factureren. Men wil zich eveneens actief laten informeren. Slechts weinig leveranciers zijn betrokken bij lopende ontwikkelingen op het gebied van E-Factureren. Een voortrekkersrol lijkt voor de meeste leveranciers, vooralsnog, niet weggelegd.

4 Conclusies en aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek is het draagvlak onder marktpartijen te bepalen voor standaarden voor e-Factureren. Na het consulteren van 18 brancheorganisaties, 5 relevante beleidsactoren, en 19 softwareleveranciers kunnen we de volgende zes conclusies trekken.

1. *e-Factureren is niet één begrip of systeem, noch is het als losstaand proces te zien*

Voor het 'meten' van e-Factureren is het allereerst noodzakelijk e-Factureren duidelijk af te bakenen. Het versturen of ontvangen van facturen in PDF is in onze definitie geen e-Factureren. Het koppelen van informatiesystemen zodat factuurpartners facturen geautomatiseerd kunnen verwerken is dat wel. Dat kan via (1) directe, tweezijdige koppeling tussen ontvanger en verzender (e-invoicing), (2) via een eenzijdige oplossing waarin de verzender aan de ontvanger de factuur elektronisch of via Internet beschikbaar stelt (Electronic Invoicing Presentment, EIP), en (3) via een derde partij die de factuur voor de verzender aan de ontvanger beschikbaar stelt (een 'consolidator'), al dan niet om ook de betaling ervan af te wikkelen (Electronic Invoicing Presentment and Payment, EIPP).

Daarnaast kan het factuurproces niet los worden gezien van het totale order- en betalingsproces tussen twee partijen. Een factuur vormt één van de schakels in het B2B-proces waarin een aantal gegevens kan worden vastgelegd. Het automatiseren en digitaliseren van het factuurproces kan dan ook niet los worden gezien van de informatiesystemen die factuurpartners gebruiken voor het bestellen, betalen, en meer in het algemeen de B2B-communicatie. Dit werkt door in de discussie over standaarden voor e-Factureren.

2. *De meeste vormen van e-Factureren staan nog in de kinderschoenen*

Uit ons onderzoek blijkt dat deze verschillende vormen van e-Factureren alleen in specifieke branches voorkomen. Branches waarin het MKB een groot aandeel heeft zoals de meeste industriële sectoren, de detailhandel, horeca, financiële dienstverlening, geven aan dat e-invoicing te weinig zou opleveren gezien het aantal facturen dat zij verstuurt en ontvangt. Wel wordt in de detailhandel, de horeca en de zakelijke dienstverlening geëxperimenteerd met de hierboven genoemde vormen van EIP(P). Uitbesteding van de 'rompslomp' rondom factureren (inclusief het manen en betalen) kan dus een commerciële uitdaging betekenen voor ICT- en financiële dienstverleners. Sommige MKB-ers besteden al een deel van hun boekhouding uit aan accountants of branchespecifieke partijen. Het is denkbaar dat deze 'intermediairs' EIP(P)-oplossingen gaan aanbieden. Dit is een ontwikkeling die primair uit vraag en aanbod van de markt zal voortkomen.

In de publieke sectoren zoals de zorgsector, wordt traditioneel gewerkt met interveniërende partijen voor het factureringsproces die volgens het EIP(P)/consolidator-model werken. De rijksoverheid zelf verkent momenteel verschillende vormen van e-Factureren, soms via het e-invoicing model, soms via een EIP-portal, met name voor de bulk-inkoop van standaard goederen en diensten.

In onze consultatieronde troffen we een klein aantal branches dat al lang en zeer actief bezig is met e-invoicing. Deze (sub)branches werken vanuit een traditie in het gebruik van EDI en EDIFACT. Voorbeelden uit dit onderzoek zijn de maritieme transportsector, de constructiesector, de doe-het-zelf-handel en de bloemen- en plantenbranche. In het laatste

geval spelen veilingen daarbij een sterke rol als consolidator/intermediair voor e-invoicing in de teler-groothandel-keten, zowel in technische als in organisatorische zin.

3. e-Factureren staat in ook bij veel softwareleveranciers nog in de kinderschoenen

Voor dit onderdeel van het onderzoek zijn de meer bekende softwareleveranciers van boekhoudsoftware en financiële pakketten in Nederland ondervraagd. Het was enigszins verassend dat slechts weinig van hen specifieke functionaliteiten bieden voor e-invoicing of EIP(P). Dit is lijkt vooralsnog voorbehouden aan de grotere spelers SAP, Microsoften Exact. De meeste leveranciers hebben een afwachtende houding, en geven aan dat het ontvangen en versturen van facturen in PDF-formaat voor de meeste van hun klanten voldoende is. Zij zien echter ook dat e-Factureren in opkomst is. De leveranciers zijn bij verdere groei in de vraag naar e-Factureren wel voornemens hun software daarop aan te passen cq. daarop uit te breiden. Welke standaard voor de inhoud, verpakking en verzending van elektronische facturen dan ingebouwd zou moeten worden beschouwen zij zelf als minder relevant. Op enkele uitzonderingen na, zijn standaarden als UBL of UN/CEFACT bij de meeste softwareleveranciers dan ook niet bekend.

4. Barrières voor e-Factureren betreffen met name de inschatting van kosten en risico's

In lijn met de voorgaande twee conclusies bleek uit verschillende interviews dat er een belangrijk *awareness*-probleem bestaat ten aanzien van het concreet toepassen van vormen van e-Factureren. Zolang zenders en ontvangers de meerwaarde van e-Factureren niet inzien, en niet kunnen inschatten wat de kosten en risico's zullen zijn, zullen zij terug blijven vallen op de papieren factuur. Hun kosteninschatting betreft niet alleen de eigen noodzakelijke technische en organisatorische investeringen, maar ook de acceptatie van e-Facturen door andere partijen. In een aantal branches, en ook onder softwareleveranciers, wordt expliciet aangegeven dat met name de Belastingdienst duidelijk haar goedkeuring dient te geven aan e-invoicing en de verschillende vormen van EIP(P). De internationaal georiënteerde branches zoals de transport, food- en agribusiness noemen daarnaast nog de variatie in internationale wet- en regelgeving ten aanzien van e-invoicing als een probleem.

5. Ontwikkelingen van standaarden voor (cross-industry) e-invoicing spelen in slechts enkele sectoren een rol

De eerder genoemde branches die reeds e-invoicing hebben ingericht op basis van EDI en EDIFACT, zijn alle bezig met hun bestaande, maar ook met nieuwe standaarden voor e-invoicing. Met name de adoptie en inpassing van XML-standaarden en –technologie is daarbij het aandachtspunt. De maritieme transportsector maakt mondiaal afspraken over de data-elementen, het formaat en de verzendprotocollen voor e-Facturen. Ook de agri- en food-business en de bouw hebben eigen standaarden ontwikkeld en zijn bezig deze aan te laten sluiten bij (XML/GS1-)standaarden in de detail- en groothandel. Gemeenschappelijk aan deze branches is ook dat zij anticiperen op de ontwikkelingen van de UN/CEFACT cross-industry invoice standaard. Zij verwachten gebruik te maken van de generieke componenten-bibliotheek die UN/CEFACT gaat leveren voor XML-gebaseerd berichtenverkeer. Daarmee behoort deze groep tot de koplopers, maar moet ook wederom bedacht worden dat het hier om een specifieke groep gaat die de directe vorm van e-Factureren, (cross-industry) e-invoicing, toepassen.

De andere onderzochte branches die de verschillende vormen van e-Factureren niet of slechts experimenteel toepassen, zijn tamelijk onwetend of onverschillig wat betreft standaarden. Met name de MKB-rijke branches verwachten dat ICT- of financiële dienstverleners dit zullen oppakken en oplossen. De publieke sectoren hebben te maken

met eigen branchespecifieke standaarden die, zoals in de zorg, het onderwijs of in de accountancy, sterk door wet- en regelgeving worden bepaald.

6. De Nederlandse overheid dient zich op standaarden voor cross-industry e-invoicing te richten waarbij cross-industry en internationale afstemming essentieel is

Refererend aan onze eerste conclusie dient de rol van de Nederlandse overheid bij e-Factureren te worden gespecificeerd naar (1) de vorm van e-Factureren en (2) naar de positie van e-Factureren in het totale (B2B, B2G) order- en betalingsproces. Als het gaat om toepassingen van EIP(P) en de bestaande EDI/EDIFACT-standaarden voor e-invoicing is er eigenlijk geen reden en draagvlak voor een vorm van overheidsbemoeienis of – interventie. In de kern betreft het immers afspraken over de samenstelling, inhoud, verpakking en verzending/ontvangst (i.c. communicatie, verwerking) van e-Facturen die typisch via branchekolommen en productketens door marktpartijen zelf gereguleerd worden. Vanuit de branches die actief zijn met e-invoicing, en door aantal beleidsactoren, wordt aangegeven dat de Nederlandse overheid een actieve rol zou moeten spelen bij de UN/CEFACT-standaard voor cross-industry invoicing. Deze rol kan bestaan uit het uitdragen van kennis over deze standaard, maar ook uit het organiseren van pilot-projecten om deze standaard in Nederland toe te passen. Hierbij kan de overheid kan samenwerken met de transport-, agri- en foodbusiness, die reeds ervaring heeft met e-Factureren in het algemeen, en e-invoicing in het bijzonder. De geïnterviewden benadrukken dat de huidige EDI-, EDIFACT-, GS1/SML-, en UBL-standaarden voor e-invoicing thans worden geïntegreerd binnen UN/CEFACT. Door hieraan bij te dragen kan een doorbraak in het cross-industry en grensoverschrijdende E-factureren gerealiseerd worden.

7. De Nederlandse overheid kan zelf haar keuze voor een e-Facturerings-standaard bepalen maar dient ook daarbij de internationale ontwikkelingen te volgen

Tenslotte blijkt uit de rondgang langs brancheorganisaties en stakeholders dat men verwacht dat de rijksoverheid ook zelf e-Factureren gaat toepassen – in welke vorm en met welke standaard dan ook. Ook de meest actieve branches op het terrein van e-invoicing spreken zich niet uit voor een bepaalde vorm of standaard die de overheid zou ‘moeten’ hanteren bij ontvangen en verwerken van e-Facturen. Dit komt overeen met het huidige beleid van het Regiebureau Inkoop Rijksoverheid, die thans met e-invoicing en EIP-varianten experimenteert, maar zich vooralsnog niet één bepaalde standaard voor e-Factureren omarmt. Een wat lastige conclusie is hierdoor een feit: ondanks dat men beaamt dat de overheid ‘launching customer’ van e-Factureren kan worden in Nederland, levert deze marktconsultatie heeft géén verwachtingen op ten aanzien van ‘de’ standaard voor e-Factureren die de Nederlandse overheid dan zou moeten gaan hanteren. Wel geven ook hier enkele branches en beleidsactoren aan dat de overheid zich zou moeten richten op de internationale ontwikkelingen voor cross-industry invoicing, i.c. de UN/CEFACT-standaard. In potentie stelt deze standaard gebruikers (en dus ook de Nederlandse overheid) in staat verschillende standaarden voor e-Factureren te verwerken, zoals (eb)XML, GS1, en UBL. Dit zou tevens betekenen dat ook de Belastingdienst kan gaan aansturen op een eenduidige acceptatie van een aantal standaarden voor e-Factureren. Voor bedrijven die de fiscale acceptatie zien als probleem bij voor e-Factureren kan hiermee een barrière geslecht worden. De overheid kan dus “het goede voorbeeld” geven door geen (nationale) standaard van bovenaf af te dwingen, maar marktpartijen op het terrein van e-Factureren ruimte te bieden om hun eigen branchespecifieke oplossingen te ontwikkelen binnen de brede kader van internationaal erkende UN/CEFACT cross-industry richtlijn.

5 Aanbevelingen

De voorgaande van conclusies gaven reeds een aanzet tot een aantal aanbevelingen, die in dit hoofdstuk op een rij worden gezet.

De hoogste prioriteit is onder het bedrijfsleven, en in het bijzonder onder het MKB, de *awareness* te vergroten omtrent de meerwaarde van e-Factureren. Hiervoor moet de acceptatie van e-Facturen in eenduidige wet- en regelgeving worden vastgelegd, zodat niet bij verschillende instanties en verschillende regio's andere interpretaties worden gehanteerd. Het RBIR en de Belastingdienst kunnen hiertoe richtlijnen ontwikkelen en samen optrekken. Afstemming met de brede en internationaal erkende UN/CEFACT-standaard voor cross-industry invoice kan hierbij behulpzaam zijn.

Voorts kunnen de ICT-stimuleringsprogramma's vanuit de overheid (zoals Nederland Digitaal in Verbinding) specifiek worden ingezet om de diffusie van e-Factureren binnen branches en het MKB te versnellen. Het platform ELFA en ECP.NL spelen in deze reeds een informerende en aanjagende rol. Een speciale functie vervullen hierbij de softwareleveranciers, intermediairs en consolidators. Zij kunnen e-Invoicing- en EIP(P)-systemen specifiek ontwikkelen en aanbieden aan het nog niet e-Facturerende MKB. Voor zover het gaat om standaarden voor e-Factureren die in de software geïmplementeerd dienen te worden, zal de Belastingdienst ook aan deze partijen duidelijk moeten maken welke standaarden voor het versturen en verwerken van e-Facturen geaccepteerd zullen worden.

De overheid kan ook een impuls geven aan e-Factureren in Nederland door het bedrijven mogelijk te maken om e-Facturen aan de overheid zelf te sturen. De overheid kan daarbij één voorkeursstandaard voor e-invoicing voorschrijven, met name aan toeleveranciers die nog geen standaard kennen en waarover de overheid een significante marktmacht heeft in de betreffende toeleveringsketen. Zo'n standaard dient de overheid als inkopende partij evenwel af te stemmen op internationale (beleids)ontwikkelingen, en de ontwikkelingen binnen branches die reeds actief zijn met e-invoicing. De overheid kan gaan samenwerken met de transport-, agri- en foodbusiness ten behoeve van de verdere adoptie en promotie van e-invoicing. Uit deze marktconsultatie komt naar voren dat voor de UN/CEFACT-standaard voor cross-industry e-invoicing relatief de meeste draagvlak kent. Hierbij moet bedacht worden dat dit draagvlak in absolute zin beperkt is: het merendeel van de ondervraagde brancheorganisaties en beleidsactoren heeft namelijk geen enkele voorkeur voor een bepaalde standaard voor e-Factureren; ook niet daar waar het het inkoopbeleid van de overheid betreft.

Breed draagvlak is er wel voor het standpunt dat de Nederlandse overheid zich dient te confirmeren aan de internationale richtlijnen, en dus geen eigen afwijkende nationale standaard voor e-Factureren dient te ontwikkelen of af te dwingen. De UN/CEFACT-standaard voor cross-industry invoicing vormt daarom een voor de hand liggende richtlijn voor de overheid. Deze standaard kan het tevens voor de overheid mogelijk maken om verschillende standaarden voor e-Factureren te accepteren, zoals de EDI-, GS1- en UBL-standaarden. Binnen dit 'kader' kan de overheid dan een eigen voorkeursstandaard voor haar toeleveranciers selecteren die de stap willen zetten naar (B2G) e-Factureren.

Bijlage 1: Vragenlijst en interview-protocol

Interview-lijst 'standaarden e-Factureren'

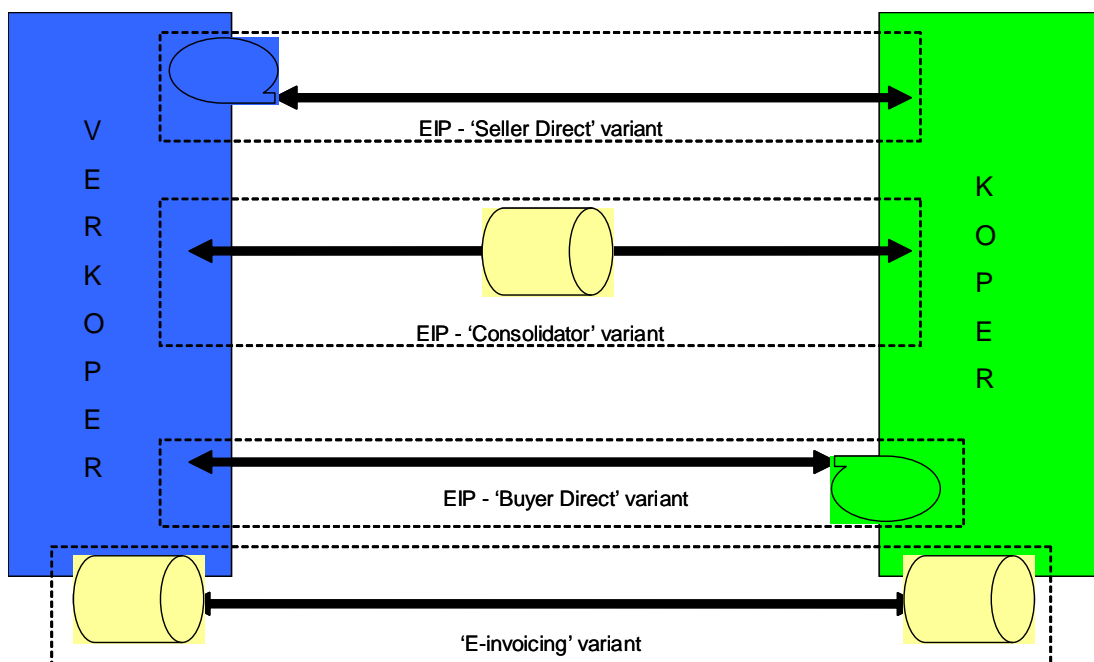
Af te nemen bij vertegenwoordigers van Nederlandse brancheorganisaties

Inhoudsopgave

- E-Factureren: waar hebben we het over?
- E-invoicing
- Electronic Invoice Presentment (and Payment)
- E-Factureren met overheidsorganisaties
- E-Factureren met buitenlandse organisaties
- Algemene vragen over e-Factureren en standaarden

0. E-Factureren: waar hebben we het over?

Bij elektronisch factureren kennen wij vier varianten, en we willen graag eerst het gebruik van elk van deze varianten binnen uw branche bespreken. In de onderstaande figuur worden deze vormen van elektronisch factureren uitgebeeld en daarna kort uitgelegd. In de figuur zijn de verkoper (links) en koper (rechts) fysieke personen en/of organisaties, en de licht-gekleurde figuren systemen. De zwarte pijlen bevatten voor het overzicht alle (sub)processen van het totale factuurproces (van verzending via acceptatie tot betalingsautorisatie).



Van beneden naar boven zijn de vier uitgebeelde vormen van elektronisch factureren:

1. E-invoicing: bedrijven sturen en ontvangen gestandaardiseerde elektronische databerichten waarbij zowel koper als verkoper deze vorm van directe gegevensuitwisseling overeengekomen zijn. Hiermee is (in principe) geen menselijk handelen gemoeid.

Electronic Invoice Presentment (and Payment), ook wel EIP(P) genoemd, het aanbieden (en betalen) van facturen via een communicatie medium (veelal Internet). Dit kan zowel in een business-to-business (B2B) als in een Business-to-Government (B2G) context. Hiervan zijn hierboven drie varianten uitgebeeld namelijk:

1. In de EIP(P) 'Seller Direct'-variant stelt de verkoper de factuurinformatie vanuit zijn eigen systeem via het communicatie medium aan de koper ter beschikking, waarna de factuur in dat systeem door de koper beoordeeld en verwerkt wordt.
2. In de EIP(P) 'Buyer Direct'-variant stelt de verkoper de factuurgegevens via het communicatiemedium aan het systeem van de koper ter beschikking, waarna de koper via zijn eigen systeem de factuur beoordeelt en verwerkt.
3. In de EIP(P) 'Consolidator'-variant stelt de verkoper de factuurgegevens via het communicatie medium aan een derde partij ter beschikking, waarna deze derde partij op zijn beurt de gegevens via een communicatie medium aan de koper ter beschikking stelt, waarna de factuur door de koper wordt beoordeeld en verwerkt.

1. E-invoicing

We gaan voor deze eerste vraag uit van het B2B-factureerproces, i.c. het elektronisch factureren met andere bedrijven binnen of buiten de eigen branche en binnen Nederland.

1.1. Kunt u nu, voor uw branche, aangeven in hoeverre E-invoicing (variant 1 in de bovenstaande figuur), in uw branche toegepast wordt?

Als niet, hoe belangrijk zijn naar uw mening de volgende redenen hiervoor:

- Het gebrek aan bewustzijn ('awareness') binnen onze branche dat deze vorm van elektronisch factureren 'de moeite waard' is
- Het gebrek aan wet- en regelgeving binnen onze branche die deze vorm van elektronisch factureren ondersteunt
- Het gebrek aan technische standaarden binnen onze branche die deze vorm van elektronisch factureren ondersteunt
- Binnen onze branche wordt voornamelijk EIP(P) (variant 2 in de bovenstaande figuur) toegepast
- Andere barrières, namelijk: _____

Als wel:

- Welke soort bedrijven binnen uw branche deze vorm van elektronisch factureren vooral toepassen
- Welke standaarden zij daarbij gebruiken voor het technisch afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
 - En door wie is deze standaard ontwikkeld?
- Welke standaarden zij daarbij gebruiken voor het procesmatig afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
 - En door wie is deze standaard ontwikkeld?
- Welke standaarden zij daarbij gebruiken voor het financieel afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
- En door wie is deze standaard ontwikkeld?
 - Andere standaarden, nl: _____

- En door wie is deze standaard ontwikkeld?

1.2. Wanneer we nu naar de toekomst kijken: hoe waarschijnlijk acht u het dat deze vorm van elektronisch factureren binnen uw branche toegepast zal worden?

- En heeft u een idee welke standaarden voor deze vorm van elektronisch factureren daar dan voor toegepast worden of ontwikkeld zouden moeten worden?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ontwikkelen?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ondersteunen en promoten?
- Hoe ziet u de rol van uw eigen brancheorganisatie in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van de Nederlandse overheid in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van internationale organisaties in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Op welke termijn acht u het wenselijk dat een standaard voor deze vorm van elektronisch factureren voor uw branche ontwikkeld en beschikbaar is?

2. Electronic Invoice Presentment (and Payment)

Ook voor deze tweede vraag gaan we uit van het B2B-factureerproces, i.c. het elektronisch factureren met andere bedrijven binnen of buiten de eigen branche en binnen Nederland.

2.1. Kunt u nu, voor uw branche, aangeven in hoeverre Electronic Invoice Presentment (and Payment) (EIP(P), variant 2 in de bovenstaande figuur) in uw branche toegepast wordt?

Zo nee, hoe belangrijk zijn naar uw mening de volgende redenen hiervoor:

- Het gebrek aan bewustzijn ('awareness') binnen onze branche dat deze vorm van elektronisch factureren 'de moeite waard' is
- Het gebrek aan wet- en regelgeving binnen onze branche die deze vorm van elektronisch factureren ondersteunt
- Het gebrek aan derde partijen die deze vorm van elektronisch factureren binnen onze branche ondersteunt
- Binnen onze branche wordt voornamelijk E-invoicing (variant 1 in de bovenstaande figuur) toegepast
- Andere barrières, namelijk: _____

Zo ja:

- Welke van de drie eerder beschreven varianten komt het meeste voor binnen uw branche
- Welke soort bedrijven binnen uw branche deze vorm van elektronisch factureren vooral toepassen
- Welke derde partijen hierbij het vaakst betrokken zijn
- Welke standaarden deze derde partijen daarbij gebruiken voor het technisch afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
- Welke standaarden deze derde partijen daarbij gebruiken voor het procesmatig afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
- Welke standaarden deze derde partijen daarbij gebruiken voor het financieel afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
- Andere standaarden van deze derde partijen, nl: _____

2.2. Wanneer we nu naar de toekomst kijken: hoe waarschijnlijk acht u het dat deze vorm van elektronisch factureren binnen uw branche toegepast zal worden?

CS-20080514.06

- En heeft u een idee welke standaarden voor deze vorm van elektronisch factureren daar dan voor toegepast worden of ontwikkeld zouden moeten worden?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ontwikkelen?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ondersteunen en promoten?
- Hoe ziet u de rol van uw eigen brancheorganisatie in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van de Nederlandse overheid in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van internationale organisaties in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Op welke termijn acht u het wenselijk dat een standaard voor deze vorm van elektronisch factureren voor uw branche ontwikkeld en beschikbaar is?

3. E-Factureren met overheidsorganisaties

Voor deze derde vraag gaan we uit van het B2G-factureerproces, i.c. het elektronisch factureren met overheidsorganisaties binnen Nederland.

3.1. Welke vorm van elektronisch factureren, zoals hiervoor beschreven, wordt binnen uw branche in relatie tot overheidsorganisaties toegepast?

Als geen van alle: hoe belangrijk zijn naar uw mening de volgende redenen hiervoor:

- Het gebrek aan bewustzijn ('awareness') binnen onze eigen branche dat deze vorm van elektronisch factureren met overheidsorganisaties 'de moeite waard' is
- Het gebrek aan bewustzijn ('awareness') bij overheidsorganisaties dat deze vorm van elektronisch factureren met overheidsorganisaties 'de moeite waard' is
- Het gebrek aan wet- en regelgeving vanuit deze overheidsorganisaties die deze vorm van elektronisch factureren met overheidsorganisaties ondersteunt
- Het gebrek aan technische standaarden die deze vorm van elektronisch factureren met overheidsorganisaties ondersteunt
- Andere barrières, namelijk: _____

Als één of meerdere varianten worden toegepast:

- Welke soort bedrijven binnen uw branche deze vorm van elektronische factureren met overheidsorganisaties vooral toepassen
- Welke standaarden daarbij gebruikt worden voor het technisch afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
- Welke standaarden daarbij gebruikt worden voor het procesmatig afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
- Welke standaarden daarbij gebruikt worden voor het financieel afwickelen van het elektronische berichtenverkeer
- Andere standaarden, nl: _____

3.2. Wanneer we nu naar de toekomst kijken: welke vorm van elektronisch factureren met overheidsorganisaties zal dan binnen uw branche, denkt u, het meest toegepast gaan worden?

- Waarom deze?
- En heeft u een idee welke standaarden voor deze vorm van elektronisch factureren daar dan voor toegepast worden of ontwikkeld zouden moeten worden?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ontwikkelen?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ondersteunen en promoten?
- Hoe ziet u de rol van uw eigen brancheorganisatie in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van de Nederlandse overheid in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van internationale organisaties in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Op welke termijn acht u het wenselijk dat een standaard voor deze vorm van elektronisch factureren voor uw branche ontwikkeld en beschikbaar is?

4. E-Factureren met buitenlandse organisaties

Voor deze vierde vraag gaan we weer uit van het B2B-factureerproces, maar dan met organisaties buiten Nederland.

4.1. Welke vorm van elektronisch factureren, zoals hiervoor beschreven, wordt binnen uw branche toegepast in relatie tot organisaties die in het buitenland gevestigd zijn?

Als geen van alle: hoe belangrijk zijn naar uw mening de volgende redenen hiervoor:

- Het gebrek aan bewustzijn ('awareness') binnen onze eigen branche dat deze vorm van elektronisch factureren met organisaties in het buitenland 'de moeite waard' is

- Het gebrek aan kennis binnen onze eigen branche wat betreft de wet- en regelgeving met betrekking tot deze vorm van elektronisch factureren met organisaties in het buitenland
- De internationale verschillen in wet- en regelgeving met betrekking tot deze vorm van elektronisch factureren met organisaties in het buitenland
- Het gebrek aan technische standaarden die deze vorm van elektronisch factureren met organisaties in het buitenland ondersteunt
- Andere barrières, namelijk: _____

Zo ja:

- Welke soort bedrijven binnen uw branche deze vorm van elektronische factureren met organisaties in het buitenland vooral toepassen
- Welke standaarden daarbij gebruikt worden voor het technisch afwikkelen van het elektronische berichtenverkeer
- Welke standaarden daarbij gebruikt worden voor het procesmatig afwikkelen van het elektronische berichtenverkeer
- Welke standaarden daarbij gebruikt worden voor het financieel afwikkelen van het elektronische berichtenverkeer
- Andere standaarden, nl: _____

4.2. Wanneer we nu naar de toekomst kijken: welke vorm van elektronisch factureren met organisaties die in het buitenland gevestigd zijn zal dan binnen uw branche, denkt u, het meest toegepast gaan worden?

- Waarom deze?
- En heeft u een idee welke standaarden voor deze vorm van elektronisch factureren daar dan voor toegepast worden of ontwikkeld zouden moeten worden?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ontwikkelen?
- En wie zouden dan volgens u deze standaarden moeten ondersteunen en promoten?
- Hoe ziet u de rol van uw eigen brancheorganisatie in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van de Nederlandse overheid in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Hoe ziet u de rol van internationale organisaties in het ontwikkelen of promoten van een mogelijke standaard voor deze vorm van elektronisch factureren?
- Op welke termijn acht u het wenselijk dat een standaard voor deze vorm van elektronisch factureren voor uw branche ontwikkeld en beschikbaar is?

5. Algemene vragen over e-Factureren en standaarden

5.1. De overheid wil (uiteindelijk) met één standaard voor elektronisch factureren gaan werken voor het afwikkelen van het elektronisch berichtenverkeer. Op dit moment is de *UN/CEFACT Cross industry invoice* standaard daarvoor een kandidaat. Hoe goed bekend bent u zelf met deze standaard?

Inderdaad van gehoord of mee bekend: wat vind u van de volgende stellingen:

- De overheid moet UN/CEFACT-standaard alleen voor haar eigen organisaties voorschrijven of promoten maar niet voor alle branches in Nederland
- De overheid moet UN/CEFACT-standaard alleen moeten promoten als deze open is en elke branche zijn eigen variant erop kan baseren of aansluiten
- De overheid moet UN/CEFACT-standaard alleen moeten promoten als deze ook voor het MKB geschikt is
- De overheid zou UN/CEFACT-standaard alleen moeten promoten als deze Europees geaccepteerd is
- De overheid zou UN/CEFACT-standaard alleen moeten promoten als deze mondiaal geaccepteerd is
- De overheid zou UN/CEFACT-standaard alleen moeten promoten als deze ook door de Belastingdienst geaccepteerd is
- De overheid zou UN/CEFACT-standaard alleen moeten promoten als deze ook goed aansluit bij het girale betalingsverkeer

- De UN/CEFACT-standaard is te onbekend voor onze branche en daarom zal men deze niet snel adopteren en implementeren
- De UN/CEFACT-standaard zal teveel kosten met zich meebrengen op ze te adopteren en te implementeren
- De UN/CEFACT-standaard zou voor onze branche een reden zijn om elektronisch factureren echt te gaan adopteren en ontwikkelen
- De UN/CEFACT-standaard zal te lang gaan duren voor onze branche om elektronisch factureren op basis hiervan te gaan adopteren en ontwikkelen

Nooit van gehoord: wat vind u dan van de volgende (algemene) stellingen:

- De overheid moet dit soort standaarden alleen voor haar eigen organisaties voorschrijven of promoten maar niet voor alle branches in Nederland
- De overheid moet dit soort standaarden alleen moeten promoten als deze open is en elke branche zijn eigen variant erop kan baseren of aansluiten
- De overheid moet dit soort standaarden alleen moeten promoten als deze ook voor het MKB geschikt is
- De overheid zou dit soort standaarden alleen moeten promoten als deze Europees geaccepteerd is
- De overheid zou dit soort standaarden alleen moeten promoten als deze mondiaal geaccepteerd is
- De overheid zou dit soort standaarden alleen moeten promoten als deze ook door de Belastingdienst geaccepteerd is
- De overheid zou dit soort standaarden alleen moeten promoten als deze ook goed aansluit bij het girale betalingsverkeer
- Dit soort standaarden blijft te onbekend voor onze branche en zal daarom niet snel adopteren en te implementeren
- Dit soort standaarden sluit niet goed aan voor onze branche en zal teveel kosten met zich meebrengen op ze te adopteren en te implementeren
- Dit soort standaarden zou voor onze branche een reden zijn om elektronisch factureren echt te gaan adopteren en ontwikkelen
- Dit soort standaarden zal te lang gaan duren voor onze branche om elektronisch factureren op basis hiervan te gaan adopteren en ontwikkelen

5.3. Standaarden voor elektronisch factureren en het afwickelen van elektronisch berichtenverkeer bieden tal van voordelen. Maar voor het ontwikkelen en implementeren van deze standaarden bestaat ook een groot aantal barrières. Ongeacht of binnen uw branche zo'n standaard al dan niet bestaat, kunt u specifiek voor uw branche aangeven welke van de volgende barrières van toepassing zijn – of van toepassing zouden zijn – voor het ontwikkelen en implementeren van deze standaarden? Graag per barrière een rapportcijfer (1-10) aangeven, waarbij 10 de hoogste belemmering weergeeft.

Barrière	Rapportcijfer
<ul style="list-style-type: none"> • Gebrek aan bewustzijn dat standaarden voordelen met zich meebrengen • De opvatting dat men kosten moet maken die zich niet op tijd terugbetalen • Het ontbreken van een business case voor het adopteren van een standaard • Informatiesystemen, software en (internet)applicaties die niet op een standaard ingesteld zijn • Het te lage ICT-niveau binnen de branche 	
<ul style="list-style-type: none"> • Het te lage ICT-niveau van de factuurpartners van onze branche • Onvoldoende beveiligingstechnieken en beveiligingstechnologie 	

-
- ICT- of softwarebedrijven die een standaard tegenhouden
 - Financiële instellingen die een standaard tegenhouden
 - Het feit dat interveniërende partijen (bijv. Value Added Network Service Providers) alle facturering zullen overnemen
 - Gebrek aan samenwerking met de Belastingdienst
 - Gebrek aan technische standaarden voor (B2B) data-uitwisseling
 - Gebrek aan standaarden voor elektronische handtekeningen
 - Gebrek aan bestaande factureringsstandaarden binnen de branche
 - Neiging om nationale richtlijnen ten aanzien standaarden juist niet op te volgen
 - Neiging om alleen internationale richtlijnen ten aanzien standaarden te volgen
 - Andere branchespecifieke barrières: _____
-

5.4. Elektronisch factureren brengt voor organisaties investeringen en veranderingen met zich mee. Kunt u aangeven hoe, binnen uw branche, de relatieve inspanningsverdeling ligt (of: zou liggen) bij de implementatie van het elektronisch *verzenden* van facturen? Graag voor de volgende drie inspanningen een schatting geven hoe zij (zouden) bijdragen aan de totale inspanning voor elektronisch factureren:

• veranderen van bedrijfsprocessen, taken en verantwoordelijkheden	_____ %
• veranderen van applicaties en systemen omdat facturen niet meer worden afgedrukt en verstuurd maar de informatie elektronisch ter beschikking wordt gesteld (en eventueel verstuurd)	_____ %
• in de keuze van het berichtenformaat dat ten behoeve van het elektronisch ter beschikking stellen van factuurinformatie moet worden gehanteerd	_____ %
Totaal	100%

5.5. Kunt u ook aangeven hoe, binnen uw branche, de relatieve inspanningsverdeling ligt (of: zou liggen) bij de implementatie van het elektronisch *ontvangen* van facturen? Graag voor de volgende drie inspanningen een schatting geven hoe zij (zouden) bijdragen aan de totale inspanning voor elektronisch factureren:

• veranderen van bedrijfsprocessen, taken en verantwoordelijkheden	_____ %
• veranderen van applicaties en systemen omdat facturen niet meer worden ontvangen, gelezen / gescand en verwerkt maar de informatie elektronisch ter beschikking wordt gesteld (en eventueel ontvangen)	_____ %
• in de keuze van het berichtenformaat dat ten behoeve van het elektronisch ter beschikking stellen van factuurinformatie moet worden gehanteerd	_____ %
Totaal	100%

5.6. Heeft u, of andere partijen binnen uw branche, specifieke afspraken gemaakt met de Belastingdienst op het terrein van financieel-administratieve processen, bijvoorbeeld onder het programma 'horizontaal toezicht'?

Zo ja:

- Welke?
- Vallen hier ook processen onder die mate facturen te maken hebben?

Zo nee:

- Waarom niet?

5.7. Zijn er commissies of platformen binnen uw branche die bezig houden met standaarden op enigerlei gebied? Zo ja welke?

Bijlage 2: Respondentenlijst

Stakeholders (alfabetisch)	
Organisatie	Geïnterviewden
ECP.NL	Arie van Bellen Dorine Vreugdenhil
ICT Office	Cees Hoddenbach Frank Moerdijk
MKB Nederland	Jurgen Warmerdam
Platform Elfa	Friso de Jong
Syntens	Monique Fledderman
VNO-NCW	Janny Kamp

Leverancier/pakket	Pakket(ten)	Contactpersoon(en)
Leveranciers gericht op lokale boekhoudsoftware		
1. AccountView	AccountView Business en Team	Richard Scheper en Casper Haspels
2. AFAS ERP	AFAS Profit reeks	Bas van der Veldt en Mohamed Amri
3. Davilex	Davilex Account	Agatha Spithoven en Jeroen Overbeek
4. Exact Software	Exact Globe	Marco van Dijk en Marcel van de Sandt
5. Mamut BV	Mamut Enterprise	Kurt Swakhoven en Dave Kröder
6. Microsoft	Microsoft Dynamics NAV	Aldert Kadijk
7. Muis Software	iMuis financieel	Dick Heijnis
8. Quadrant	KING	Oscar Scherstra
9. SnelStart	SnelStart!Boek en SnelStart!Factureren	Wim Ploeg jr.
10. Unit 4 Agresso	Agresso Business World Multivers	Maurice Bogget Esther Fool
Leveranciers gericht op internetboekhouden		
11. Twinfield	Twinfield online boekhouden	André Kwakernaat
12. Reeleezee	Reeleezee administratie	Jan Jacobs en Wilco Stronks
13. Asperion	Asperion	Humphrey Bruno
Leveranciers gericht op grote(re) organisaties		
14. CODA	Coda Financials	Eric van de Vijgh
15. IBS	FIS2000, FMS	Michael de Munnik
16. SAP	SAP Business Suite en Business-All-in-One	Ben van der Klei
Leden platform ELFA		
17. Anachron	E-Billing producten/ diensten	Marco Eeman
18. Bluem	Elektronisch facturatie platform	R. Kester
19. TIE Nederland	XML/EDI Oplossingen uitwisselen handelstransacties	Ron Stolwijk

Oracle heeft geen medewerking verleend aan dit onderzoek.

Brancheorganisatie (naar sector)		
Branche	Brancheorganisatie	Geïnterviewden
Agrarische sector en Visserij	Florecom Animal Sciences Group Wageningen	Gerhard Heemskerk Conny Graumans
Delfstoffenwinning/ Industrie	MetaalUnie	Foort Jan Wisse
Bouwnijverheid	Bouwend Nederland	Arjan van Wingerden
Detailhandel	GS1	Stef Spaan
Horeca	Koninklijke Horeca Nederland	Nick Lambrechts
Transport	Transport en Logistiek Nederland SMDG	Koen de Groot Simon Spoomaker
Financiële dienstverlening	Koninklijke Nivra SIVI	J. Pasmooij Gerhard Gerritsen
Overheid	Regiebureau Inkoop Rijksoverheid	Hans Dussel
Onderwijs	MBO-i (Avantus)	Jan Bartling, Harold Bosgoed en Dick Hagoort
Gezondheids- en welzijnzorg	Actiz Ministerie van VWS (AWBZ) Zorgverzekeraars Nederland	Sjoerd Visser Johan Ulenkate C. de Jong en P. Jansen
Cultuur en recreatie	Recron	Marcel Tap



Contact:

Dialogic
Hooghiemstraplein 33-36
3514 AX Utrecht
Tel. +31 (0)30 215 05 80
Fax +31 (0)30 215 05 95
www.dialogic.nl

