

ELEKTRONISCHE FACTURATIE

ENQUÊTE BIJ ECONOMISCHE BEROEPEN

RESULTATEN 2020

Enquête uitgevoerd voor

Dienst Administratieve Vereenvoudiging



CONTEXT

Sinds 2012 monitort de Dienst Administratieve Vereenvoudiging (DAV) de evolutie van het gebruik van elektronische facturatie. Er worden drie doelgroepen bevroegd:

1. ondernemingen
2. economische beroepen, zoals de boekhouders-fiscalisten
3. burgers

De vragenlijst bevat vragen over de aantallen van facturen, de manier van verkrijgen van facturen, enz. (kwantitatief luik) en peilt naar de gebruiksinteresse en -intentie m.b.t. elektronische facturatie, alsook de gepercipieerde voor- en nadelen van elektronische facturatie (kwalitatief luik). Op basis van de resultaten is het einddoel van de monitoring om een gedetailleerd beeld te kunnen schetsen van **het gebruik en de evolutie van elektronische facturatie**.

Dit rapport presenteert de resultaten van de bevraging van **economische beroepen** die plaatsvond van januari tot begin maart 2021. De resultaten dienen dus gelezen te worden in het licht van de **COVID-19 pandemie**. Er werden ook een paar specifieke vragen gesteld over de impact van de pandemie op de facturatie. Ten tijde van de bevraging hadden de economische beroepen al een jaar de impact gevoeld van de verschillende maatregelen en lockdown, zoals de aanmoediging/verplichting van telewerk en de aanmoediging van elektronische facturatie en betaling.

STEEKPROEFOPBOUW (1/3)

ONDERZOEKSPOPULATIE



Belgische economische beroepen

METHODE



Online bevraging

STEEKPROEFGROOTTE



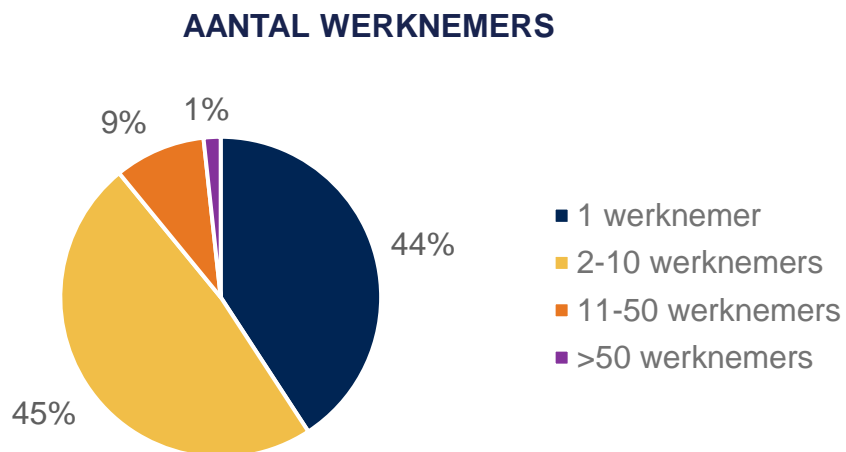
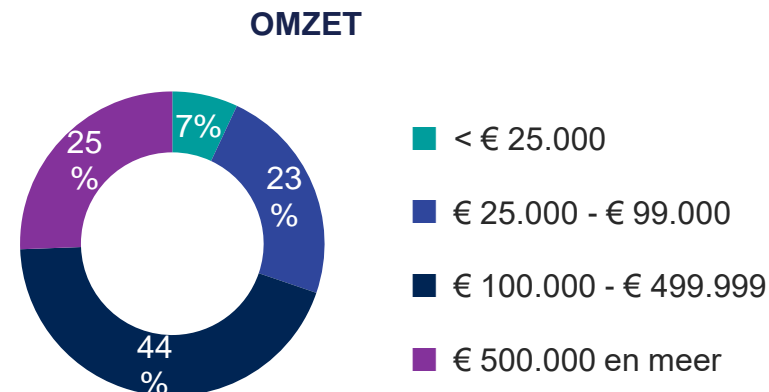
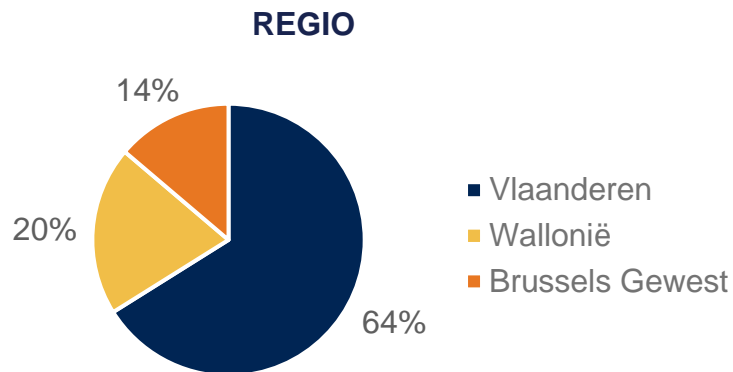
N = 174

VELDWERK PERIODE



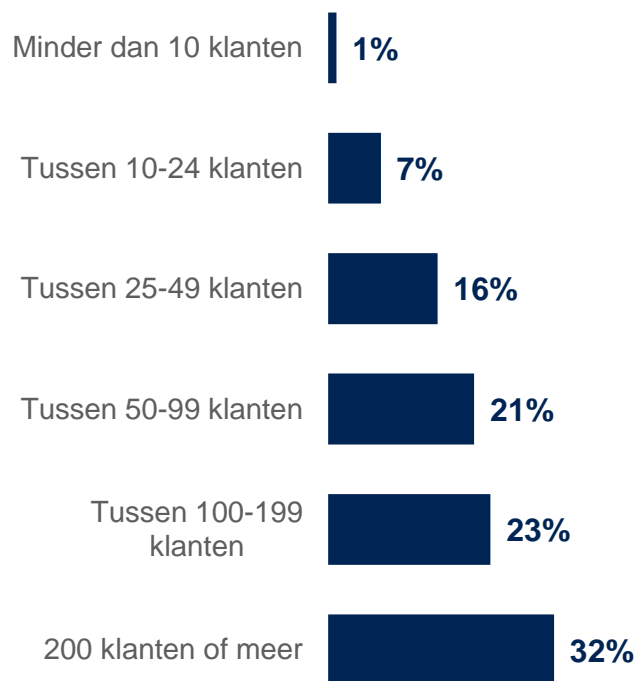
18/01/2021 – 08/03/2021

STEEKPROEFOPBOUW (2/3)

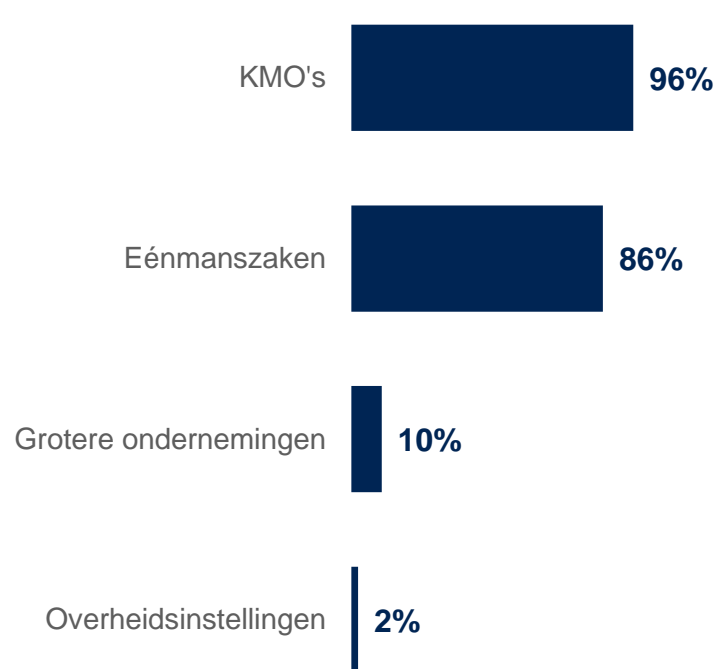


STEEKPROEFOPBOUW (3/3)

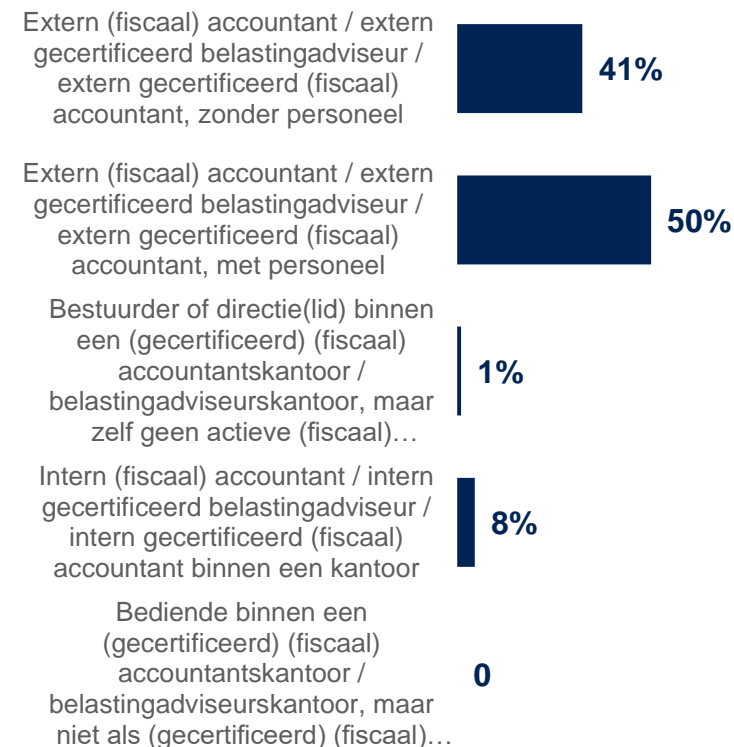
ACTIEVE CLIËNTEN IN BELGIË



TYPE CLIËNTEN



HOOFDFUNCTIE RESPONDENT



HOE RESULTATEN ANALYSEREN?

- Alle gerapporteerde resultaten zijn **percentages (%)**, tenzij anders aangeduid.
- **Kleine steekproeven**, i.e. $n < 30$, worden aangeduid met een asterisk (*).
- Significante verschillen zijn steeds getest via een significantietoets op 95% betrouwbaarheidsniveau.
- Significante verschillen tussen de vorige en huidige wave zijn aangeduid in het **groen** ↗ (indien significant hoger t.o.v. 2019) of **rood** ↘ (indien significant lager t.o.v. 2019)

1. ATTITUDES TEGENOVER E-FACTURATIE

1 ALGEMENE TEVREDENHEID OVER E-FACTURATIE STIJGT ZEER SNEL

Terwijl in het verleden de tevredenheid over e-facturatie over de jaren heen bleef schommelen, zien we begin 2021 een sterke stijging van de algemene tevredenheid over e-facturatie bij economische beroepen.

2 STERKE STIJGING VAN DE PROMOTOREN VAN E-FACTURATIE

De Netto Promotor Score (NPS), die aangeeft hoe loyaal en tevreden men staat ten opzichte van e-facturatie, is positief voor het eerst in jaren. Het steeg aanzienlijk en we zien een significante stijging bij de promotors van e-facturatie bij economische beroepen.

3 DE PERCEPTIE EN DE BEHOEFTE INZAKE E-FACTURATIE BLIJVEN

Economische beroepen kunnen een meer adviserende rol spelen dankzij e-facturatie, en geven ook aan dat het initiatief om over te schakelen naar e-facturatie vaker van henzelf komt en niet van hun cliënten. De grootste behoefte die zij blijven hebben is informatie over e-facturatie vanwege de overheid.



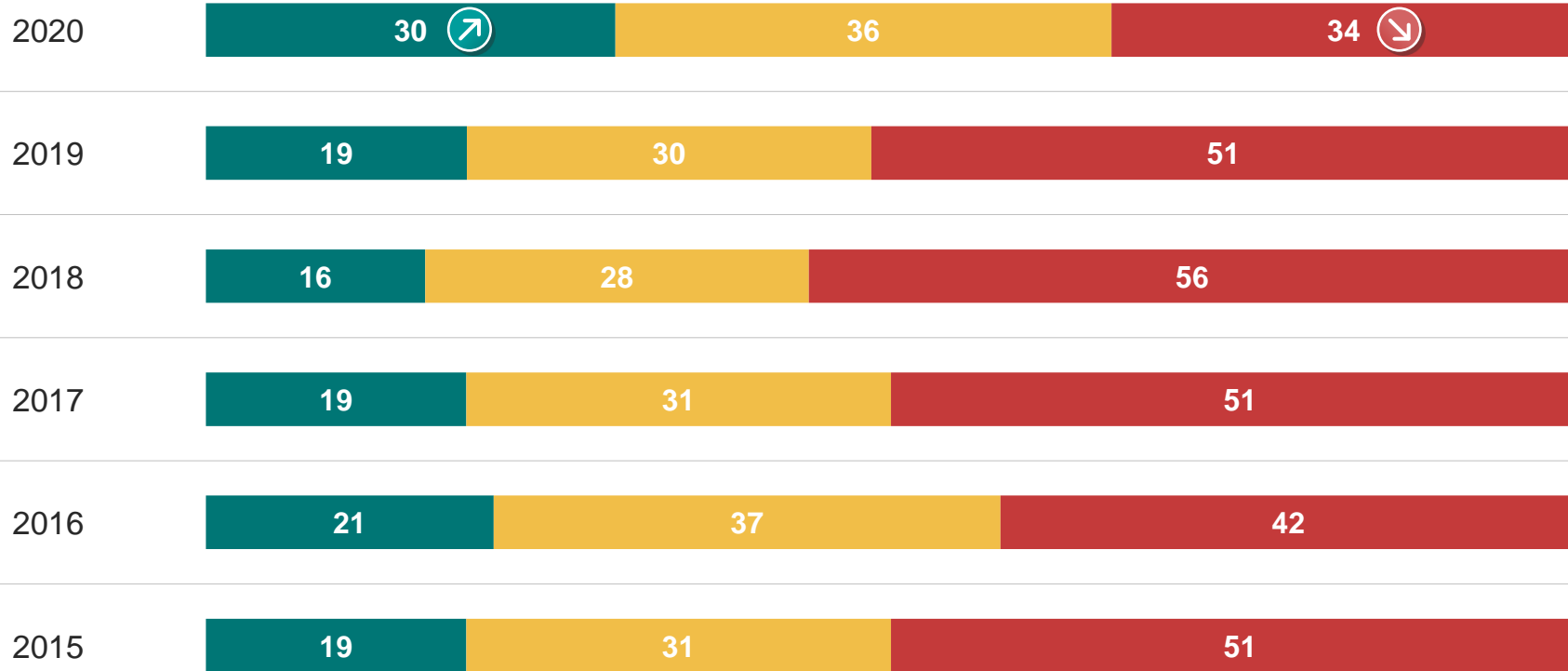
We zien een sterke vooruitgang inzake **algemene tevredenheid omtrent e-facturatie** ten opzichte van de vorige jaren. Sinds de COVID-19 pandemie is 3 op 10 zelfs zeer tevreden over e-facturatie in het algemeen.

TEVREDENHEID E-FACTURATIE | EVOLUTIE

■ Score 9-10

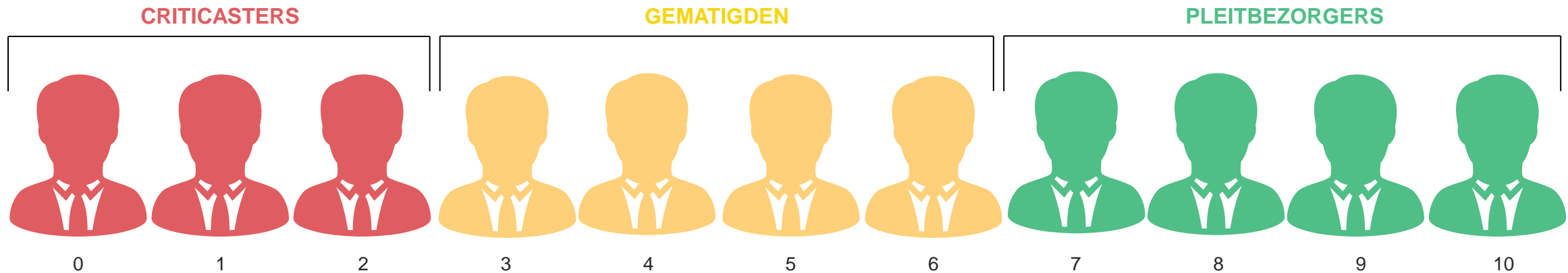
■ Score 7-8

■ Score 0-6

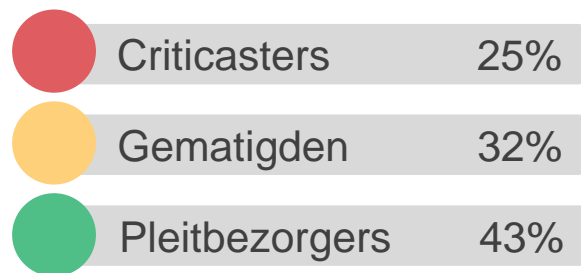


De NPS score, die aangeeft hoe loyaal en tevreden economische beroepen staan ten opzichte van e-facturatie, is voor het eerst sinds het begin van de metingen in 2015 bij economische beroepen positief.

AANBEVELING E-FACTURATIE








Een NPS score varieert van -100 tot +100, waarbij een score boven 0 als goed kan worden aanzien. De score wordt als volgt berekend:
NPS = % pleitbezorgers - % criticasters. De score is dus geen fractie van het geheel en wordt zonder '%' teken uitgedrukt.



NPS = 18,4

Het percentage *pleitbezorgers* is significant gestegen ten opzichte van het vorige jaar (+14%), terwijl het aandeel *criticasters* daalde. Het verschil met enkele jaren geleden is immens: ten opzichte van 2015 zijn er 40% minder *criticasters* en 30% meer *pleitbezorgers*.

AANBEVELING E-FACTURATIE | EVOLUTIE

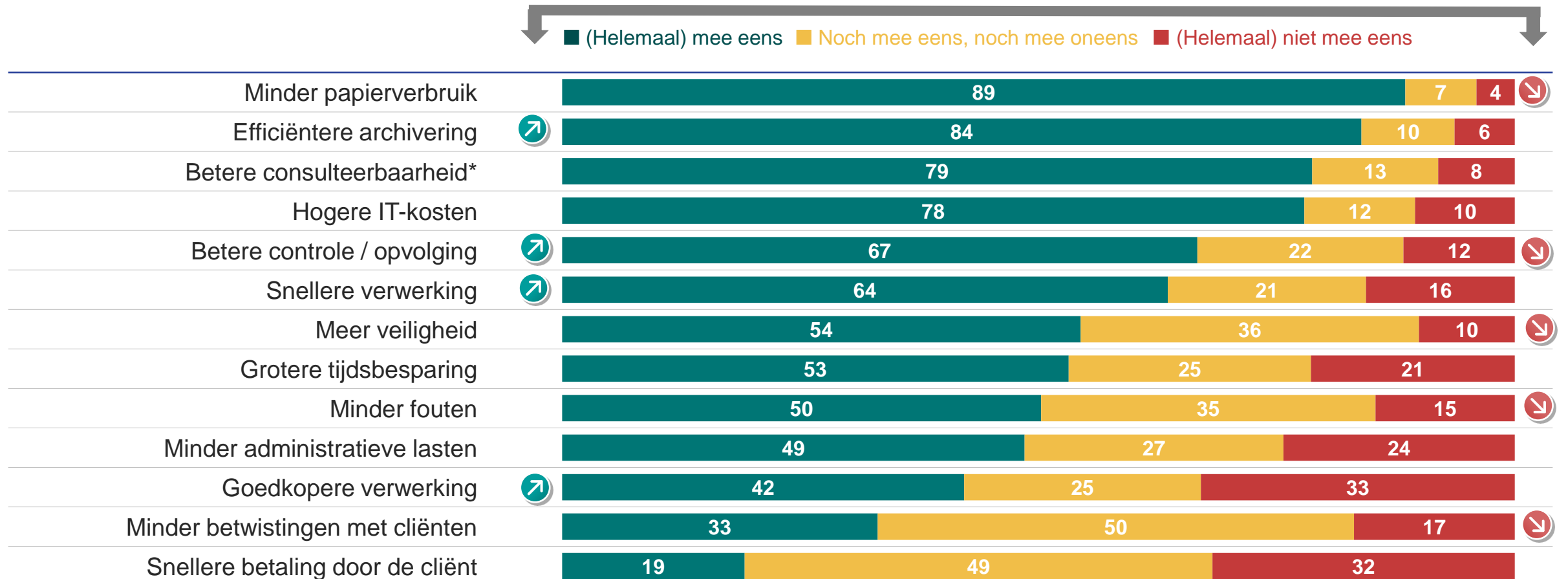
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
 CRITICASTERS	65	53	42	43	33	25
 GEMATIGDEN	23	28	31	28	38	32
 PLEITBEZORGERS	13	19	27	29	29	43 
NPS	-52	-34	-15	-14	-4,8	18,4 



De perceptie over de positieve effecten van e-facturatie blijft stabiel over de jaren. Ten opzichte van papieren facturatie zal e-facturatie volgens een (grote) meerderheid van de economische beroepen zorgen voor minder papierverbruik en een efficiëntere archivering, alsook voor een betere consulteerbaarheid, een betere controle/opvolging en een snellere verwerking. E-facturatie zorgt maar bij een minderheid van de economische beroepen voor snellere betalingen door cliënten en minder betwistingen met cliënten.

HOUDING T.O.V. E-FACTURATIE IN VERGELIJKING MET PAPIEREN FACTUREN

Significante verschillen t.o.v. 2019

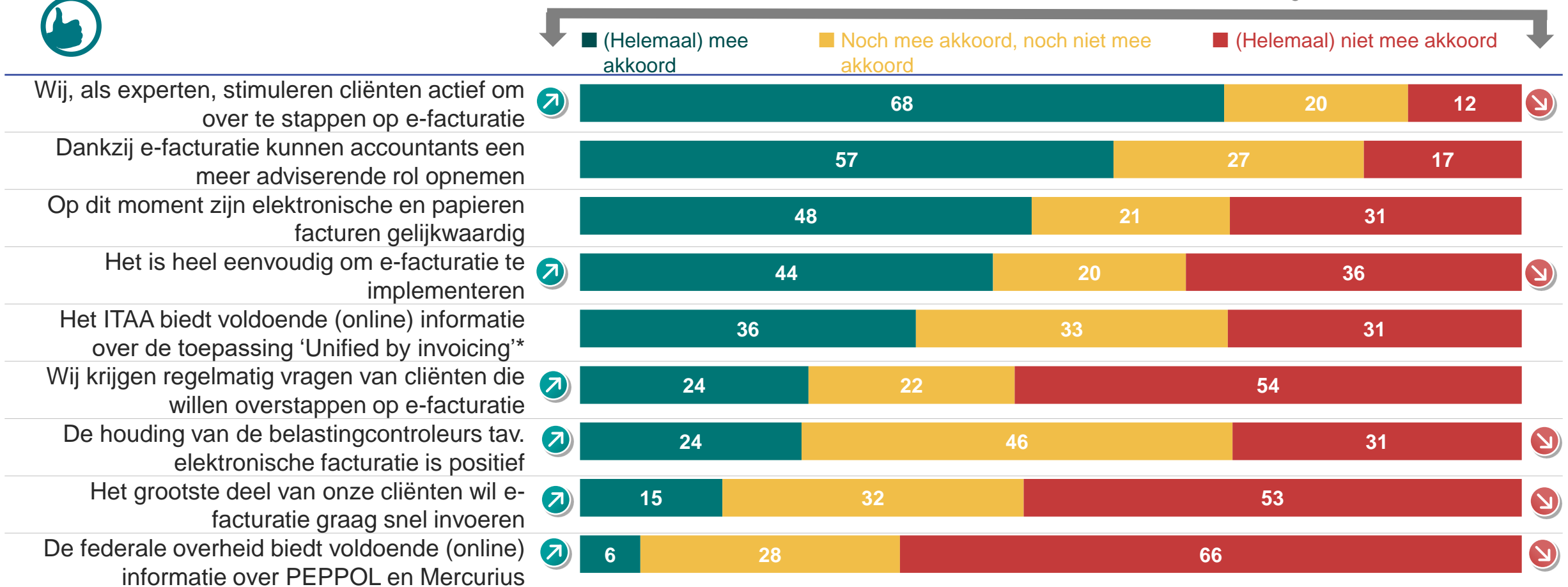


Een meerderheid van 2 op 3 economische beroepen zal zijn cliënten ook actief stimuleren om over te stappen naar e-facturatie; een minderheid van hen krijgt de vraag van cliënten om over te stappen (al zien we daarin een vooruitgang). Een meerderheid van de economische beroepen geeft ook aan een meer adviserende rol te kunnen opnemen door e-facturatie. De overheid biedt volgens een meerderheid van 2 op 3 economische beroepen echter onvoldoende informatie aan over PEPPOL en Mercurius.

GEBRUIK VAN E-FACTURATIE: POSITIEVE STELLINGEN



Significante verschillen t.o.v. 2019

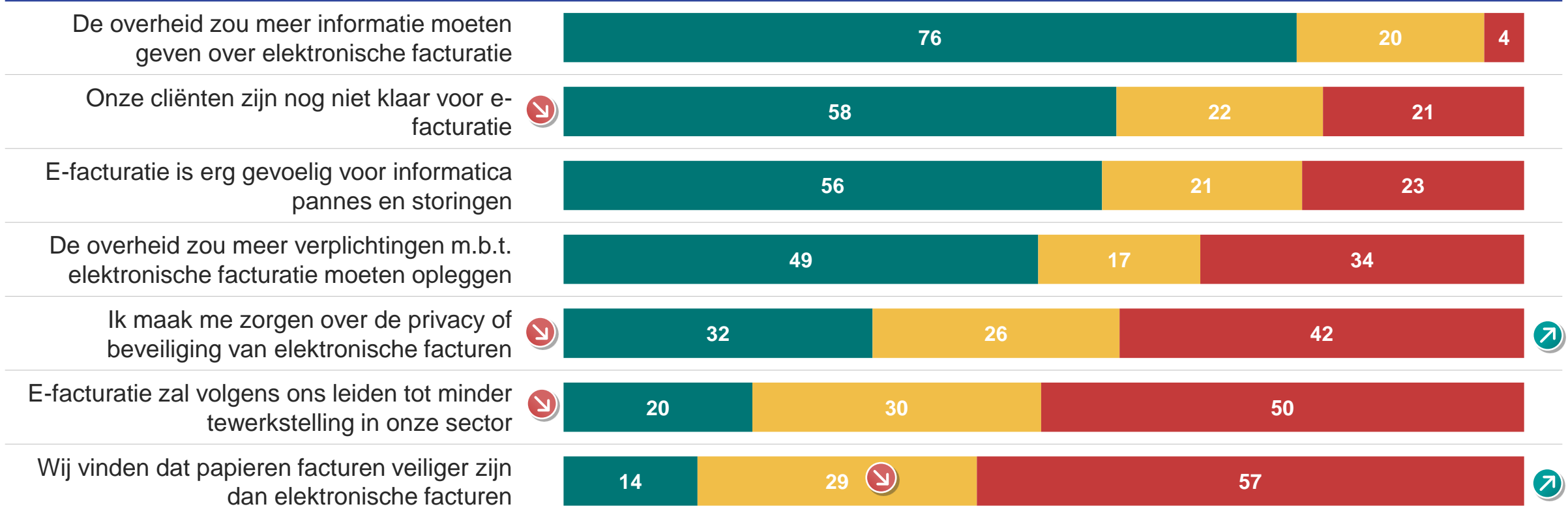
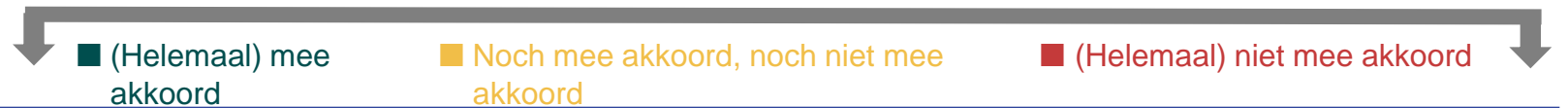


Zoals reeds aangegeven, blijft er een grote informatienood bij de economische beroepen inzake e-facturatie. Ook zien we wederom dat de vraag om over te schakelen naar e-facturatie komt vanuit de economische beroepen en minder vaak op vraag van de cliënten. Een meerderheid van de economische beroepen acht hun cliënten nog niet klaar voor e-facturatie. Zorgen over veiligheid en privacy worden minder vaak dan vorig jaar aangeduid als mogelijke obstakels van e-facturatie door de economische beroepen.

GEBRUIK VAN E-FACTURATIE: NEGATIEVE STELLINGEN



Significante verschillen t.o.v. 2019



2. TOEKOMSTPERSPECTIEF

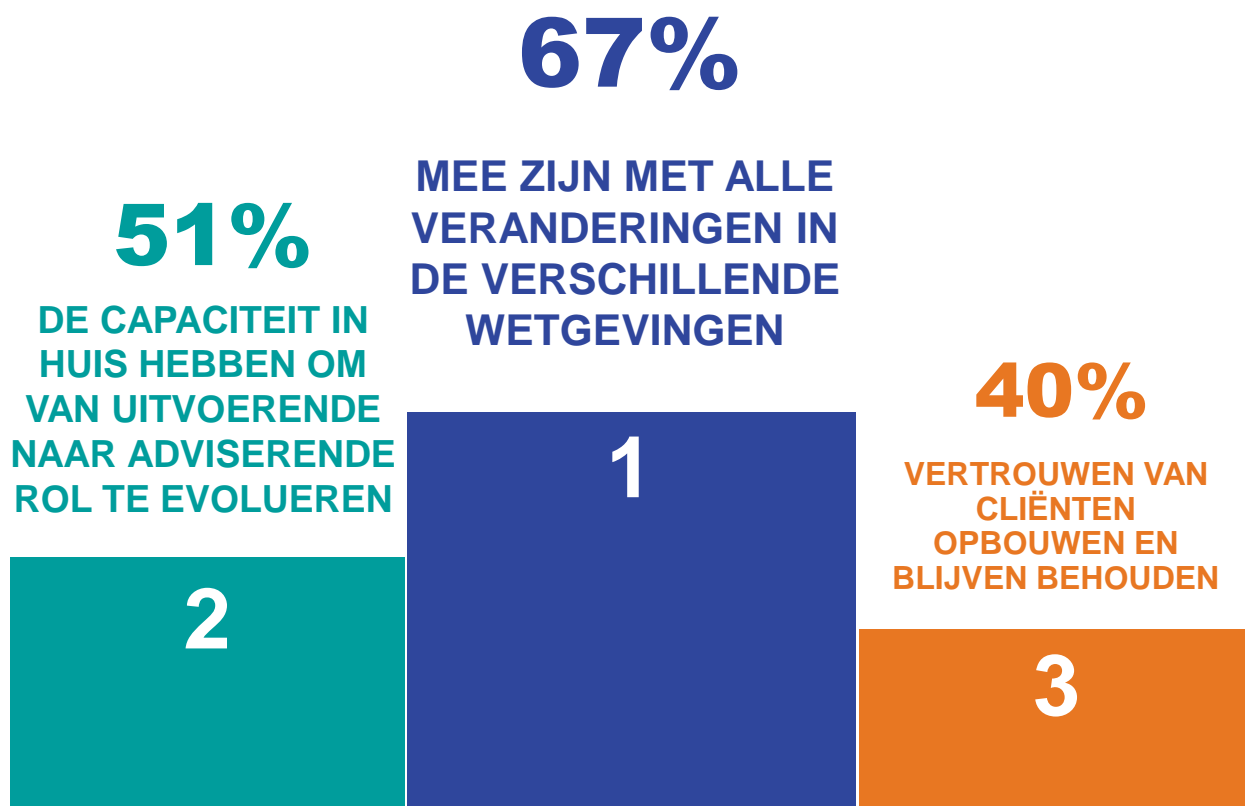
1 **MEE ZIJN MET ALLE VERANDERINGEN IN DE VERSCHILLENDE WETGEVINGEN**
blijft de grootste uitdaging voor de meerderheid van de economische beroepen.

2 **E-FACTURATIE WORDT DE STANDAARD**
Volgens ongeveer 2 op 5 economische beroepen zelfs binnen de 5 jaar.



De grootste uitdaging blijft voor 2 op 3 economische beroepen mee zijn met alle veranderingen in de wetgeving. De top 10 uitdagingen zijn verder gelijkend aan de uitdagingen van de voorbije jaren.

GROOTSTE UITDAGINGEN

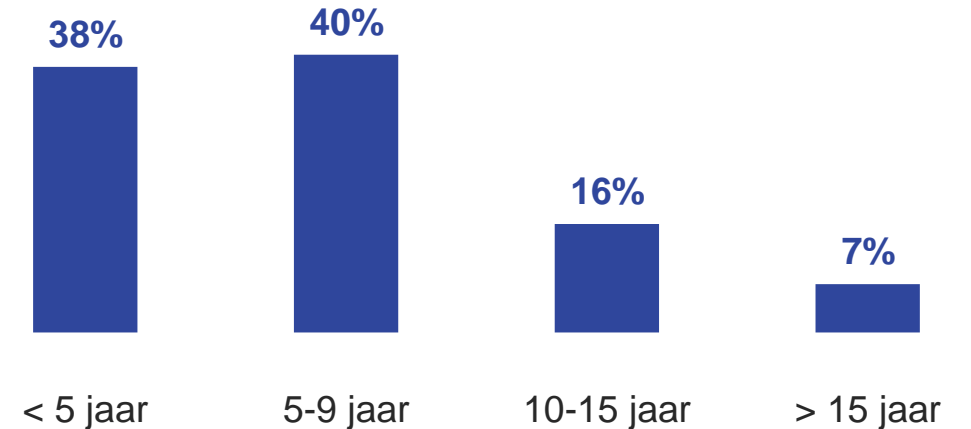


Vraag: Q29. Wat zijn volgens u de 3 grootste uitdagingen voor de accountant of fiscalist in de toekomst?

- 4 34% - Goede medewerkers vinden en houden door herscholing door rekrutering
- 5 32% - Zich onderscheiden met digitale dienstverlening aan de cliënt
- 6 29% - Winstgevend blijven in de huidige competitieve omgeving
- 7 21% - Beheersen van risico's i.f.v. financieel toezicht op ondernemingen
- 8 11% - Pro-actieve en deskundige steun bij het uitvoeren van elektronische facturatie
- 9 9% - Garanderen van een veilige elektronische informatie-uitwisseling met mijn cliënten
- 10 4% - Andere

De overgrote meerderheid verwacht dat e-facturatie de standaard zal zijn binnen de 10 jaar. Ongeveer 2 op 5 economische beroepen denkt zelfs dat dit binnen de 5 jaar het geval zal zijn. Ten opzichte van een jaar geleden zien we dat veel meer economische beroepen de shift in standaard verwachten binnen de 5 jaar (38% ten opzichte van 24% een jaar geleden)

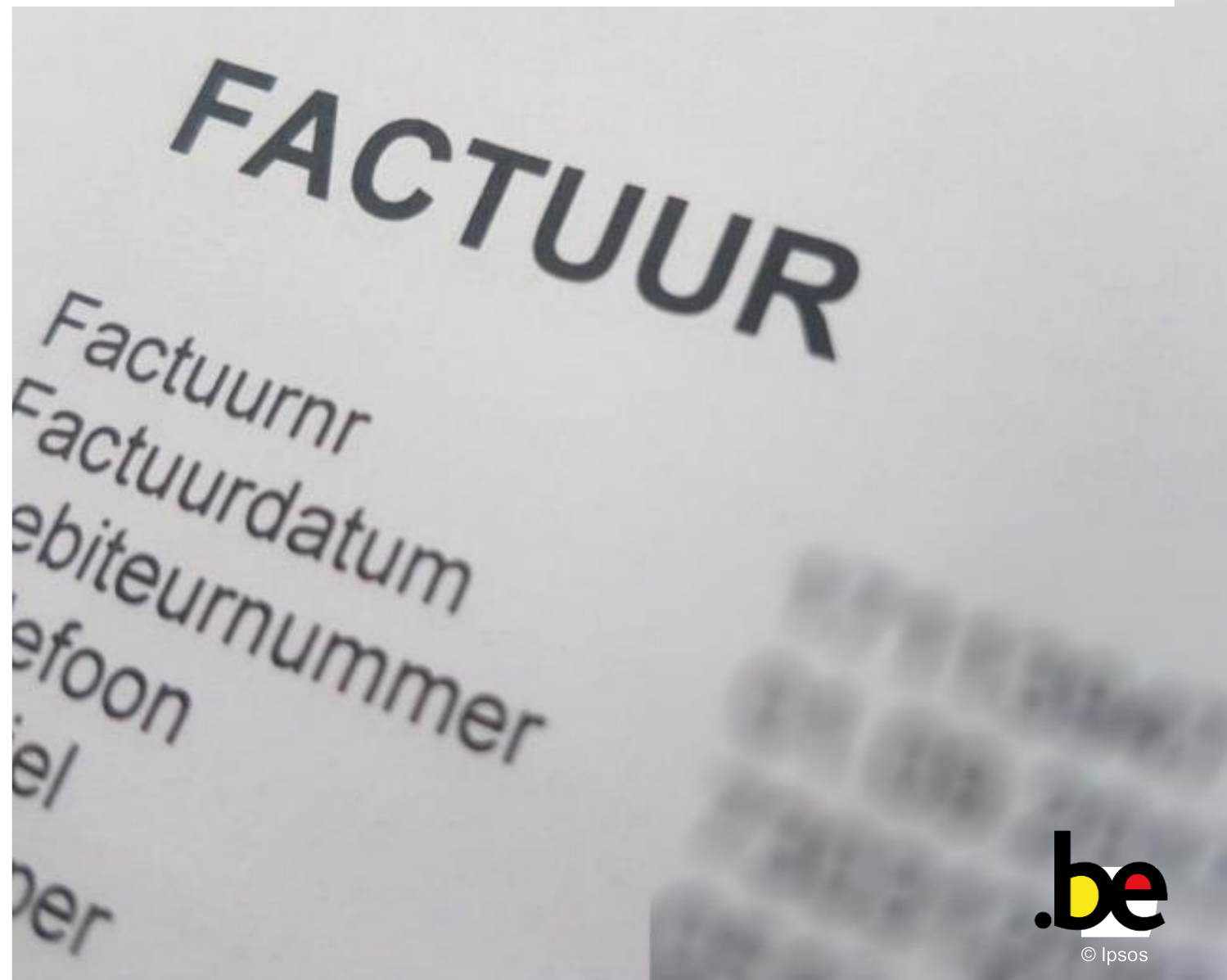
E-FACTURATIE STANDAARD



3. FACTUREN NAAR CLIËNTEN

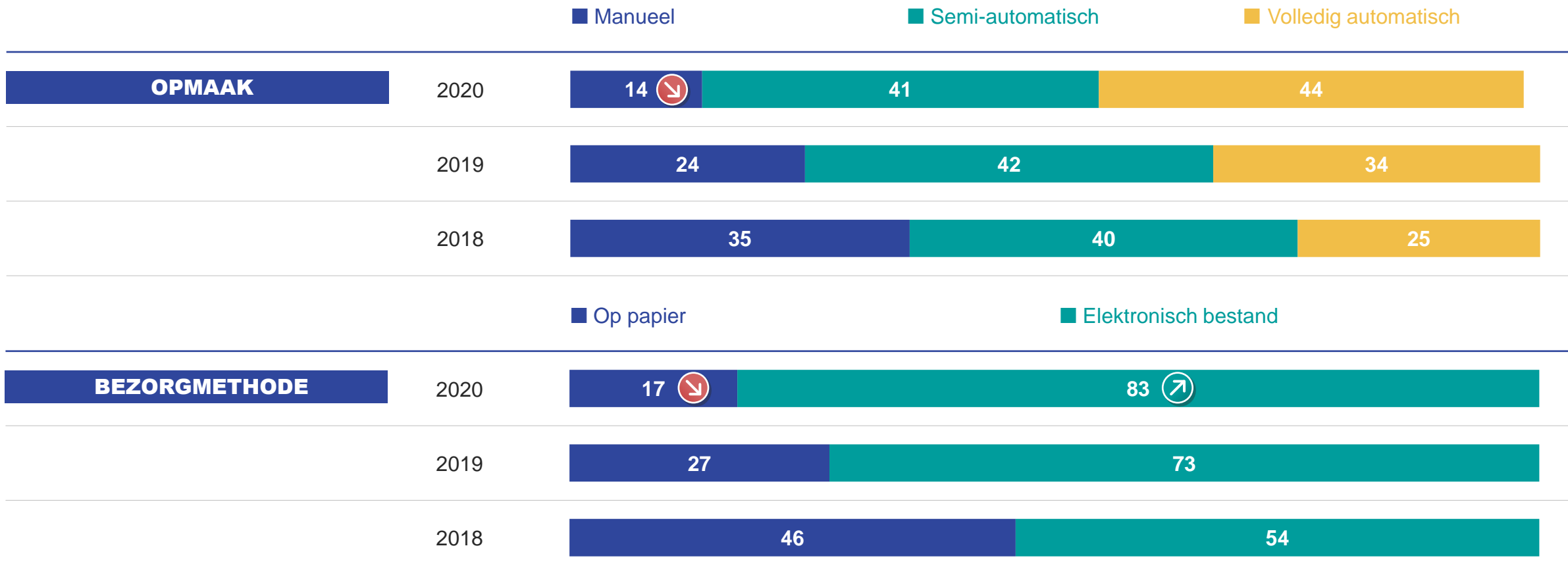
1 DE AUTOMATISCHE OPMAAK VAN FACTUREN
BLIJFT IN OPMARS

2 FACTUREN WORDEN STEEDS VAKER
ELEKTRONISCH BEZORGD



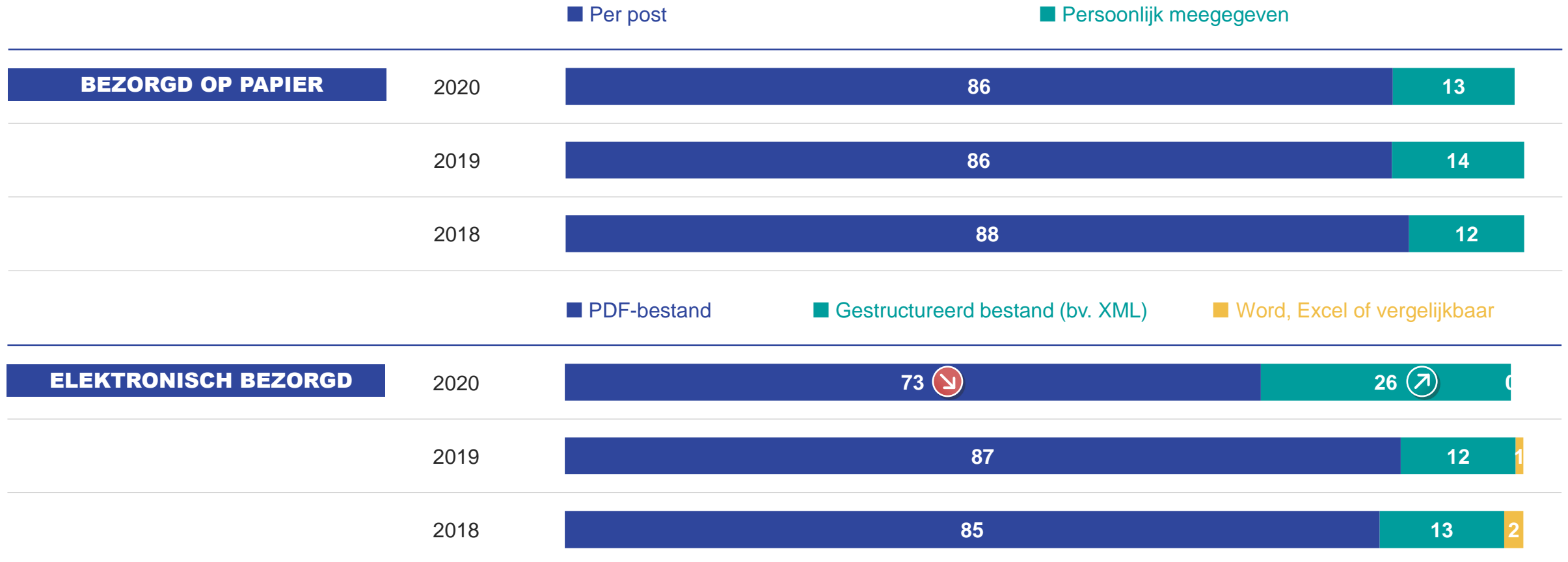
De automatische opmaak van facturen naar cliënten blijft een sterke opmars kennen, vooral de volledig automatische opmaak van facturen kent dit jaar een sterke stijging. Ook het elektronisch bezorgen van facturen aan cliënten blijft een sterke opmars kennen. De overgrote meerderheid van economische beroepen bezorgt facturen elektronisch aan zijn cliënten.

FACTUREN NAAR CLIËNTEN



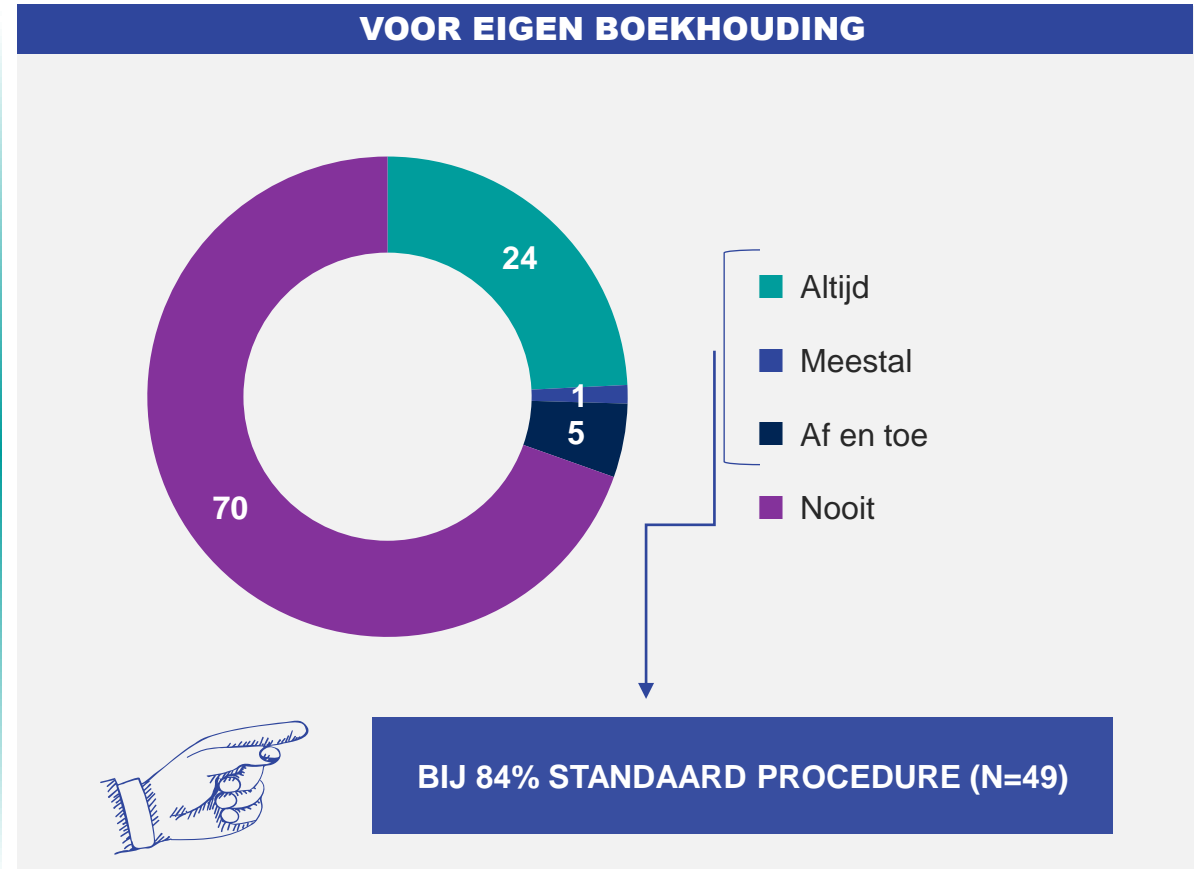
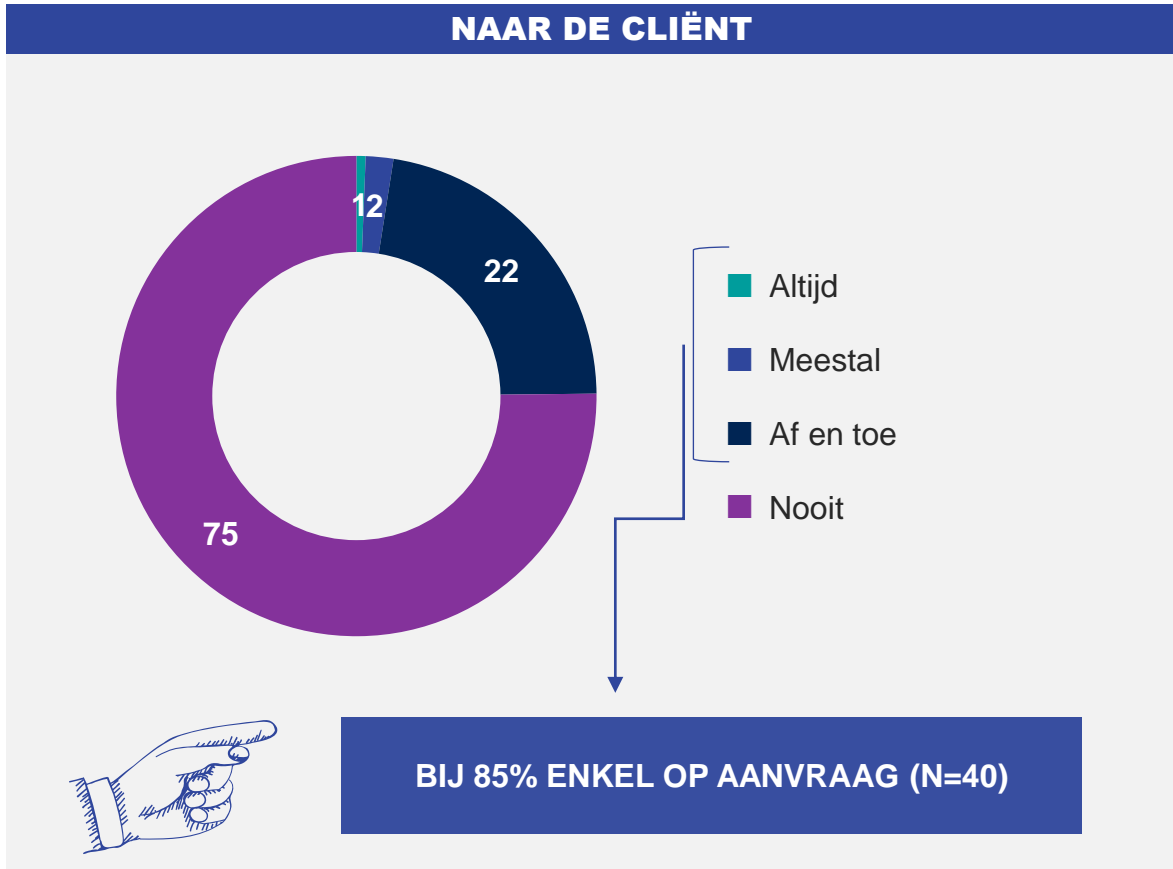
Elektronische facturen worden het vaakst via een PDF-bestand bezorgd. Echter, er is een significante stijging van het aandeel elektronische facturen dat via een gestructureerde bestand (XML) wordt bezorgd in plaats van via een PDF-bestand.

FACTUREN NAAR CLIËNTEN | DETAIL BEZORGMETHODE



Elektronisch bezorgde facturen worden slechts bij een kleine minderheid ook nog op papier verstuurd, en dit meestal op vraag van de cliënt. Voor de eigen boekhouding wordt er door een kwart van de economische beroepen alsnog meestal of altijd een print van de factuur gemaakt.

PAPIEREN AFDRUK ELEKTRONISCHE FACTUREN



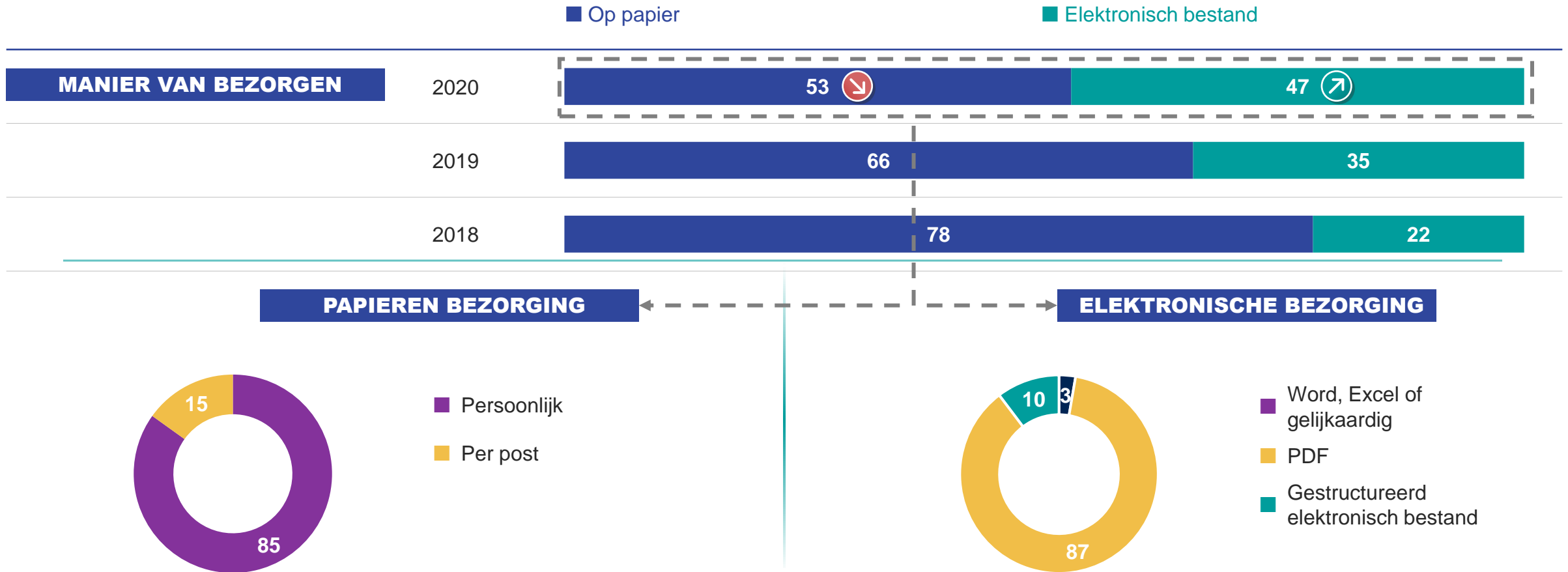
4. BOEKHOUDKUNDIGE STUKKEN VAN CLIËNTEN

HET ELEKTRONISCH ONTVANGEN VAN BOEKHOUDKUNDIGE STUKKEN ZIT IN STIJGENDE LIJN, EN KOMT OP ONGEVEER GELIJKE HOOGTE MET HET OP PAPIER ONTVANGEN VAN BOEKHOUDKUNDIGE STUKKEN



Het aantal elektronische boekhoudkundige bestanden dat wordt ontvangen kent een blijvende stijging ten opzichte van het aantal boekhoudkundige bestanden op papier. In een paar jaar tijd zien we een kentering in de verhouding tussen het elektronisch en op papier bezorgen van boekhoudkundige stukken.

ONTVANGEN VAN BOEKHOUDKUNDIGE STUKKEN



Vraag: Q22. In welke vorm heeft uw kantoor deze boekhoudkundige stukken van cliënten ontvangen?

Q23D. Als we enkel kijken naar de boekhoudkundige stukken die uw kantoor op papier ontvangt, kan u dan aangeven hoe uw cliënten deze boekhoudkundige stukken specifiek aanleveren?

Q23E. Als we enkel kijken naar de boekhoudkundige stukken die uw kantoor als een elektronisch bestand ontvangt, kan u dan aangeven hoe uw cliënten deze boekhoudkundige stukken specifiek aanleveren?

Het ontvangen van elektronische boekhoudkundige stukken gebeurt nog steeds voornamelijk als bijlage in e-mail.

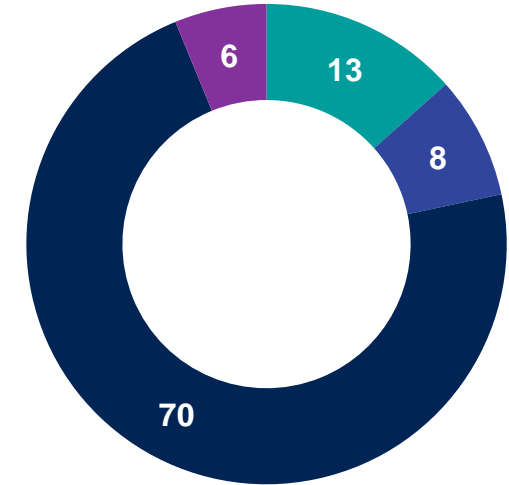
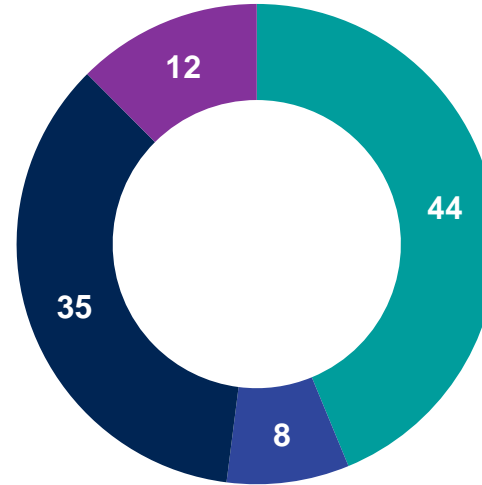
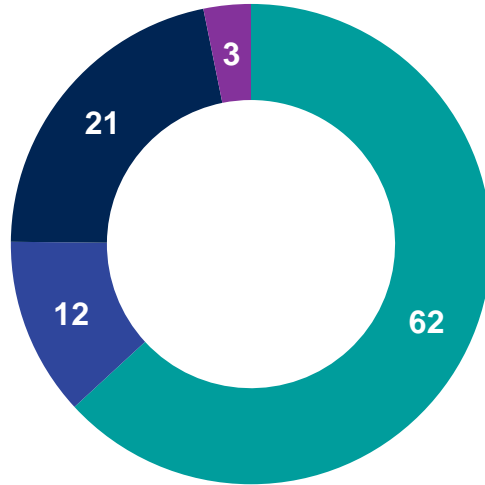
ONTVANGEN VAN ELEKTRONISCHE BOEKHOUDKUNDIGE STUKKEN

**BEZORGD IN WORD-, EXCEL-
OF VERGELIJKBAAR BESTAND**
(n=38)*

**BEZORGD IN
PDF-BESTAND**
(n=153)

**BEZORGD IN
GESTRUCTUREERD BESTAND
(XML) (n=65)**

- Bijlage in e-mail
- Link naar website of portal
- Digitaal platform
- Cloud-based (bv. Dropbox)



5. IMPACT COVID-19 OP E-FACTURATIE

De COVID-19 pandemie zorgde voor een versnelling in het elektronisch factureren bij cliënten van economische beroepen. Eén op 4 kantoren investeerde zelfs meer dan voorzien in toepassingen voor e-facturatie.

■ (Helemaal) mee akkoord ■ Noch mee akkoord, noch niet mee akkoord ■ (Helemaal) niet mee akkoord

De coronacrisis heeft de overstap van mijn cliënten naar e-facturatie versneld



Door de coronacrisis heeft mijn kantoor verschillende administratieve processen gedigitaliseerd (andere processen dan de facturatie)



Tijdens de coronacrisis heeft mijn kantoor meer gebruik gemaakt van e-facturatie



Door de coronacrisis heeft mijn kantoor meer dan voorzien geïnvesteerd in toepassingen voor e-facturatie



CONCLUSIES

- 1** DE ALGEMENE TEVREDENHEID OVER E-FACTURATIE KENT EEN STERKE STIJGING
- 2** DE BEHOEFTE NAAR MEER VERPLICHTINGEN M.B.T. E-FACTURATIE VANWEGE DE OVERHEID KENT EEN OPVALLENDE STIJGING
- 3** MEER ECONOMISCHE BEROEPEN VERWACHTEN EEN SNELLERE OMSCHAKELING NAAR E-FACTURATIE DAN DE VOORGAANDE JAREN
- 4** DE ECONOMISCHE BEROEPEN HEBBEN IN 2020 MEER FACTUREN ELEKTRONISCH OPGESTELD EN BEZORGD AAN HUN CLIËNTEN
- 5** HET CLIËNTEEL VAN DE ECONOMISCHE BEROEPEN HEEFT IN 2020 SIGNIFICANT MEER BOEKHOUDKUNDIGE STUKKEN ELEKTRONISCH BEZORGD AAN HUN ACCOUNTANT EN/OF FISCALIST
- 6** DE COVID-19 PANDEMIE BLIJKT EEN BELANGRIJKE KATALYSATOR TE ZIJN VOOR E-FACTURATIE