

ELEKTRONISCHE FACTURATIE

ENQUÊTE BIJ 1.000 BELGISCHE BURGERS

RESULTATEN 2020

Enquête uitgevoerd voor

Dienst Administratieve Vereenvoudiging



INLEIDING

1

CONTEXT

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

1. Ondernemingen
2. Economische beroepen, zoals de boekhouders-fiscalisten
3. Burgers

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 studie uitgevoerd bij **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 (kwalitatief luik).

In 2020 werd het onderzoek bij burgers uitgevoerd in volle **Corona-pandemie**. Ten tijde van de bevraging, hadden burgers al meer dan een half jaar de impact gevoeld van de verschillende maatregelen en lockdowns, zoals de sluiting van alle niet-essentiële winkels, een aanmoediging/verplichting van telewerk en een aanmoediging om elektronisch en contactloos te betalen.

STEEKPROEF- OPBOUW

2

ONDERZOEKSPOPULATIE



Belgische bevolking; hoofd- of mede verantwoordelijk voor geldgebonden huishoudelijke taken

STEEKPROEFGROOTTE



N = 1.000

QUOTA



Representatieve quota:

- Leeftijd
- Geslacht
- Provincie

DATA COLLECTIE METHODE



Online

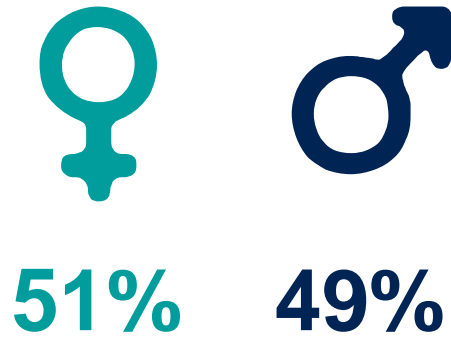
VELDWERK PERIODE



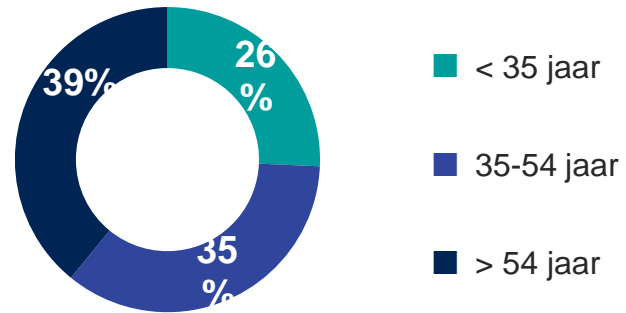
22/12/2020 – 31/12/2020

STEEKPROEFOPBOUW

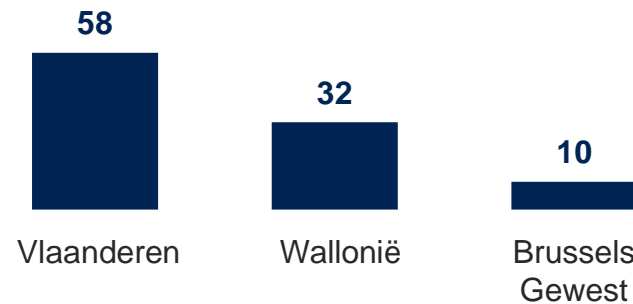
GESLACHT



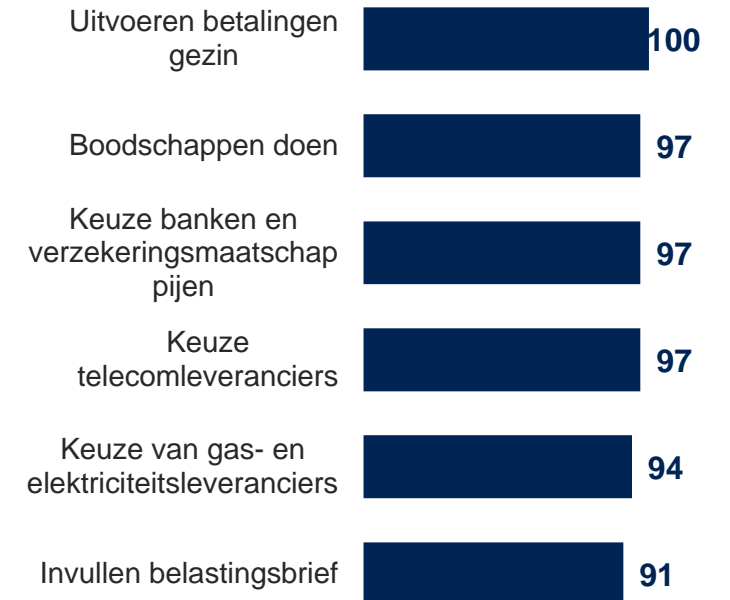
LEEFTIJD



REGIO



Hoofd- of mede verantwoordelijk geldgebonden huishoudelijke taken



RESULTATEN

3

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)

VERTROUWEN IN HET INTERNET VOOR GELDZAKEN

3.1

VERTROUWEN IN HET INTERNET VOOR GELDZAKEN

1 Er is een groot vertrouwen in het internet om geldzaken te regelen. Enkel het vertrouwen om persoonlijke gegevens via websites te verstrekken, blijft laag

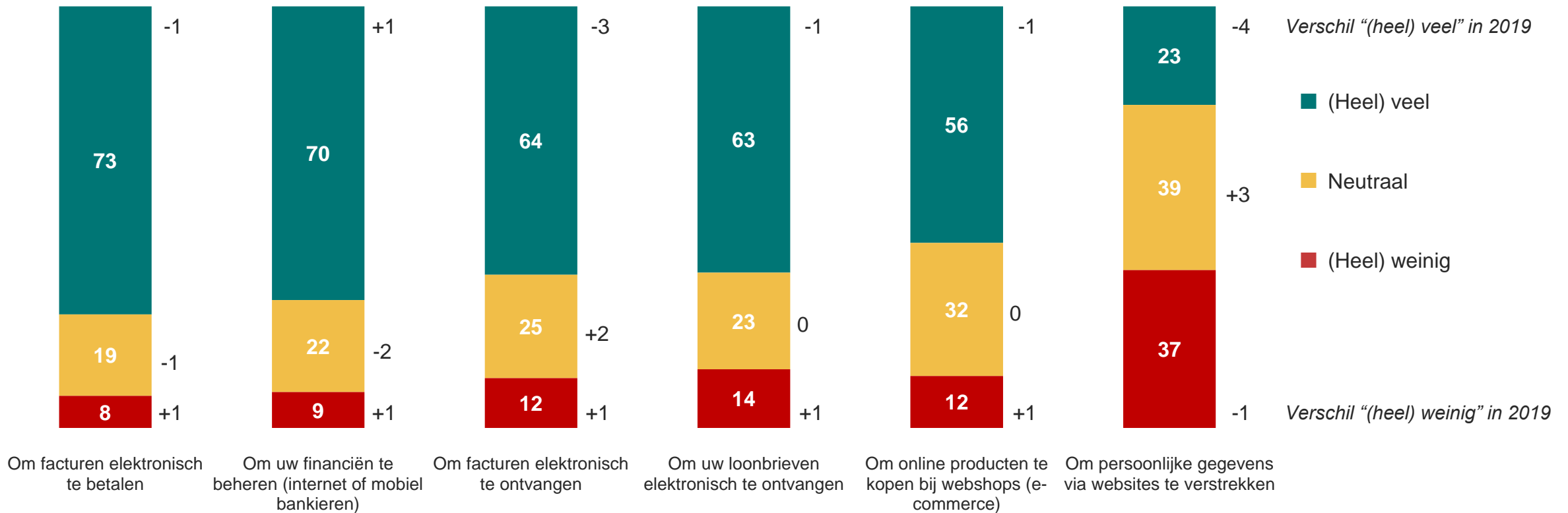
2 Vooral hogere socio-economische groepen hebben een groot vertrouwen in e-facturatie

3 Jongere leeftijdsgroepen hebben een groter vertrouwen in e-commerce, maar er zijn geen verschillen tussen leeftijdsgroepen als het gaat over e-facturatie



Er is veel vertrouwen om geldzaken te regelen via het internet. Het vertrouwen is het meest uitgesproken om facturen elektronisch te betalen en financiën te beheren. Er is een lager vertrouwen om persoonlijke gegevens online te delen.

HOEVEEL VERTROUWEN HEBBEN BELGEN IN HET INTERNET VOOR GELDZAKEN?



Hogere socio-economische groepen hebben een groter vertrouwen in het internet voor geldzaken. Het vertrouwen in e-facturatie is niet significant verschillend tussen leeftijdsgroepen.

HOEVEEL VERTROUWEN HEBBEN BELGEN IN HET INTERNET VOOR GELDZAKEN?

		LEEFTIJD			SOCIO-ECONOMISCHE GROEP	
		< 35 jaar (n=260)	35-54 jaar (n=350)	> 54 jaar (n=390)	Sociale klasse 1&2 (n=373)	Sociale klasse 7&8 (n=164)
Om facturen elektronisch te betalen	% (Heel) weinig	8	6	9	6	10
	% (Heel) veel	71	76	72	78	62
Om uw financiën te beheren (internet of mobiel bankieren)	% (Heel) weinig	7	8	10	7	10
	% (Heel) veel	70	72	67	75	62
Om facturen elektronisch te ontvangen	% (Heel) weinig	11	11	14	8	14
	% (Heel) veel	63	64	64	72	53
Om uw loonbrieven elektronisch te ontvangen	% (Heel) weinig	9	11	20	11	18
	% (Heel) veel	67	67	57	72	52
Om online producten te kopen bij webshops (e-commerce)	% (Heel) weinig	6	9	20	8	19
	% (Heel) veel	68	61	44	64	48
Om persoonlijke gegevens via websites te verstrekken	% (Heel) weinig	24	32	51	33	35
	% (Heel) veel	35	24	15	26	23

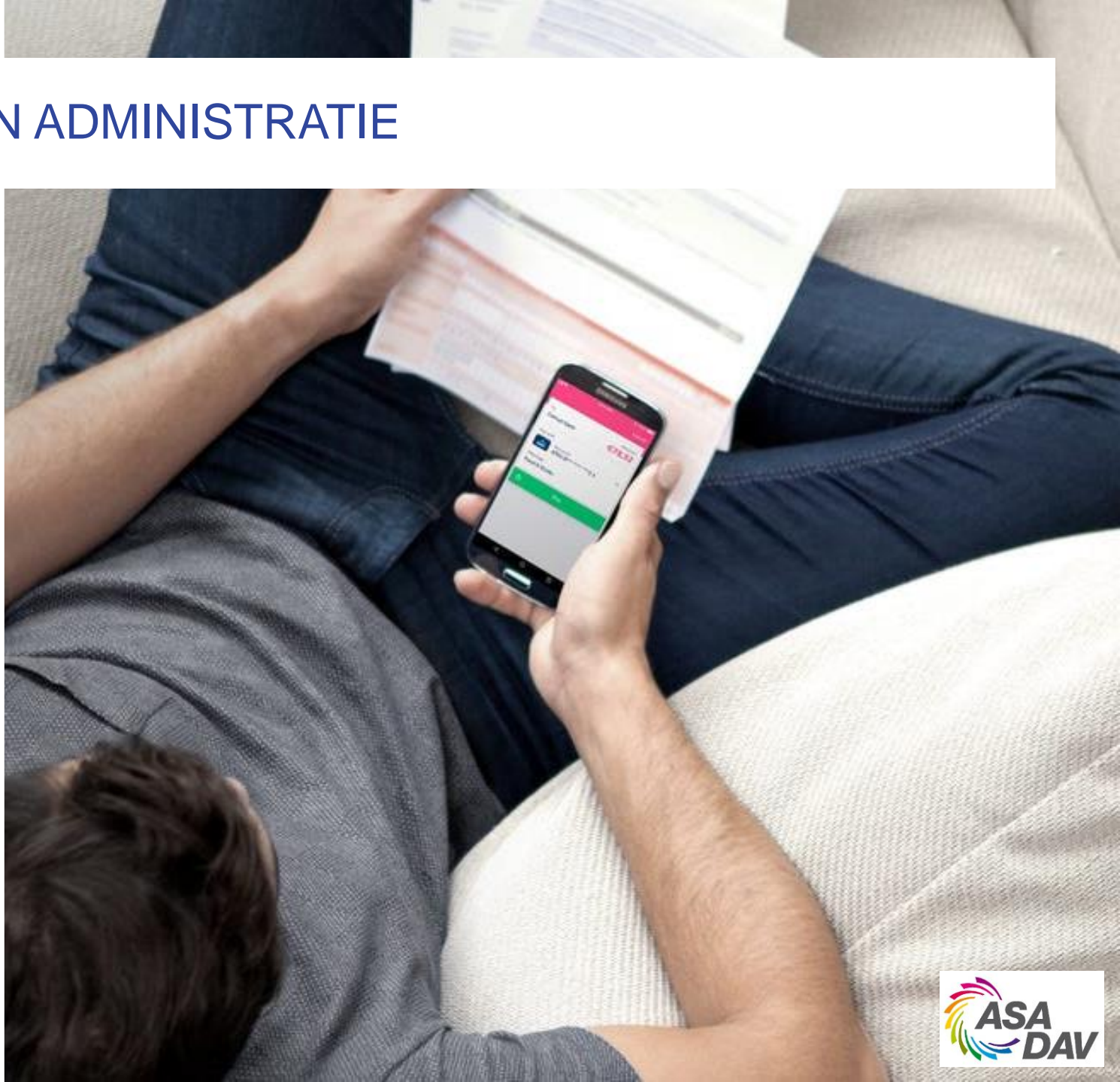
ONTVANGEN VAN FACTUREN EN ADMINISTRATIE

3.2

ONTVANGEN VAN FACTUREN EN ADMINISTRATIE

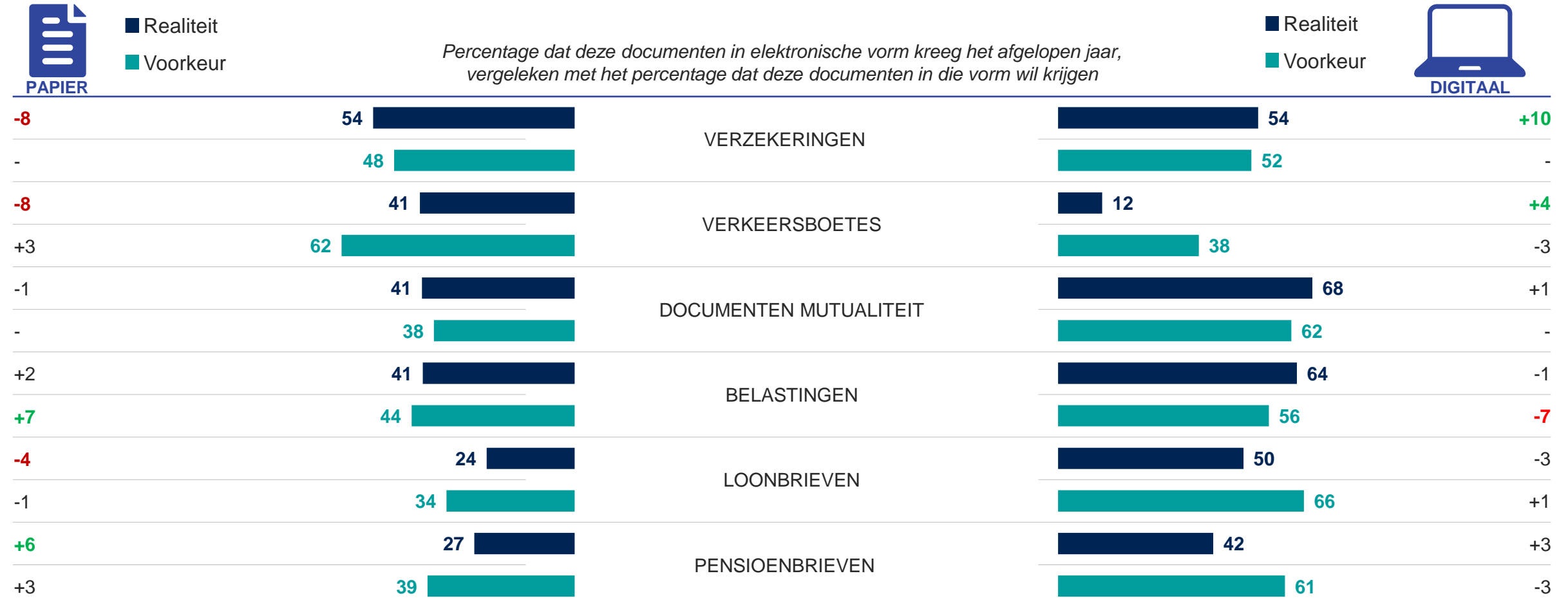
1 E-facturatie is wijdverspreid en ook de voorkeur gaat in het algemeen vaker uit naar digitale dan naar papieren communicatie

2 Toch blijft papier wenselijk voor bepaalde documenten, vooral verkeersboetes wenst men liever op papier dan digitaal te ontvangen



We zien een verderzetting in de digitalisering; documenten worden steeds vaker elektronisch ontvangen. De sterkste stijging t.o.v. 2019 zien we bij documenten inzake verzekeringen.

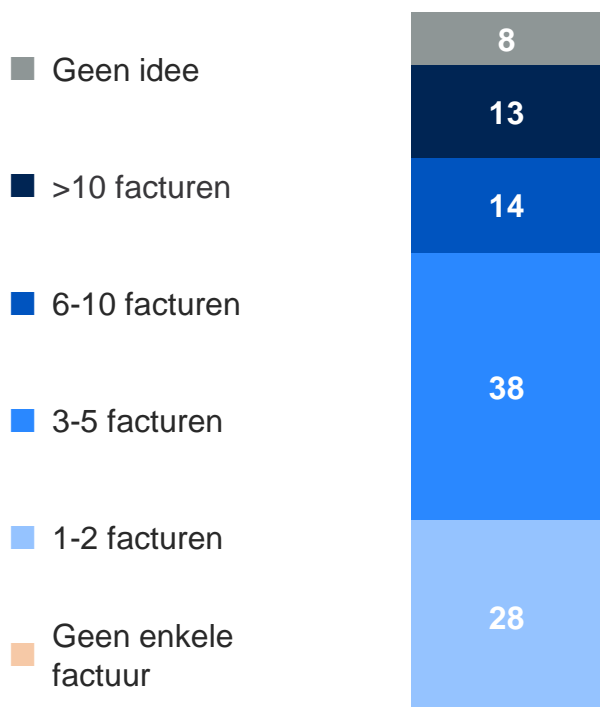
IN WELKE VORM ZOULDEN BELGEN ADMINISTRATIEVE DOCUMENTEN WILLEN KRIJGEN?



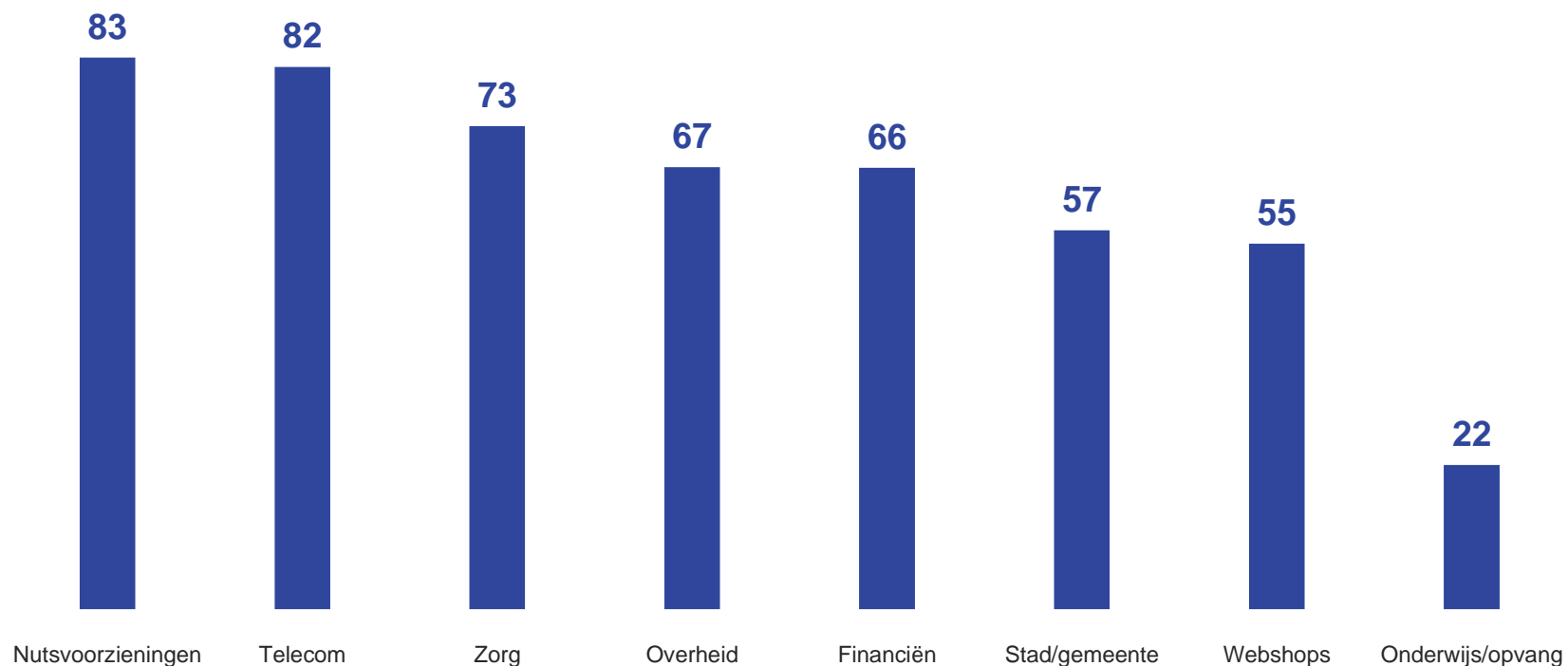
2 op 5 Belgen ontvangt 3 tot 5 facturen per maand en 1 op 4 Belgen ontvangt zelfs meer dan 5 facturen per maand. Facturen komen voornamelijk van nutsvoorzieningen, telecomdiensten en zorgdiensten.

HOE VAAK KRIJGEN BELGEN FACTUREN EN WAAR KOMEN ZE VANDAAN?

AANTAL FACTUREN / MAAND

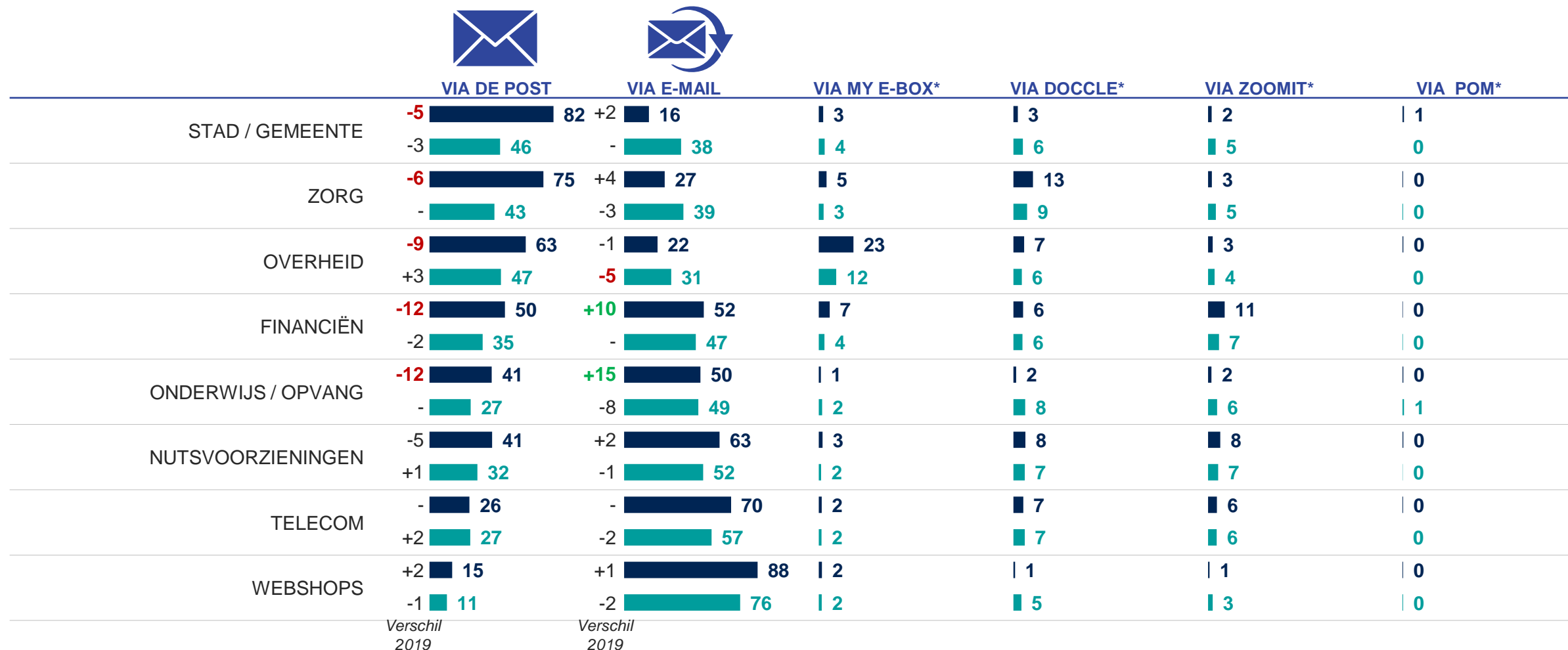


VAN WELKE LEVERANCIERS?



Ongeveer de helft van de Belgen wenst facturen op een elektronische manier te ontvangen, waarbij de meesten kiezen voor e-mail. We zien een sterke daling t.o.v. 2019 van facturen via de post van verschillende instanties.

IN WELKE VORM ZOULDEN BELGEN FACTUREN WILLEN ONTVANGEN?



Vershil
2019

Vershil
2019

■ Realiteit

■ Voorkeur

Manuele overschrijvingen blijven erg populair in alle sectoren. Domiciliëring is populair bij facturen van nutsvoorzieningen, financiële diensten en telecom

HOE BETALEN BELGEN HUN FACTUREN?

	CASH	MANUELE OVERSCHRIJVING	INGEVULDE OVERSCHRIJVING	DOMICILIËRING	BETAALOMGEVING LEVERANCIER	ANDERE
Nutsvoorzieningen	1	41 +2	14	37	5	1
Financiën	1	51 +1	15	26	7	1
Telecom	2	39 +4	15	38	5	1
Webshops	5	35 -3	28	1	28	3
Zorg	2	68 -	13	10	6	2
Onderwijs / opvang	5	66 +1	14	4	5	6
Stad / gemeente	3	72 -1	14	4	6	1
Overheid	2	68 -	17	4	8	2

Vershil
2019

DIGITALE PLATFORMEN VOOR FACTUREN EN ADMINISTRATIE

3.3

DIGITALE PLATFORMEN VOOR FACTUREN EN ADMINISTRATIE

1 De kennis over de verschillende platformen elektronische facturatie is groot

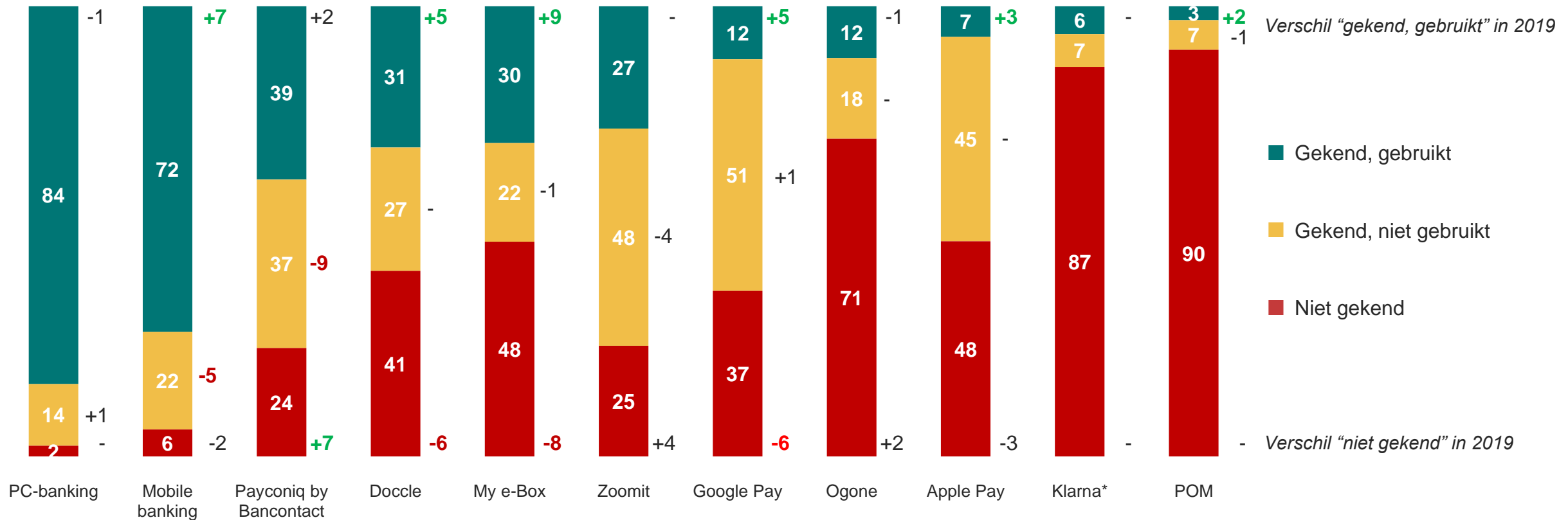
2 Naast het ingeburgerd gebruik van PC banking, is ook mobile banking wijdverspreid

3 We gebruiken ook vaker, zelfs dagelijks, platformen om elektronisch facturen te betalen (vooral mobile banking zit in de lift)



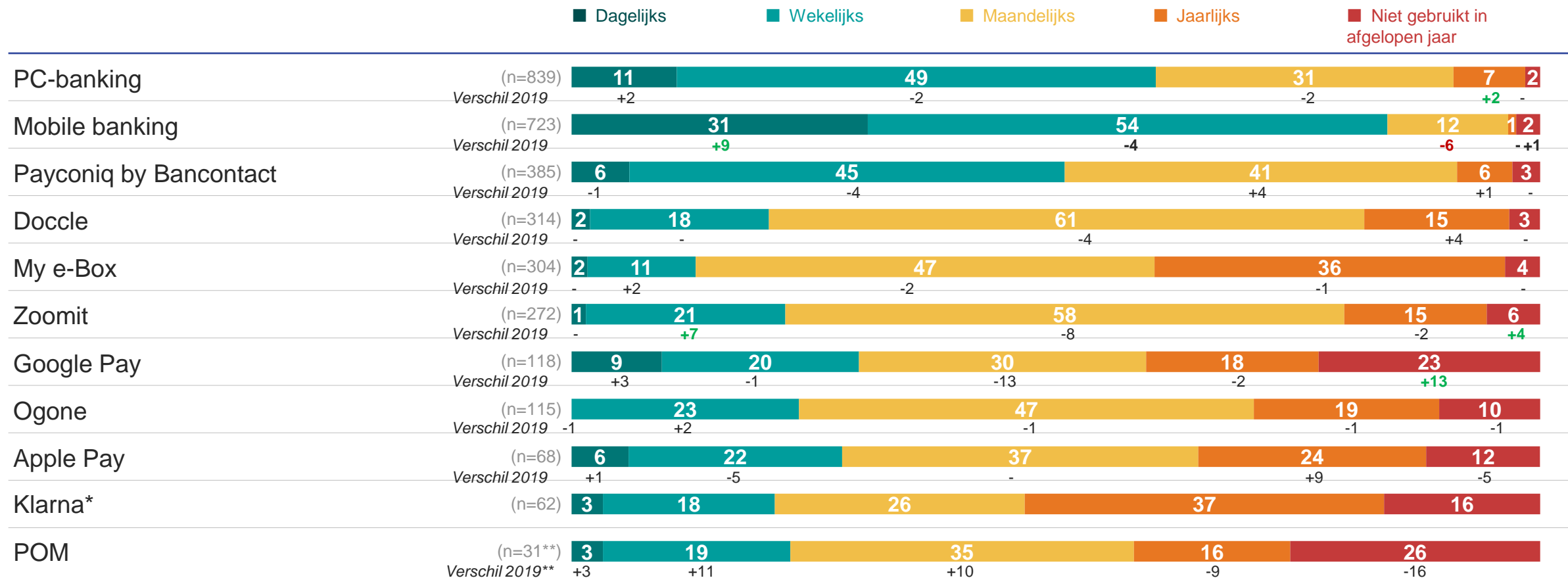
PC-banking en mobile banking zijn veruit de meest gekende en gebruikte digitale platformen. Mobile banking en My e-Box zijn de sterkste stijgers inzake kennis en gebruik.

HOE BEKEND ZIJN BELGEN MET DIGITALE PLATFORMEN?



Platformen om te betalen worden zeer regelmatig gebruikt. Er is een sterke stijging in het dagelijks gebruik van Mobile banking.

HOE VAAK GEBRUIKEN BELGEN DIGITALE PLATFORMEN?



ATTITUDES TEGENOVER DIGITALE TOEPASSINGEN

3.4

ATTITUDES TEGENOVER DIGITALE TOEPASSINGEN

1 Tax-on-web is de meest gekende en gebruikte digitale toepassing van de overheid

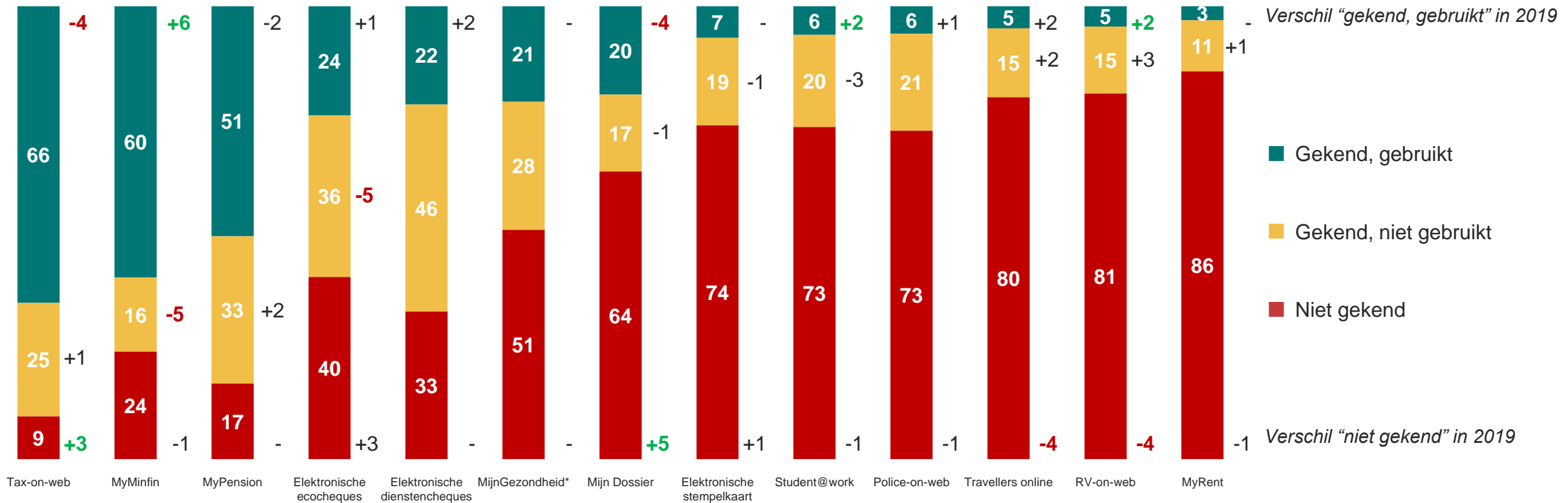
2 Minder gekende toepassingen hebben vaker een specifieke functie en doelgroep

3 Gebruiksfrequentie is gerelateerd aan de functie van de toepassing



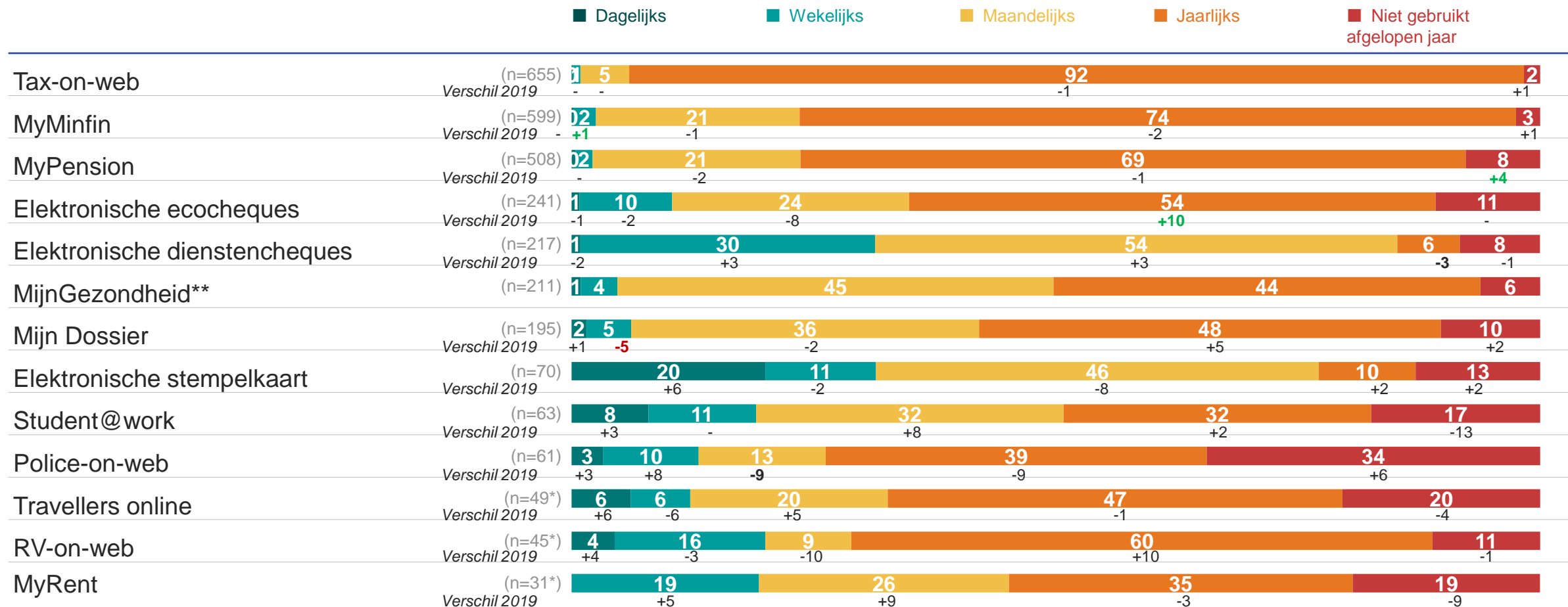
Tax-on-web, MyMinfin en MyPension genieten de ruimste bekendheid en worden het vaakst gebruikt. Toepassingen die minder gekend/gebruikt worden, richten zich meestal op specifieke doelgroepen en hebben een specifieke functie.

HOE BEKEND ZIJN BELGEN MET DIGITALE TOEPASSINGEN?



De gebruiksfrequentie verschilt sterk per toepassing en hangt sterk af van het specifieke doel van de toepassing: terwijl het invullen van de belastingaangifte via Tax-on-Web een jaarlijkse activiteit is, wordt de elektronische stempelkaart eC3 vaker gebruikt.

HOE VAAK GEBRUIKEN BELGEN DIGITALE TOEPASSINGEN?



ATTITUDES TEGENOVER E-FACTURATIE

3.5

ATTITUDES TEGENOVER E-FACTURATIE

1 Belgen verhouden zich positief t.o.v. e-facturatie en er is een sterke stijging van de perceptie dat e-facturatie gebruiksvriendelijk is

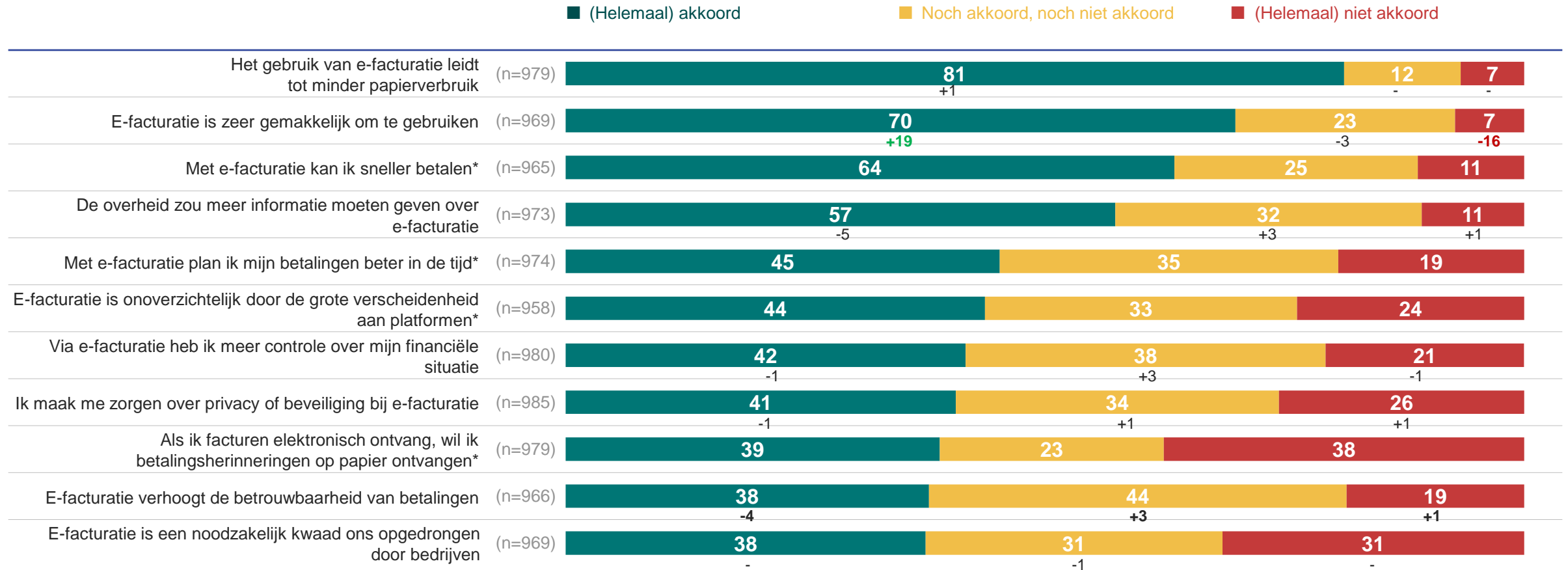
2 Burgers kiezen liefst zelf welke digitale postbus ze gebruiken voor e-facturen

3 Elektronische facturatie is enorm gegroeid in 2020, en meestal was dit op vraag van de leveranciers.



Een grote meerderheid gaat akkoord met de verschillende voordelen die e-facturatie biedt. Vooral de positieve perceptie over het gebruiksgemak is sterk gegroeid t.o.v. 2019. 2 op 5 blijft zich echter zorgen maken over privacy en beveiliging bij het gebruik van e-facturatie.

HOE STAAN BELGEN TEN OPZICHTE VAN E-FACTURATIE?



Burgers kiezen liefst zelf welke digitale postbus ze gebruiken om post te ontvangen, en gebruiken liefst dezelfde digitale postbus voor alle post.

HOE STAAN BELGEN TEGENOVER EEN DIGITALE POSTBUS?

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

Ik kies graag zelf via welke digitale brievenbus ik mijn post ontvang



Ik wil op eenzelfde platform mijn post ontvangen en mijn post archiveren



Enkel als ál mijn post in één digitale brievenbus toekomt, verkies ik deze digitale brievenbus



Het overzicht over mijn post bewaren is moeilijk als ik post op papier en digitaal ontvang



Enkel als ik deze digitale brievenbus ook kan gebruiken om documenten te versturen, verkies ik een digitale brievenbus



Elektronische facturatie is enorm gegroeid in 2020, omdat een meerderheid vaker online aankopen heeft gedaan, alsook vaker elektronische facturen heeft ontvangen.

VERANDEREND GEDRAG BURGERS (OMTRENT E-FACTURATIE) IN 2020

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

In 2020 heb ik meer online aankopen gedaan via webshops



In 2020 heb ik meer elektronische facturen ontvangen



In 2020 is mijn vertrouwen in elektronische facturen gestegen



Het zijn vaker de leveranciers van facturen dan de burgers zelf die vragende partij zijn om elektronisch te factureren.

VERANDEREND GEDRAG I.V.M. VERSTUREN / ONTVANGEN ELEKTRONISCHE FACTUREN IN 2020

In 2020 heb ik gevraagd aan enkele leveranciers om me elektronische facturen te sturen

18%

In 2020 heb ik aanvaard dat enkele leveranciers hun facturen elektronisch aan mij bezorgen

46%

Geen van beide

44%

SAMENVATTING

4

SAMENVATTING

1

De opmars van elektronische facturatie zet zich in 2020 voort, en versnelt zelfs door de Coronapandemie. In bijna de helft van de gevallen (46%) werd het initiatief hiervoor genomen door de leverancier die in 2020 voor het eerst elektronische facturen aanbood. Deze beweging heeft geen negatieve invloed gehad op het vertrouwen in elektronische facturatie. Integendeel zelfs. Voor 1 op 3 is het vertrouwen in elektronische facturatie in 2020 gestegen.

2

Belgen willen zelf de controle behouden op de manier waarop zij facturen en documenten ontvangen. Afhankelijk van het type factuur/document verkiest men eerder elektronische of papieren communicatie. Post en e-mail blijven de meest geprefereerde manieren om facturen en documenten te ontvangen. Burgers geven aan dat ze toepassingen als My e-box, Doccle en Zoomit minder zouden willen gebruiken voor facturen en documenten dan vandaag het geval is.

3

Leeftijd lijkt geen bepalende factor te zijn voor het vertrouwen om facturen elektronisch te ontvangen, om facturen elektronisch te betalen en om financiën online te beheren. We zien wel dat hogere leeftijdsgroepen minder vertrouwen hebben om persoonsgegevens online te verstrekken.

4

Overheidsdiensten kunnen in het algemeen gezien nog groeien in het gebruik van elektronische communicatie en administratie, zeker als we ze vergelijken met de meer commerciële sectoren. Bankgerelateerde platformen zijn veruit de meest gekende en meest gebruikte platformen. Maar ook toepassingen voor elektronische administratie zijn zeer gekend. De gebruiksfrequentie van (overheids-)platformen en toepassingen is dan weer sterk afhankelijk van hun functie.
