



FOD Beleid & Ondersteuning

SPF Stratégie & Appui

# Elektronische facturatie

## Rapport

Impact van elektronische facturatie op de administratieve lasten  
voor ondernemingen en burgers in 2021

**Dienst Administratieve Vereenvoudiging**

FOD Beleid en Ondersteuning BOSA

WTC III, Simon Bolivarlaan 30/bus 1, 1000 Brussel | 02 740 74 74 |

○ **Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1	Wettelijk kader	4
1.2	Definitie factuur	4
1.3	Voorwaarden elektronische facturatie	5
<b>3</b>	<b>Onderzoeksopzet</b> .....	<b>6</b>
3.1	Administratieve lasten	6
3.2	Directe en indirecte kosten	6
3.3	Handelingen en methoden in het facturatieproces	7
2.3.1	Opstellen van uitgaande facturen	7
2.3.2	Verwerken van inkomende facturen	7
2.3.3	Verzenden en ontvangen van facturen	8
3.4	Administratieve lasten van papieren en elektronische facturatie	9
2.4.1	Administratieve lasten per factuur	9
2.4.2	Administratieve lasten per type onderneming	11
<b>3</b>	<b>Meetresultaten bevraging elektronische facturatie bij bedrijven in 2021</b> .....	<b>13</b>
4.1	Overzicht resultaten	14
3.1.1	Aantal verstuurd en ontvangen facturen	14
3.1.2	Opstellen van uitgaande facturen	14
3.1.3	Verwerken van inkomende facturen	15
3.1.4	Verzenden en ontvangen van facturen	15
	Evolutie van elektronische facturatie in België in cijfers	17
4.2	Bespreking van de evolutie van elektronische facturatie in België	21
<b>5</b>	<b>Administratieve lastenbesparing door gebruik elektronische facturatie</b> .....	<b>22</b>

## 1 Samenvatting

- De Dienst voor administratieve vereenvoudiging voerde een onderzoek naar het gebruik van e-invoicing bij een **representatieve steekproef** van **1009 bedrijven** gevestigd in België.
- In 2021 werd een **totale besparing van 223 miljoen euro** aan administratieve lasten voor ondernemingen gerealiseerd ten gevolge van het stijgend gebruik van e-facturatie.
- **Kleine ondernemingen** waren verantwoordelijk voor de grootste bijdrage aan de totale daling van administratieve lasten. Zij bespaarden **133 miljoen euro** aan administratieve lasten in 2021. Bij grote ondernemingen zien we een lastendaling van **70 miljoen euro** in 2021.
- De voornaamste reden voor de daling van administratieve lasten is de procentuele toename in het **automatisch opstellen van B2B en B2C facturen** (respectievelijk +16,53 en +21,30 procentpunten), gepaard met een stijging in het gebruik van e-mail voor het verzenden van facturen.
- Slechts **15,23% van alle facturen** wordt d.m.v. **gestructureerd bericht** aan de klanten bezorgd. Bij kleine en middelgrote ondernemingen is dit respectievelijk slechts 9,83% en 11,58%. Met andere woorden, op dit vlak is er nog een significant potentieel om bijkomend te besparen.

## 2 Inleiding

### 1.1 Wettelijk kader

Het wettelijk kader omtrent elektronisch factureren in België wordt in grote mate gevormd door de onderstaande regelgeving:

- Wet van 17 december 2012 tot wijziging van de belasting over de toegevoegde waarde (B.S. 21/12/2012). Deze Wet is een omzetting van de Europese Richtlijn 2010/45/EU en trad in werking op 1 januari 2013.
- Koninklijk Besluit van 19 december 2012 tot wijziging van het Koninklijk Besluit nr. 1 van 29 december 1992 met betrekking tot de regeling voor de voldoening van de belasting over de toegevoegde waarde (B.S. 31/12/2012). Dit K.B. trad eveneens in werking op 1 januari 2013.
- Omzendbrief AFZ nr. 02/2013 van 21/01/2013 houdende een eerste commentaar van de Wet van 17 december 2012 tot wijziging van het btw-wetboek.
- Richtlijn 2014/55/EU van het Europees Parlement en de Raad van 16 april 2014 inzake elektronische facturatie bij overheidsopdrachten (Publicatieblad van de Europese Unie 06/05/2014).
- Wet van 7 april 2019 tot wijziging van de Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, de Wet van 17 juni 2016 betreffende de concessieovereenkomsten, de Wet van 13 augustus 2011 inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten op defensie- en veiligheidsgebied en tot wijziging van de Wet van 4 mei 2016 inzake het hergebruik van overheidsinformatie (B.S. 16/04/2019). Deze Wet voorziet in de omzetting van Richtlijn 2014/55/EU.

### 1.2 Definitie factuur

Een factuur is elk document of bericht op papier of in elektronisch formaat dat de in het Wetboek van de belasting over de toegevoegde waarde en zijn uitvoeringsbesluiten voorgeschreven gegevens bevat.

Volgens de fiscale regelgeving is een elektronische factuur een factuur die de in het Wetboek en zijn uitvoeringsbesluiten voorgeschreven gegevens bevat en in om het even welke elektronische vorm wordt uitgereikt en ontvangen. Een aantal voorbeelden van facturen in elektronisch vorm zijn een PDF of een gestructureerd bericht in XML-formaat. De elektronische factuur wordt verzonden en ontvangen in een elektronische vorm, zoals bijvoorbeeld een e-mail met bijlage, een bestand gedownload via een website of een gestructureerd bericht via EDI.

In de Europese Richtlijn 2014/55/EU wordt de elektronische factuur gedefinieerd als een factuur die wordt opgesteld, verzonden en ontvangen in een gestructureerde elektronische vorm **die de automatische en elektronische verwerking ervan mogelijk maakt**. Een elektronische factuur is met andere woorden enkel die factuur die machine leesbaar is en automatisch en elektronisch verwerkt kan worden door de ontvanger.

### 1.3 Voorwaarden elektronische facturatie

Elektronische facturatie moet voldoen aan de volgende drie voorwaarden: authenticiteit, integriteit en leesbaarheid. Degene die de factuur uitgeeft of ontvangt, bepaalt zelf hoe hij/zij aan de voorwaarden tegemoetkomt. Elke bedrijfscontrole die een betrouwbaar controlespoor tussen een factuur en een levering van een goed of dienst aantoont, kan bewijzen dat aan deze voorwaarden werd voldaan.

#### a) *Authenticiteit*

De authenticiteit van de herkomst moet bewaard blijven ongeacht de vorm van verzending van de factuur. Concreet houdt dit in dat de identiteit van de leverancier of de uitreiker van de factuur steeds gewaarborgd moet zijn.

#### b) *Integriteit*

Onder integriteit van de inhoud wordt verstaan dat de factuur alle gegevens bevat die de wet voorschrijft en dat een factuur, eens uitgereikt, geen wijzigingen mag ondergaan. De voorgeschreven gegevens zijn onder meer: de datum waarop de factuur werd uitgereikt, het identificatienummer van de factuur, de naam, het adres en het btw-identificatienummer van de bij de handeling betrokken partijen, de aard en hoeveelheid van de geleverde goederen of verstrekte diensten, de prijs en het toegepaste btw-tarief.

#### c) *Leesbaarheid*

De leesbaarheid van de factuur houdt in dat een factuur moet worden getoond, op papier of op een digitaal scherm, in een stijl waarin alle btw-gegevens van de factuur duidelijk leesbaar zijn, zonder dat daarvoor veel onderzoek of interpretatie nodig is.

Voor elektronische facturen wordt de leesbaarheid van de factuur aanvaard indien de voorlegging van de leesbare vorm op verzoek binnen een redelijke termijn gebeurt. EDI-berichten, XML-berichten of andere gestructureerde berichten in het originele formaat worden niet beschouwd als leesbaar voor mensen. De meeste software voor elektronische facturatie voorziet in een omzetting van gestructureerde berichten in een bestand in PDF.

De authenticiteit van de herkomst, de integriteit van de inhoud en de leesbaarheid van de factuur, op papier of elektronisch, moeten worden gewaarborgd vanaf het tijdstip waarop de factuur wordt uitgereikt tot het einde van de bewaringstermijn. Dit is enkel mogelijk indien binnen de onderneming bedrijfscontroles worden opgezet die in een betrouwbaar controlespoor voorzien tussen een factuur en een verrichte prestatie.

### 3 Onderzoeksopzet

In dit onderdeel wordt een beschrijving gegeven van de verschillende elementen die werden meegenomen in het onderzoek.

#### 3.1 Administratieve lasten

Administratieve lasten kunnen gedefinieerd worden als **de kosten die ondernemingen en burgers oplopen omdat ze moeten voldoen aan informatieverplichtingen in het kader van regelgeving**. Zo verplicht de Belgische wetgever ondernemingen om hun economische transacties te registreren op factuur en een btw-aangifte te doen. Om die informatieverplichtingen te kunnen naleven, dienen economische operatoren verschillende administratieve handelingen te stellen. Ook voor overheidsadministraties gaat regelgeving vaak gepaard met administratieve kosten, zoals bijvoorbeeld het verwerken en controleren van aangifteformulieren.<sup>1</sup>

Het uitvoeren van de verschillende administratieve handelingen door de ondernemingen, burgers en overheidsadministraties neemt een bepaalde tijd in beslag. Doordat die tijd niet besteed kan worden aan andere taken, zoals het werven van klanten, schrijven van een offerte of spenderen van vrije tijd, leggen de administratieve handelingen een opportuïteitskost op aan uitvoerders. Het geheel van enerzijds de opportuïteitskosten en anderzijds de directe en indirecte kosten (zie hierna) van informatieverplichtingen zijn de administratieve lasten van regelgeving – in dit geval de regelgeving rond facturatie.

In zijn jaarlijks e-facturatieonderzoek spitsen we ons toe op de administratieve handelingen die gesteld moeten worden voor het opstellen, verzenden, ontvangen en verwerken van facturen. Daarbij worden de administratieve lasten gemeten – en vervolgens vergeleken – voor zowel papieren facturen als de verschillende soorten van elektronische facturen.

#### 3.2 Directe en indirecte kosten

Directe kosten zijn kosten rechtstreeks verbonden aan het versturen of ontvangen van een factuur.

Voorbeelden van directe kosten:

- Printkosten
- Kost van papier
- Kost van een envelop
- Kost van een postzegel

Indirecte kosten van facturatie zijn verbonden aan de dagelijkse werking van een organisatie. De wijze waarop de facturatie wordt uitgevoerd heeft een impact op het verbruik van de middelen die indirecte kosten veroorzaken.

Voorbeelden van indirecte kosten:

- Kost van archiveren

---

<sup>1</sup> Voor de publieke sector wordt de term 'beheerskosten' gebruikt in plaats van 'administratieve lasten'.

- Kost van software
- Het uitvoeren van interne controles
- Het versturen van betalingsherinneringen

### 3.3 Handelingen en methoden in het facturatieproces

In dit onderzoek wordt een vergelijking gemaakt tussen de administratieve lasten die voortkomen uit het gebruik van papieren en elektronische facturatie. We schetsen daarom de verschillende manieren waarop er gefactureerd kan worden.

#### 2.3.1 Opstellen van uitgaande facturen

Een factuur kan op drie verschillende manieren worden opgesteld<sup>2</sup>:

- Manueel, zonder specifiek boekhoud- of facturatieprogramma (vb. in een spreadsheet of via een tekstverwerker) of met specifiek boekhoud- of facturatieprogramma. Een manueel opgestelde factuur is een factuur die al dan niet automatisch gelinkt is aan een bestelbon en/of klant, maar waarvoor steeds een manuele interventie vereist is;
- Gedeeltelijk automatisch, via een webportaal van een leverancier, klant of serviceprovider. Een gedeeltelijk automatisch opgestelde factuur is een factuur die op een webportaal of -applicatie manueel opgesteld wordt, en waarvan een gestructureerd elektronisch bestand gegenereerd wordt dat automatisch naar de klant verzonden wordt;
- Automatisch, via een geïntegreerd en *end-to-end* automatisch programma of portaal. Een automatisch opgestelde factuur is een factuur die gelinkt is aan een bestelbon en waarop de gegevens automatisch aangevuld worden. Door de integratie van verschillende bedrijfsinformatiesystemen wordt de factuur volautomatisch opgesteld en is er geen manuele interventie nodig.

#### 2.3.2 Verwerken van inkomende facturen

Een inkomende factuur kan op twee manieren ingeboekt worden in de boekhouding van een onderneming, ongeacht de manier waarop de factuur verzonden of ontvangen wordt:

- Manueel:
  - Type 1: alle gegevens worden manueel ingegeven in het boekhoudsysteem;
  - Type 2 (ook gedeeltelijk automatisch genoemd): een beperkt deel van de gegevens wordt automatisch ingegeven in het boekhoudsysteem, maar een zekere mate van manuele interventie is vereist;
- Automatisch: de gegevens worden automatisch ingelezen door het boekhoudsysteem. De enige manuele interventie die vereist is, is een bevestiging van de juistheid van de factuur.

Een elektronische inkomende factuur in een gestructureerd elektronisch bestand kan volautomatisch verwerkt worden. Een middenweg van het manueel en automatisch verwerken van inkomende facturen is het scannen van papieren facturen of elektronische facturen in PDF voor automatische verwerking via *Optical Character Recognition* of OCR. De enige manuele handeling die hieraan te pas

---

<sup>2</sup> In werkelijkheid zijn er meer dan drie verschillende manieren om een factuur op te stellen, maar die kunnen – grosso modo – in de drie hierboven beschreven categorieën opgedeeld worden.

komt, is het inscannen van de factuur. Erna loopt de verwerking van de factuur (quasi) volledig automatisch.

### 2.3.3 Verzenden en ontvangen van facturen

Een uitgaande factuur kan op drie verschillende manieren verzonden worden naar de klant, en een inkomende factuur kan dus op drie verschillende manieren ontvangen worden door de klant:

- Op papier, per post;
- Elektronisch, via e-mail met de factuur in bijlage of achter een link naar een webportaal;
- Elektronisch, via een gestructureerd elektronisch bestand (vb. XML) dat automatisch en elektronisch verwerkt kan worden.

Voor een uitgebreide bespreking van de verschillende processen verwijzen wij graag naar het originele rapport 'Elektronische facturatie 2012' uit 2013. Bijkomende informatie omtrent e-facturatie is ook terug te vinden op <https://efactuur.belgium.be>.



### 3.4 Administratieve lasten van papieren en elektronische facturatie

#### 2.4.1 Administratieve lasten per factuur

In het rapport 'Elektronische facturatie 2012' uit 2013 werd de kost per verzonden en ontvangen factuur voor een onderneming en burger berekend. Het **versturen van een papieren factuur** naar een onderneming (B2B<sup>3</sup>) of burger (B2C<sup>4</sup>) kost 4,44 euro, terwijl het versturen van een elektronische factuur slechts 1,20 euro kost. Dit betekent een **besparing van 3,24 euro** per verzonden factuur. Met elektronisch wordt hier het verzenden van een gestructureerd elektronisch bestand bedoeld. De besparing door een factuur die verstuurd of ontvangen wordt via e-mail ligt lager en wordt verderop in dit rapport toegelicht. Het **ontvangen van een papieren factuur door een onderneming** kost 8,04 euro en van een elektronische factuur slechts 2,27 euro. Dit betekent een **besparing van 5,77 euro** per ontvangen factuur. Het **ontvangen van een papieren factuur door een burger** kost 2,77 euro en elektronisch slechts 0,69 euro. Dit betekent een **besparing van 2,08 euro** per ontvangen factuur.

**Tabel 1: Overzicht administratieve lasten papieren en elektronische facturatie per factuur**

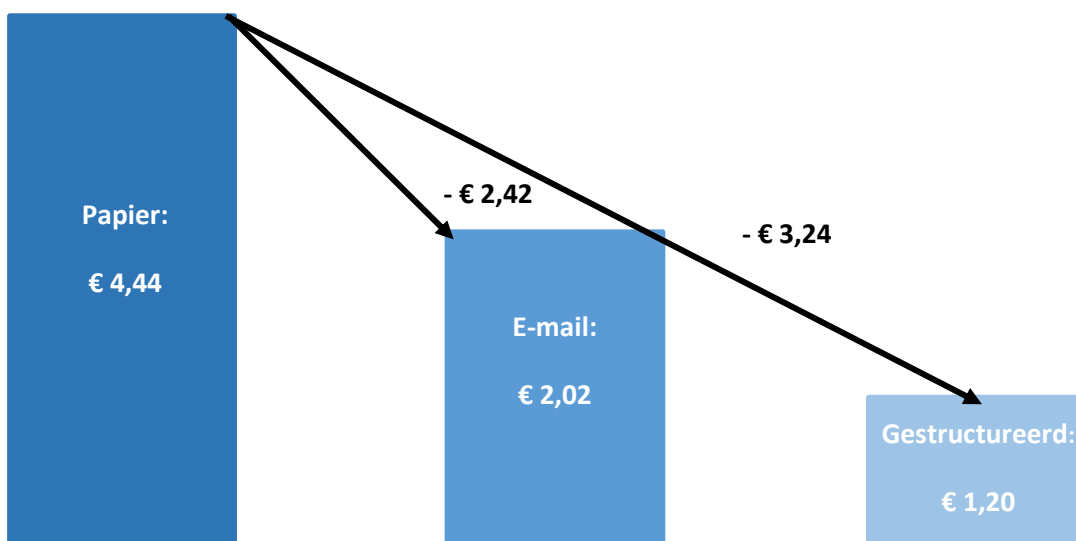
	Meting 2012	
	Factuur B2B	Factuur B2C
Verzenden op papier	€ 4,44	€ 4,44
Verzenden via e-mail	€ 2,02	€ 2,02
Verzenden via gestructureerd bestand	€ 1,20	€ 1,20
<b>Besparing verzenden via e-mail</b>	<b>€ 2,42</b>	<b>€ 2,42</b>
<b>Besparing verzenden via gestructureerd bestand</b>	<b>€ 3,24</b>	<b>€ 3,24</b>
Ontvangen op papier	€ 8,04	€ 2,77
Ontvangen via e-mail	€ 7,68	€ 1,73
Ontvangen via gestructureerd bestand	€ 2,27	€ 0,69
<b>Besparing ontvangen via e-mail</b>	<b>€ 0,36</b>	<b>€ 1,04</b>
<b>Besparing ontvangen via gestructureerd bestand</b>	<b>€ 5,77</b>	<b>€ 2,08</b>
<b>Totale besparing per factuur (e-mail)</b>	<b>€ 2,80</b>	<b>€ 3,46</b>
<b>Totale besparing per factuur (gestructureerd bestand)</b>	<b>€ 9,01</b>	<b>€ 5,32</b>

Hieronder volgt een grafische weergave van de besparing door elektronische facturatie via e-mail en via een gestructureerd elektronisch bestand.

<sup>3</sup> Met B2B of *business-to-business* wordt de handel tussen bedrijven aangeduid. Zowel de verkoper als de koper zijn ondernemingen.

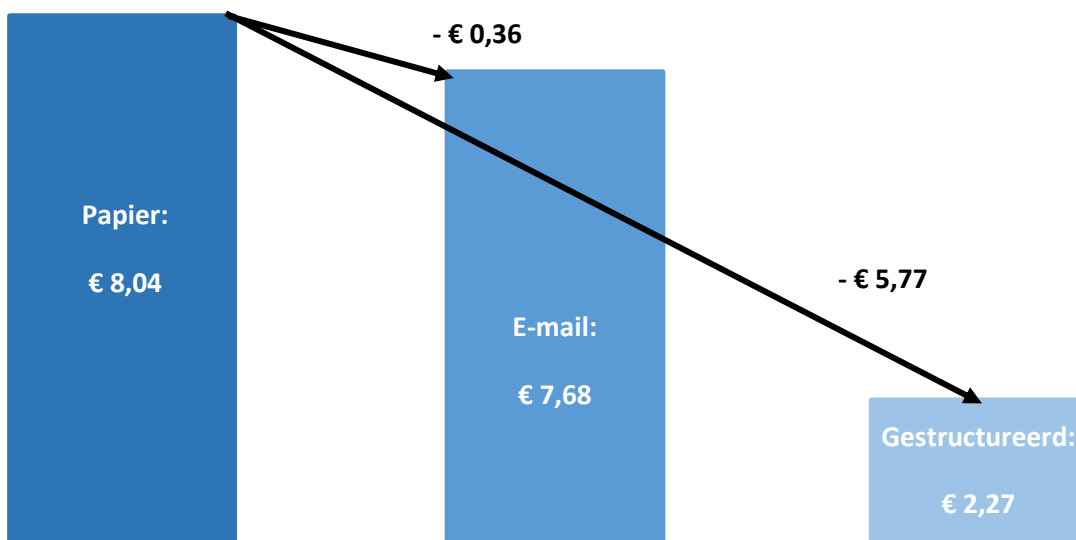
<sup>4</sup> Met B2C of *business-to-consumer* wordt de handel tussen een bedrijf en een particulier aangeduid. De verkoper is een onderneming, maar de koper is een particulier of privépersoon.

**Figuur 1: Verzenden factuur naar onderneming (B2B) en burger (B2C)**



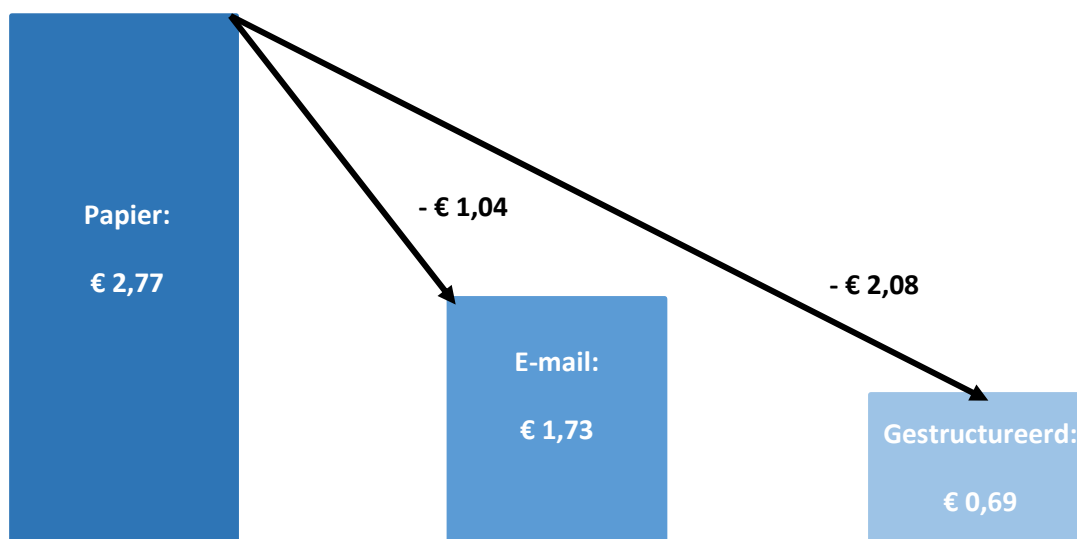
Besparing facturatie op papier vs. via e-mail: 2,42 euro  
 Besparing facturatie op papier vs. via gestructureerd elektronisch bestand: 3,24 euro

**Figuur 2: Ontvangen factuur door onderneming (B2B)**



Besparing facturatie op papier vs. via e-mail: 0,36 euro  
 Besparing facturatie op papier vs. via gestructureerd elektronisch bestand: 5,77 euro

**Figuur 3: Ontvangen factuur door burger (B2C)**



Besparing facturatie op papier vs. via e-mail: 1,04 euro  
 Besparing facturatie op papier vs. via gestructureerd elektronisch bestand: 2,08 euro

Uit de studie 'Elektronische facturatie 2012' blijkt dus dat de grootste administratieve lastenbesparing gerealiseerd kan worden door gestructureerd elektronisch te factureren, en niet via e-mail. **Ondernemingen kunnen immers per factuur 6,21 euro (B2B) en 1,86 euro (B2C) meer besparen** wanneer ze omschakelen van papieren naar gestructureerde elektronische facturen, dan van papieren facturen naar facturen via e-mail.

De implementatie van een systeem voor e-facturatie gaat echter gepaard met bijkomende kosten. Naast de investering die nodig is om een dergelijk systeem aan te kopen of te gebruiken, loopt een onderneming meestal ook kosten op om medewerkers en andere systemen voor te bereiden op elektronische facturatie. Aangezien e-facturatie via e-mail eenvoudiger is, kan verwacht worden dat de investerings-, opleidings- en implementatiekosten voor deze optie relatief lager liggen.

Een fictieve onderneming met een jaarlijks volume van 1.000 inkomende papieren facturen en 5.000 uitgaande papieren facturen doet er beter aan om over te stappen op e-facturatie via gestructureerd elektronisch bestand (jaarlijkse besparing van 21.970 euro), dan op e-facturatie via e-mail (jaarlijkse besparing van 12.460 euro). Het verschil tussen de twee bedragen (9.510 euro) geeft weer hoeveel de investering in en implementatie van gestructureerde elektronische facturatie maximaal mag kosten opdat de fictieve onderneming voor deze vorm van e-facturatie zou kiezen.

#### 2.4.2 Administratieve lasten per type onderneming

In de studie 'Elektronische facturatie 2012' uit 2013 werd ook de besparing per type onderneming bepaald die een gemiddelde onderneming uit deze categorie kan realiseren wanneer ze volledig overschakelt van papieren op elektronische facturatie. Enkel de besparing voor het versturen van

facturen naar ondernemingen werd in kaart gebracht, maar dezelfde oefening kan gedaan worden voor het ontvangen van facturen of het verzenden van facturen naar burgers. De potentiële besparing is het verschil tussen de situatie waarin er enkel op papier wordt gefactureerd en de situatie waarin de facturatie volledig op gestructureerde elektronische wijze verloopt. Voor de reeds gerealiseerde besparing houden we eveneens rekening met facturatie via e-mail.

Aangezien het aantal verstuurd facturen logischerwijs toeneemt met de grootte van de onderneming en grotere ondernemingen gemiddeld gezien meer elektronisch factureren dan kleinere ondernemingen, zien we dat de jaarlijkse potentiële en resterende besparing eveneens toeneemt met de grootte van de onderneming. Zo kan een eenmanszaak **160,26 euro** besparen wanneer ze volledig overschakelt op gestructureerde elektronische facturatie, terwijl een kleine onderneming **2.871,92 euro** bespaart, een middelgrote onderneming **10.740,27 euro** en een grote onderneming **59.433,44 euro**.

**Tabel 2: Overzicht jaarlijkse potentiële en resterende besparing per type onderneming**

	Eenmanszaak	Kleine onderneming	Middelgrote onderneming	Grote onderneming
Gemiddeld aantal uitgaande facturen	76	1.352	5.576	36.385
Gemiddelde kost per papieren factuur	€ 4,44	€ 4,44	€ 4,44	€ 4,44
Gemiddelde totale kost papieren facturen	€ 337,44	€ 6.002,88	€ 24.757,44	€ 161.549,40
Gemiddelde kost per e-factuur via e-mail	€ 2,02	€ 2,02	€ 2,02	€ 2,02
Gemiddelde totale kost e-facturen via e-mail	€ 153,52	€ 2.731,04	€ 11.263,52	€ 73.497,70
Gemiddelde kost per gestructureerde e-factuur	€ 1,20	€ 1,20	€ 1,20	€ 1,20
Gemiddelde totale kost gestructureerde e-facturen	€ 91,20	€ 1.622,40	€ 6.691,20	€ 43.662,00
<b>Gemiddelde totale potentiële jaarlijkse besparing (papier - gestructureerd)</b>	<b>€ 246,24</b>	<b>€ 4.380,48</b>	<b>€ 18.066,24</b>	<b>€ 117.887,40</b>

### 3 Meetresultaten bevraging elektronische facturatie bij bedrijven in 2021

Elektronisch factureren is in België mogelijk sinds 1993. Met de invoering van de Wet van 17 december 2012 tot wijziging van de belasting over de toegevoegde waarde, werd een nieuw wettelijk kader voor de facturatieregels gecreëerd, wat het gebruik van e-facturatie extra heeft gestimuleerd. Sinds 2008 volgt de dienst de evolutie op van het gebruik van elektronische facturatie bij ondernemingen. Naar aanleiding van het ontstaan van een coherent wettelijk kader besliste de dienst in het voorjaar van 2013 om door middel van een uitgebreide bevraging het gebruik van elektronische facturatie bij Belgische ondernemingen te onderzoeken. Van 2014 tot 2020 werd de scope van het e-facturatietoetsonderzoek uitgebreid naar de boekhouders en fiscale beroepen (de 'economische beroepen') en van 2015 tot 2020 naar de burgers.

In december 2022 werd voor de tiende keer op rij een bevraging gehouden bij Belgische ondernemingen om het gebruik van elektronische facturatie in 2021 in kaart te brengen. In deze enquête worden ondernemingen enerzijds bevraged over de toegepaste methoden voor onder meer het opstellen, verzenden, ontvangen en verwerken van facturen (kwantitatief luik). Anderzijds wordt in een kwalitatief luik gepeild naar de perceptie van ondernemingen over elektronische facturatie. De bevraging is gericht tot personen verantwoordelijk voor of betrokken bij de boekhouding en facturatie van de onderneming. De bevraging werd voltooid door 1009 respondenten.

De jaarlijkse opvolgmetingen laten het toe de evolutie in het gebruik van de verschillende opstel-, verzend-, ontvangst- en verwerkingswijzen van facturen en kredietnota's ten opzichte van de voorgaande jaren te monitoren. Zo kan de door elektronische facturatie voortgebrachte besparing in administratieve lasten voor ondernemingen en burgers gekwantificeerd worden.

De resultaten van de bevraging worden hieronder bondig besproken en dienen vervolgens als input om de impact van het gewijzigde gebruik van e-facturatie op de administratieve lasten te meten. De dienst gebruikt hiervoor het Kafka-meetmodel. Het Kafka-model werd ontwikkeld door de dienst en is gebaseerd op het internationaal gehanteerde Standaard Kosten Model (SKM).<sup>5</sup> De verzamelde data over de verschillende opstel-, verzend-, ontvangst- en verwerkingswijzen van facturen werden ingedeeld en vervolgens geanalyseerd volgens de grootte van de ondernemingen (eenmanszaken, kleine, middelgrote en grote ondernemingen). Op basis hiervan werden gewogen gemiddelden berekend voor een gemiddelde Belgische onderneming in iedere categorie.

Een uitgebreide bespreking van de resultaten van de bevraging bij ondernemingen is beschikbaar. Naast de bevraging bij ondernemingen wordt in opdracht van de Dienst voor administratieve vereenvoudiging eveneens jaarlijks een bevraging uitgevoerd bij burgers en economische beroepen naar het gebruik van en de perceptie over e-facturatie. Ook die resultaten zijn terug te vinden op [onze website](#). De resultaten kunnen ook opgevraagd worden bij onze dienst.

---

<sup>5</sup> Meer informatie over het Kafka-meetmodel is terug te vinden via <http://www.veroeenvoudiging.be/content/kafka-meetmodel>.

### 3.1 Overzicht resultaten

De belangrijkste resultaten uit de bevraging naar het gebruik van e-facturatie bij 1009 ondernemingen in 2021 worden hieronder besproken.

#### 3.1.1 Aantal verstuurde en ontvangen facturen

In de enquête over het jaar 2012 werden ondernemingen bevraged over het gemiddeld aantal verstuurde facturen en kredietnota's en het gemiddeld aantal ontvangen facturen en kredietnota's. Dat aantal facturen en kredietnota's per klasse van ondernemingen (eenmanszaken, kleine, middelgrote en grote ondernemingen) werd vervolgens geëxtrapoleerd naar de gehele Belgische bedrijfspopulatie op basis van data van Statbel over het aantal bedrijven volgens personeelsaantal. Op die manier berekenden wij dat er **in België een totaal volume van 1.040.208.610 verstuurde facturen** (478.236.565 verstuurd naar ondernemingen en 561.972.045 verstuurd naar burgers) **en 1.011.408.537 ontvangen facturen** (449.436.491 ontvangen door ondernemingen en 561.972.046 ontvangen door burgers) zijn.<sup>6</sup>

In de lastenberekening voor het jaar 2021 worden die aantallen opnieuw gebruikt. Door het aantal facturen constant te houden kan het effect op de administratieve lasten van wijzigingen in de behandelingswijzen van facturen waargenomen worden, en is er dus geen invloed van een gewijzigd *totaal* aantal facturen op de administratieve lasten. Zo kunnen consistente vergelijkingen over de jaren heen gemaakt worden.

#### 3.1.2 Opstellen van uitgaande facturen

Voor het opstellen van een uitgaande factuur wordt zoals eerder beschreven een onderscheid gemaakt tussen drie methoden (zie hiervoor Sectie 2.3.1). Uit de bevraging blijken de onderstaande gebruikspercentages voor de opstelmethoden voor het jaar 2021. De hieronder gerapporteerde percentages zijn gewogen gemiddelden van de opstelwijzen van uitgaande facturen in enerzijds de B2B-context en anderzijds de B2C-context. Om de lezer een beeld te geven van de evolutie worden ook de gebruikspercentages van 2016, 2017, 2018, 2019 en 2020 weergegeven.

**Tabel 3: Gebruikspercentages van opstelmethoden van uitgaande facturen (B2B en B2C) sinds 2016**

	2016	2017 <sup>7</sup>	2018	2019	2020	2021
Manueel	50,7	44,9	42,3	42,9	41,2	<b>26,2</b>
Gedeeltelijk automatisch	6,1	5,4	4,9	4,9	5,5	<b>1,4</b>
Automatisch	43,2	49,7	52,8	52,2	53,3	<b>72,4</b>

<sup>6</sup> Het aantal kredietnota's is hierbij opgeteld, aangezien deze nog geen drie procent uitmaken van het totaal. We spreken verder enkel over het aantal 'facturen'.

<sup>7</sup> De resultaten voor het gebruik van de verschillende facturatiemethoden in 2017 werden bepaald aan de hand van een trendberekening. De evoluties die vastgesteld werden uit de resultaten van een bevraging bij Belgische ondernemingen stemden immers niet overeen met de van service providers vernomen evoluties in het gebruik van elektronische facturatie. In Tabel 4, 5, 6 en 7 wordt ook naar deze voetnoot verwezen.

In 2021 wordt **72,4%** van de uitgaande facturen automatisch, **1,4%** gedeeltelijk automatisch en **26,2%** manueel opgesteld. Het aandeel van de manueel en gedeeltelijk automatisch opgestelde facturen daalt aanzienlijk ten opzichte van 2020, resulterende in een aanzienlijke stijging van automatisch opgestelde facturen. De stijging van dit gewogen gemiddelde is te danken aan zowel een toename in de B2C-context als in de B2B-context. Voor de facturen gericht aan ondernemingen, steeg het aandeel automatisch opgestelde facturen sterk met 16,53 procentpunten. Voor de facturen gericht aan consumenten is de stijging nog groter met een toename van 21,30 procentpunten ten opzichte van 2020.

### 3.1.3 Verwerken van inkomende facturen

Voor het inboeken van een inkomende factuur in een B2B-context wordt een onderscheid gemaakt tussen twee methoden (zie hiervoor Sectie 2.3.2). Uit de bevraging blijken de onderstaande gebruikspercentages voor de verwerkingsmethoden voor het jaar 2021. Om de lezer een beeld te geven van de evolutie worden ook de gebruikspercentages sinds 2016.

**Tabel 4: Gebruikspercentages van verwerkingsmethoden van inkomende facturen (B2B) sinds 2016**

	2016	2017 <sup>7</sup>	2018	2019	2020 <sup>8</sup>	2021
Manueel of gedeeltelijk automatisch	92,0	92,8	85,6	84,9	76,4	<b>73,4</b>
Automatisch	8,0	7,2	14,4	15,1	23,6	<b>26,6</b>

In 2021 wordt **73,4%** van de inkomende facturen in België met manuele handelingen verwerkt ten opzichte van **26,6%** van de inkomende facturen die automatisch verwerkt wordt. Het aandeel van de automatisch ingeboekte inkomende facturen evolueert daarmee positief ten opzichte van 2020.

### 3.1.4 Verzenden en ontvangen van facturen

Voor het verzenden en ontvangen van een factuur wordt zoals eerder beschreven een onderscheid gemaakt tussen de volgende drie methoden (zie hiervoor ook Sectie 2.3.3):

- Op papier, per post;
- Elektronisch, via e-mail met de factuur in bijlage of achter een link naar een webportaal;
- Elektronisch, via een gestructureerd elektronisch bestand (vb. XML) dat automatisch en elektronisch verwerkt kan worden.

De gebruikspercentages voor het verzenden en ontvangen van facturen uit de bevraging voor het jaar 2021 worden afzonderlijk gerapporteerd voor de volgende drie categorieën:

<sup>8</sup> De sterke stijging tussen 2019 en 2020 in automatische verwerking is onder andere te wijten aan een methodologiewijziging in de methodologie. Het DIENST ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING Meetbureau beschouwt immers vanaf heden de gedeeltelijk automatische verwerking en archivering van Word-, Excel- of PDF-facturen als een automatische verwerking. Voorgaande jaren werd deze methode gezien als een gedeeltelijk automatische verwerking.

a) *Facturen verstuurd naar ondernemingen (B2B)*

Uit de bevraging blijkt dat in 2021 **12,6%** van de **uitgaande facturen naar ondernemingen op een gestructureerde elektronische wijze verstuurd** wordt, terwijl dat aandeel in 2020 nog 16,3% bedroeg. Er is dus een terugval van het aantal op een gestructureerde elektronische wijze verstuurd facturen.

De meeste facturen worden nog steeds **via e-mail** verstuurd. Met in 2020 en 2021 respectievelijk **60,28%** en **67,74%** van de uitgaande facturen die via e-mail verstuurd worden naar ondernemingen, blijft deze methode met voorsprong de meest populaire manier van versturen. Facturatie via e-mail is ook een vorm van elektronische facturatie, maar één die minder efficiënt is dan het factureren via gestructureerd elektronisch bestand (zie hiervoor Sectie 2.4.1). **Het totale aandeel van elektronisch verstuurd facturen naar ondernemingen in 2021 bedraagt daarmee 80,3%**, wat een toename is ten opzichte van 2020 toen dat aandeel nog **76,6%** bedroeg.

Door de stijging van het aandeel via e-mail verstuurd facturen in de B2B-context zakt het aandeel per post verstuurd facturen naar het laagste peil sinds de start van de bevragingen door ons in 2013. Zo wordt in 2021 slechts **19,7%** van de uitgaande facturen naar ondernemingen **op papier** verstuurd (in 2020 ging het nog om 23,4% van de verstuurd facturen naar bedrijven).

b) *Facturen verstuurd naar burgers (B2C)*

Voor het versturen van facturen naar burgers kunnen dezelfde evoluties waargenomen worden als voor het versturen van facturen naar ondernemingen, maar in minder grote mate. Zo daalt het aandeel van uitgaande facturen die op een **gestructureerde elektronische wijze** verstuurd worden naar burgers van 18,4% (2020) naar 18% (2021). Het aandeel van uitgaande facturen naar burgers **via e-mail** neemt echter wel toe van 48% (2020) naar 49% (2021), waardoor **het totale aandeel van elektronische verstuurd facturen naar burgers licht stijgt van 66,3% (2020) naar 66,9%**. De overige **33%** van de facturen wordt in 2021 nog **per post** verstuurd naar particuliere klanten. Het aandeel op papier verstuurd facturen naar burgers bedroeg in 2020 nog 33,7%.

c) *Facturen ontvangen door ondernemingen (B2B)*

Op basis van de resultaten van de bevraging kan gesteld worden dat in 2021 **22,5% van de inkomende facturen op een gestructureerde elektronische wijze** ontvangen wordt door ondernemingen. In vergelijking met 2020 (14,6%) werden in 2021 **7,9 procentpunten meer** facturen als een gestructureerd elektronisch bestand ontvangen. Het aandeel van de facturen die **via e-mail** ontvangen worden, bedraagt in 2021 **49,4%** (tegenover 51,8% in 2020). **Het totale aandeel van elektronische ontvangen facturen stijgt van 66,4% (2020) naar 71,8% (2021)**. Net zoals bij de uitgaande facturen



kent de op papier inkomende factuur in 2021 een daling van 5,4%. Zo bedraagt het aandeel van **per post** ontvangen facturen in 2021 nog **28,2%**, ten opzichte van 33,6% in 2020.<sup>9 10</sup>

### Evolutie van elektronische facturatie in België in cijfers

In de bovenstaande secties werd de evolutie in het gebruik van elektronische facturatie tussen 2020 en 2021 voor het opstellen, verzenden, ontvangen en verwerken van facturen beschreven. In deze sectie wordt een schematisch overzicht gegeven van de evolutie van het gebruik van elektronische facturatie sinds 2012. Het totale gebruik van e-facturatie voor het versturen van facturen in een B2B- en B2C-omgeving alsook het ontvangen van facturen in een B2B-omgeving stijgen ten opzichte van het voorgaande jaar.

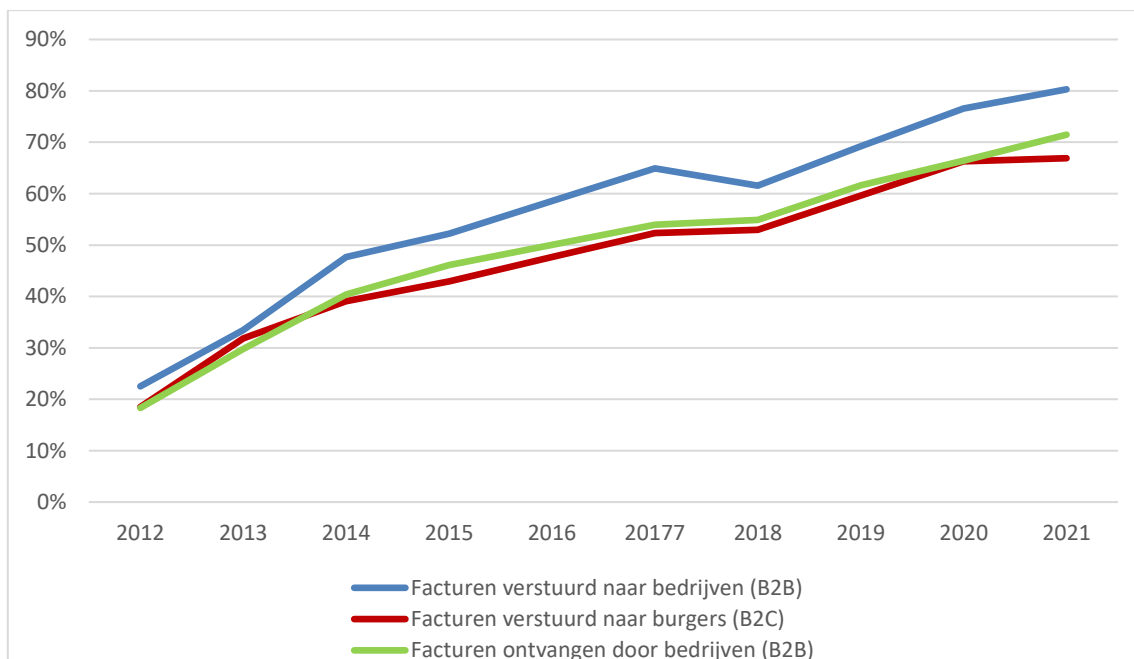
**Tabel 5: Evolutie van het totale gebruik van elektronische facturatie sinds 2012 (gestructureerd elektronisch bestand en e-mail)**

	Totaal elektronisch (%)									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>7</sup>	2018	2019	2020	2021
Facturen verstuurd naar bedrijven (B2B)	22,5	33,4	47,7	52,2	58,6	64,9	61,6	69,2	76,6	<b>80,3</b>
Facturen verstuurd naar burgers (B2C)	18,5	31,9	39,1	43,0	47,7	52,4	53,0	59,6	66,3	<b>70,0</b>
Facturen ontvangen door bedrijven (B2B)	18,3	29,8	40,4	46,1	50,0	53,9	54,9	61,6	66,4	<b>71,5</b>

<sup>9</sup> Ondanks dat verwacht zou kunnen worden dat het percentage van facturen verstuurd naar professionele klanten overeenkomt met het percentage van facturen ontvangen door ondernemingen, is dat bij de bovenstaande resultaten niet het geval. De Dienst administratieve vereenvoudiging bevroegt de wijze waarop ondernemingen hun facturen verzenden en ontvangen immers afzonderlijk aangezien het vermoeden bestaat dat een aantal ondernemingen hun facturen naar het buitenland (of leveranciers met vestiging in België, maar niet de hoofdzetel) meetellen. Bovendien geldt dat, aangezien we een steekproef hebben bevroegt, de aantallen en percentages van deze ondernemingen nooit volledig zullen overeenkomen. De bevroegde ondernemingen vormen dus niet één gesloten economisch systeem.

<sup>10</sup> In tegenstelling tot de afzonderlijke bevroeging van de wijze van versturen van facturen naar ondernemingen en de wijze van ontvangen van facturen door ondernemingen (zie hierboven), ziet de Dienst administratieve vereenvoudiging geen reden om aan te nemen dat er een even groot verschil zou zijn in het aantal door ondernemingen naar burgers verstuurd facturen en het aantal door burgers ontvangen facturen. De gebruikspercentages van de verschillende facturatielijzen voor het versturen van facturen naar burgers door ondernemingen gelden daarom ook als de gebruikspercentages voor het ontvangen van facturen door burgers.

**Figuur 4: Evolutie van het totale gebruik van elektronische facturatie sinds 2012 (gestructureerd elektronisch bestand en e-mail)**

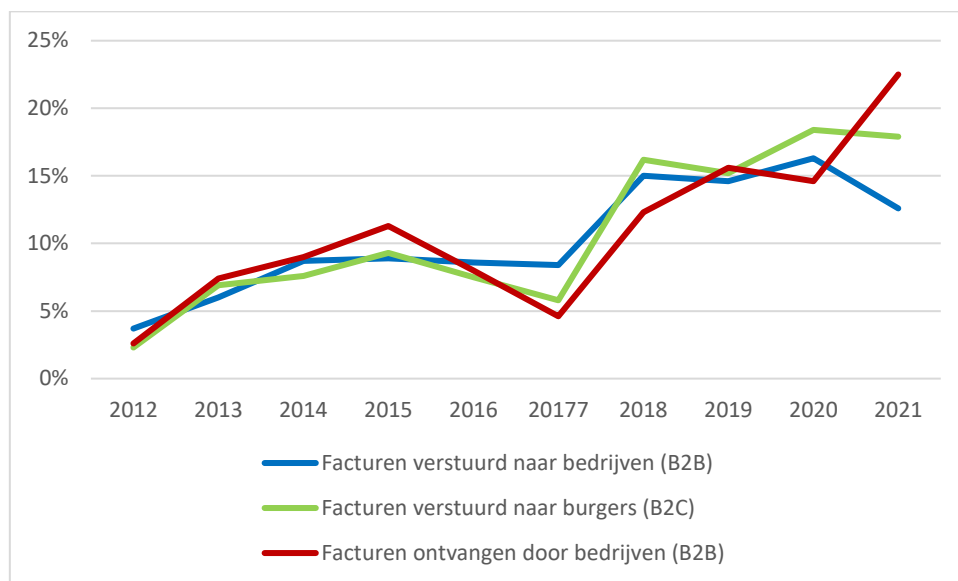


De stijging van het totale gebruik van e-facturatie voor het versturen van facturen naar ondernemingen is vooral te danken aan het sterk toegenomen gebruik van e-mail om elektronische facturen te verzenden. Zoals te zien in tabel 6 is er in 2021 echter een terugval in het gebruik van gestructureerde berichten om facturen te bezorgen aan ondernemingen op te merken. Opvallend is dat het aantal ontvangen gestructureerde facturen door ondernemingen in 2021 wel sterk is toegenomen. Het aantal facturen verstuurd naar burgers via e-facturatie is licht gedaald in vergelijking met 2020.

**Tabel 6: Evolutie van het gebruik van elektronische facturatie via gestructureerd elektronisch bestand sinds 2012**

	Gestructureerd elektronisch bestand (%)									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>7</sup>	2018	2019	2020	2021
Facturen verstuurd naar bedrijven (B2B)	3,7	6,0	8,7	8,9	8,6	8,4	15,0	14,6	16,3	12,6
Facturen verstuurd naar burgers (B2C)	2,3	6,9	7,6	9,3	7,5	5,8	16,2	15,2	18,4	17,9
Facturen ontvangen door bedrijven (B2B)	2,6	7,4	9,0	11,3	8,0	4,6	12,3	15,6	14,6	22,5

**Figuur 5: Evolutie van het gebruik van elektronische facturatie via gestructureerd elektronisch bestand sinds 2012**

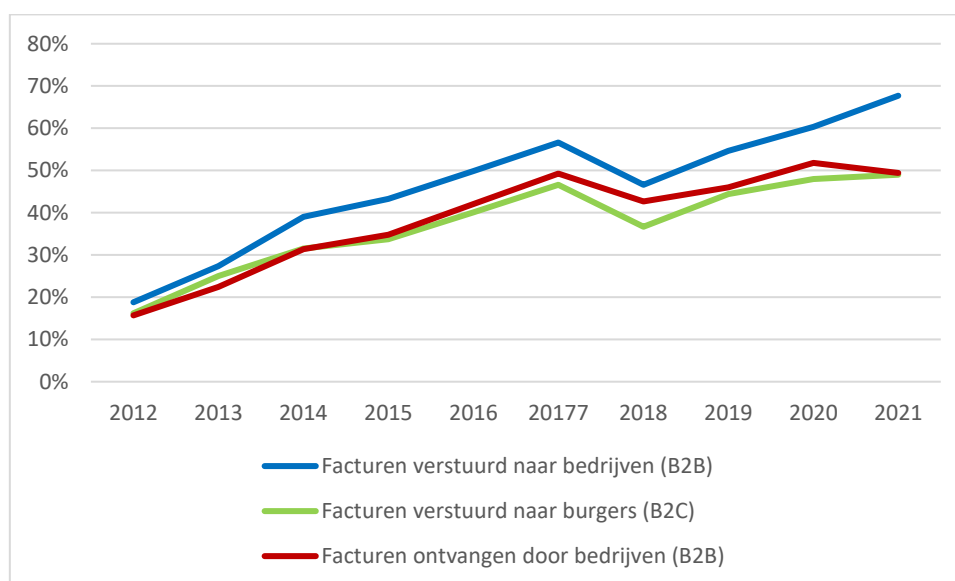


Zoals eerder vermeld wordt de toename in het gebruik van e-facturatie vooral verklaard door een toename in het gebruik van e-mail als manier van verzenden en ontvangen van facturen. Het aandeel van facturen verstuurd via e-mail naar bedrijven steeg in 2021 met 7,4 procentpunten terwijl de facturen verstuurd naar burgers stegen met 1,0 procentpunt. Het aandeel facturen ontvangen via mail door bedrijven nam in 2021 af met 2,4 procentpunten. Het valt op dat de trends in tabel 7 omgekeerd zijn van de trends in tabel 6. In tabel 6 is te zien dat het aandeel facturen verstuurd naar bedrijven (B2B) en het aandeel facturen verstuurd naar burgers (B2C) via gestructureerd bestand afnemen, terwijl het aandeel facturen ontvangen door bedrijven (B2B) toeneemt. In tabel 7 zijn echter omgekeerde trends op te merken.

**Tabel 7: Evolutie van het gebruik van elektronische facturatie via e-mail sinds 2012**

	E-mail (%)									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>7</sup>	2018	2019	2020	2021
Facturen verstuurd naar bedrijven (B2B)	18,8	27,4	39,0	43,3	49,9	56,6	46,6	54,63	60,3	<b>67,7</b>
Facturen verstuurd naar burgers (B2C)	16,2	25,0	31,5	33,7	40,1	46,6	36,7	44,4	48,0	<b>49,0</b>
Facturen ontvangen door bedrijven (B2B)	15,7	22,4	31,4	34,8	42,1	49,3	42,7	46,0	51,8	<b>49,4</b>

**Figuur 6: Evolutie van het gebruik van elektronische facturatie via e-mail sinds 2012**



### 3.2 Bespreking van de evolutie van elektronische facturatie in België

Indien we enkel gestructureerde elektronische facturen beschouwen als **volwaardige elektronische facturen**, wordt in 2021 **12,6%** van de facturen elektronisch verstuurd naar ondernemingen (17,9% naar burgers) en **22,5%** van de facturen elektronisch ontvangen door ondernemingen. Ten opzichte van 2020 is dit een daling van het verzenden van gestructureerde berichten, maar een sterke stijging van het ontvangen van facturen als gestructureerde berichten. We bekomen deze resultaten ten eerste omdat de Dienst administratieve vereenvoudiging de manier van het verzenden en ontvangen van facturen afzonderlijk bepaald. Een aantal respondenten neemt het aantal facturen ontvangen van het buitenland mee in hun antwoorden op onze bevraging. Ten tweede vormen de bevroegde bedrijven geen gesloten economisch systeem, waardoor de percentages van deze ondernemingen nooit volledig zullen overeenkomen. Deze evoluties gaan gepaard met een sterke toename in het verzenden van facturen via e-mail naar bedrijven en de lichte stijging van het verzenden van facturen via e-mail naar burgers. Waardoor het totale aandeel van elektronische facturatie (gestructureerd elektronisch bestand en e-mail) wel nog steeds stijgt. Zo bedraagt het totale aandeel elektronisch verstuurd facturen naar ondernemingen 80,3% in 2021 (2020: 76,6%) en het totale aandeel elektronisch ontvangen facturen door ondernemingen 71,5% (2020: 66,4%). Bij de burgers is in 2021 70,0% (2020: 66,3%) van de facturen een elektronische factuur (gestructureerd elektronisch bestand en e-mail). Niettegenstaande dat in 2021 meer ondernemingen een duidelijke keuze blijken te maken voor elektronische facturatie, kiezen de ondernemingen niet voor het implementeren van de meest efficiënte vorm van e-facturatie die de administratieve lasten maximaal terugdringt.

Dat het totale aandeel van elektronische facturatie sterk stijgt, betekent ook dat het aandeel van papieren facturatie sterk afneemt. Zo daalt het versturen van facturen per post in de B2B-context van 23,4% (2020) naar 19,7% (2021) en in de B2C-context van 33,7% (2020) naar 33,0% (2021). Ook het ontvangen van B2B-facturen op papier daalt; van 33,6% (2020) naar 28,2% (2021). De afname van de papieren facturatie brengt in 2021 een grote administratieve lastenbesparing teweeg.

Aangezien bedrijven meer administratieve lasten kunnen besparen wanneer ze gestructureerde elektronische facturen verzenden en ontvangen (en niet factureren via e-mail), schuilt er nog een aanzienlijk besparingspotentieel in het verder stimuleren van de elektronische facturatie via gestructureerd elektronisch bestand.

#### 4 Administratieve lastenbesparing door gebruik elektronische facturatie

Op basis van de resultaten van de bevraging kunnen de totale administratieve lasten voor ondernemingen en hun professionele en particuliere klanten – alsook de totale besparing – berekend worden die gepaard gaan met elektronische facturatie. Zoals eerder aangegeven, hanteert de dienst hanteert hiervoor het Kafka-meetmodel. In de hypothetische situatie waarin alle facturen op papier worden verstuurd en ontvangen – de zogenaamde 0-meting uit 2012 – bedragen de totale administratieve lasten 5,02 miljard euro. In de potentiële situatie waarin alle facturen op gestructureerd elektronische wijze opgesteld, verstuurd, ontvangen en verwerkt worden, bedragen de administratieve lasten 1,66 miljard euro. Als het Belgische bedrijfsleven volledig van papieren facturatie op elektronische facturatie zou overschakelen, kunnen de administratieve lasten voor ondernemingen en burgers dus met **3,37 miljard euro gereduceerd** worden.

**Tabel 8: Overzicht totale administratieve lasten van papieren en elektronische facturatie voor ondernemingen en burgers**

	0-meting	Potentieel	Potentiële besparing	Besparing gerealiseerd tot einde 2021
Administratieve lasten	€ 5,02 miljard	€ 1,66 miljard	€ 3,37 miljard	€ 1,60 miljard

De totale gerealiseerde lastenbesparing ten gevolge van het gebruik van e-facturatie in de periode 1993-2020 bedraagt 1,38 miljard euro (zie hiervoor ook het rapport ‘Elektronische facturatie 2020’). Op basis van de resultaten uit de bevraging berekenden wij dat **in 2021 een bijkomende besparing aan administratieve lasten voor ondernemingen en hun professionele en particuliere klanten van 223.327.547 euro** werd gerealiseerd. Dit brengt de **totale gerealiseerde besparing sinds 1993 op ongeveer 1,60 miljard euro**.

Van de in 2021 gerealiseerde lastenbesparing van 223 miljoen euro kan het grootste aandeel toegeschreven worden aan de **kleine ondernemingen** die de administratieve lasten met **133 miljoen euro** doen dalen. Deze grote daling is het resultaat van een grote sprong in het automatisch opstellen en verzenden via e-mail van facturen. Het aandeel automatisch opgestelde B2B-facturen is in 2021 met 20,95 procentpunten toegenomen ten opzichte van 2020 en het aandeel automatisch opgestelde B2C-facturen met 12,28 procentpunten. Samen zijn het automatisch opstellen en elektronisch verzenden van facturen verantwoordelijk voor 111 miljoen euro van de 133 miljoen euro lastendaling bij kleine ondernemingen.

**Grote ondernemingen** leveren met een lastendaling van **70 miljoen euro** de tweede grootste bijdrage aan de totale gerealiseerde lastendaling. Grote bedrijven geven ook aan een grote sprong te hebben gemaakt in het automatisch opstellen en versturen via e-mail van hun facturen. Het automatisch opstellen en versturen via mail van B2C-facturen is bijvoorbeeld toegenomen met 25,66 procentpunten ten opzichte van 2021. Waardoor de administratieve lasten van het factureren aan burgers met 34 miljoen euro is gedaald in 2021.

**Middelgrote ondernemingen** zorgen voor de derde grootste lastendaling. Zij dringen de administratieve lasten terug met **16 miljoen euro**, ook voornamelijk door het automatisch opstellen

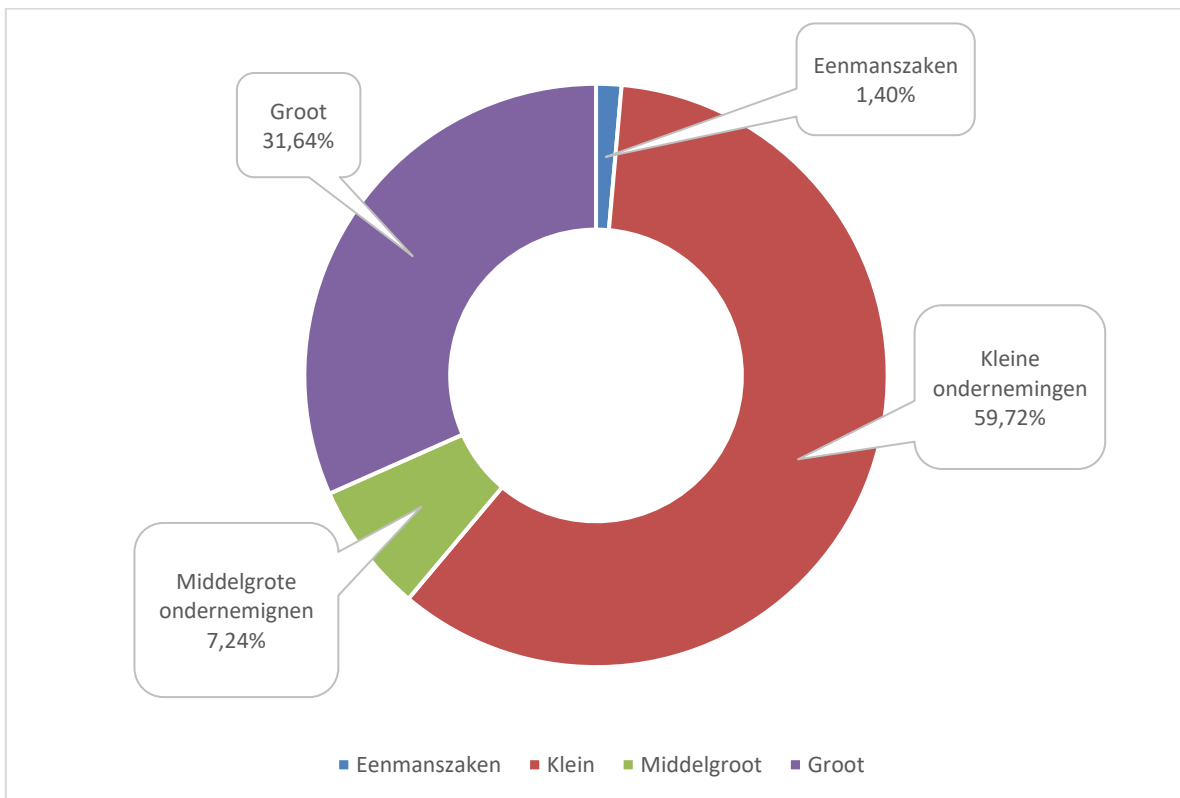
en verzenden via e-mail van facturen. Zowel het automatisch opstellen van B2B- en B2C-facturen is elk met meer dan 10 procentpunten toegenomen. Het verzenden van facturen via e-mail naar burgers en ondernemingen elk is toegenomen met ongeveer 14 procentpunten. Deze toenames resulteren in een administratieve lastendaling van 12 miljoen euro.

**Eenmanszaken** ervaren de kleinste administratieve lastendaling. In 2020 was er een lastenstijging voor deze bedrijven omdat ze hun facturen voor burgers meer manueel hadden opgesteld en per post hadden verstuurd. De lastendaling van **3 miljoen euro** in 2021 is opnieuw voornamelijk het resultaat van het meer automatisch opstellen en versturen via e-mail van facturen. De toename in het automatisch opstellen en versturen via e-mail van B2B- en B2C-facturen zorgt voor een administratieve lastendaling van 9 miljoen euro. Deze lastendaling wordt echter bijna tenietgedaan door de afname van het aantal ontvangen elektronische facturen via digitale platformen waardoor meer gegevens verzameld moeten worden om bedrijfscontroles uit te voeren, waardoor de administratieve lasten met 8.739.928 euro stijgen.

Een opmerkelijke trend die we waarnemen bij alle bedrijvencategorieën is dat het gebruik van e-mail om facturen te verzenden naar klanten een grote sprong maakt, terwijl het gebruik van gestructureerde berichten afneemt. Aangezien het gebruik van gestructureerde berichten voor B2B-facturen 6,21 euro en voor B2C-facturen 1,86 euro meer bespaard dan het gebruik van e-mail om facturen te bezorgen, zou het interessant zijn om te hoe het gebruik van gestructureerde berichten aangespoord kan worden.

In Figuur 7 wordt de administratieve lastenbesparing per ondernemingsklasse visueel weergegeven.

**Figuur 7: Administratieve lastenbesparing per ondernemingsklasse in 2021**



De gebruikpercentages – per ondernemingsklasse – van de verschillende wijzen voor het opstellen, verzenden, ontvangen en verwerken van facturen werden door de externe partner opgenomen in een rapport waarin de resultaten van de enquête bij ondernemingen besproken worden. Het rapport kan opgevraagd worden bij onze dienst.