

E-Factureren voor het bedrijfsleven



Platform voor de InformatieSamenleving

Belastingdienst



Ministerie van Financiën



Ministerie van Economische Zaken

Colofon

Het ministerie van Economische Zaken en het ministerie van Financiën en de belastingdienst hebben bijgedragen de totstandkoming van deze publicatie door financiering en door te participeren in de Expertgroep Awareness e-Factureren.

ECP-EPN heeft de opdracht aan Factuurwijzer.nl gegeven om, in nauw overleg met de expertgroep Awareness e-factureren, deze publicatie te schrijven. Factuurwijzer houdt zich al jaren bezig met elektronisch factureren en geautomatiseerde factuurverwerking. Factuurwijzer doet dit aan de hand van onder meer de Factuurmonitor, het Factuurkompas, het Factuurcongres en de Gouden Facturen. Factuurwijzer is oprichter van Platform ELFA en het EEI Platform.

Ricoh Nederland sponsort de layout, het drukwerk en de verspreiding van deze publicatie omdat ze van harte de doelstelling ervan onderschrijft: ondernemers attenderen op de mogelijkheden die het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen bedrijven biedt, om de administratieve kosten te verlagen en fouten te voorkomen.

Ricoh Nederland is leverancier van producten en diensten op het gebied van IT & Document Solutions en biedt naast hoogwaardige multifunctionals en printers, innovatieve documentoplossingen om informatie binnen en tussen organisaties te optimaliseren.



VOORWOORD

Elektronisch factureren is, zonder dat veel ondernemers dat nog weten, veel aantrekkelijker geworden. Staatssecretaris De Jager besloot in februari 2009 alle extra eisen voor de elektronische factuur af te schaffen.

Door dat besluit wordt een elektronische en papieren factuur op dezelfde manier behandeld. Dat wil zeggen dat de ondernemer, en ook de belastinginspecteur, controleert of een factuur origineel is (niet veranderd) en afkomstig is van de verzender. Dit gebeurt door de factuur te vergelijken met bijvoorbeeld een pakbon, offerte, opdrachtbevestiging, de rekeningafschriften van de bank of andere correspondentie. Bij twijfel wordt een elektronische factuur, sinds het besluit van De Jager, op dezelfde manier gecontroleerd als de papieren factuur. Voorheen werden allerlei extra eisen gesteld aan de elektronische factuur.

Met deze gelijkstelling zijn veel technische en fiscaal/juridische drempels om werkelijk te gaan e-Factureren weggenomen. Ondernemers kunnen zich dus nu helemaal richten op de vraag: is elektronisch factureren iets voor mijn bedrijf?

Deze publicatie 'e-Factureren voor het bedrijfsleven' helpt u die beslissing te nemen: hoe haalt uw bedrijf het meeste profijt uit een overstap naar een elektronische factuur? Is de winst vooral kostenvermindering? Betekent e-Factureren voor uw bedrijf juist meer veiligheid en minder risico's? Of versterkt e-Factureren uw concurrentiepositie en gebruikt u e-Factureren voor een maatschappelijk verantwoord, innovatief imago? Deze publicatie helpt u om e-Factureren toe te passen: waar moet u op letten bij het maken van een businesscase, met wie moet u in gesprek gaan en hoe kunt u uw klanten en leveranciers overtuigen om ook te gaan e-Factureren.

Over ECP-EPN

ECP-EPN heeft de opdracht gegeven tot het schrijven van deze publicatie. ECP-EPN is een onafhankelijk platform waar overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties kennis uitwisselen en samenwerken om de kansen die de informatiesamenleving biedt, te benutten en bedreigingen weg te nemen. Zo realiseert het platform doorbraken en creëert het de juiste randvoorwaarden.

Elektronisch factureren ziet ECP-EPN als één van die belangrijke kansen voor de informatiesamenleving. Het digitaliseren van informatiestromen tussen organisaties zal een belangrijke bijdrage leveren aan het versterken van de internationale concurrentiepositie van ons land. ECP-EPN heeft dan ook al jaren meegewerkt aan de totstandkoming van internationale afspraken op het gebied van e-business en stimuleert actief de harmonisatie van wetgeving binnen de EU. Deze afspraken krijgen nu vorm: er zal eind 2009 een wereld-

wijd stelsel van afspraken bestaan voor internationale elektronische gegevensuitwisseling (UN/CEFACT). Het wordt steeds duidelijker hoe wetgeving rond e-Facturieren zich binnen de EU zal gaan ontwikkelen: het besluit van Staatssecretaris De Jager loopt in zekere zin vooruit op deze ontwikkelingen. De EU-lidstaten stellen de Europese btw-regels, dus ook voor facturieren, samen op basis van unanimititeit vast.

Dit zijn belangrijke randvoorwaarden voor een doorbraak van e-Facturieren, maar nog belangrijker is dat de stroom elektronische facturen wordt vergroot. Diverse initiatieven binnen branches dragen daartoe bij (zie www.NDIV.nl). Ook de overheid stimuleert de stroom van elektronische facturen door het "Actieplan e-Facturieren" van Staatssecretaris Heemskerk, Economische Zaken. In 2010 moet de overheid 10% van de facturen elektronisch kunnen ontvangen en verwerken. In 2014 moet dat 80% zijn. Veel ondernemers die zaken doen met de overheid, krijgen daardoor te maken met elektronisch facturieren.

Door al deze ontwikkelingen is er een kring van adviseurs en dienstverleners aan het ontstaan, die ondernemers kunnen helpen om de overstap te maken naar e-Facturieren: accountants, administratiekantoren, leveranciers van boekhoudpakketten en ERP-systemen, Billing Service Providers (die ondernemers helpen bij het elektronisch verzenden, ontvangen en verwerken van facturen).

ECP-EPN wil bijdragen aan een doorbraak van elektronisch facturieren. Met dat doel is het 'Stakeholdersoverleg e-Facturieren' in het leven geroepen. Dit overleg brengt partijen uit bedrijfsleven, overheid en wetenschap samen, die een voortrekkersrol spelen bij elektronisch facturieren. Door dat overleg kunnen zij hun activiteiten afstemmen. Op advies van dit overleg is de Expertgroep Awareness e-Facturieren in het leven geroepen, die kennis over e-Facturieren wil bundelen en verspreiden. De website 'www.e-facturieren.info' biedt toegang tot die informatie.

ECP-EPN bedankt de Expertgroep Awareness e-Facturieren en het Stakeholdersoverleg voor hun adviezen en opmerkingen bij het schrijven van deze publicatie. Factuurwijzer voor de inhoudelijke ondersteuning. En zeker ook haar participant Ricoh Nederland voor de sponsoring van de opmaak en het drukken van deze publicatie.

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	5
	1 Leeswijzer	9
	2 E-Factureren: waar hebben we het over?	13
	3 Businesscase: is e-Factureren iets voor mijn bedrijf?	23
	4 Waar moet ik verder nog op letten?	41
	5 Klaar voor de start	49
	6 Checklist e-Factureren	53

INLEIDING



'E-FACTUREREN VOOR ONDERNEMERS' IN ÉÉN OOGOPSLAG

Het is onbegrijpelijk dat het overgrote deel van de facturen nog op papier wordt geprint, verstuurd en daarna door de ontvanger weer wordt overgetikt of - eventueel - ingescand. Er worden daarbij gemakkelijk fouten gemaakt: bij het overtikken van factuurnummers, ordernummers, rekeningnummers, factuurbedragen, adresgegevens, etc. Fouten, die weer aanleiding vormen voor vertraging en misverstanden. Door facturen elektronisch te versturen en te verwerken kunnen kosten en schaarse arbeidskracht worden bespaard.

Doel en strekking van deze publicatie

Deze publicatie 'E-Factureren voor het bedrijfsleven' helpt ondernemers een beslissing te nemen over het elektronisch verzenden en verwerken van facturen. Een belangrijk aandachtspunt daarbij is de automatische verwerking van elektronische facturen: immers daar kan de ondernemer de meeste voordelen behalen.

Voor wie is deze publicatie bestemd?

Deze publicatie is bestemd voor ondernemers die in aanraking komen met het verzenden, ontvangen en verwerken van elektronische facturen en over e-Factureren - willen - nadenken. Het is bedoeld voor zowel kleine als grote ondernemingen. Voor ondernemingen die uit eigen beweging met e-Factureren aan de slag willen gaan of daartoe worden 'gestimuleerd'.

Op welke vragen krijgt u antwoord?

De publicatie is ingedeeld in hoofdstukken, met daarin steeds één centrale vraag. De volgende vragen worden in de verschillende hoofdstukken beantwoord.

E-Factureren: waar hebben we het over?

E-Factureren staat voor 'elektronisch factureren'. In deze publicatie wordt daaronder verstaan: het elektronisch verzenden, ontvangen en verwerken van een factuur. Dit hoofdstuk legt uit wat een factuur tot een factuur maakt, hoe u kunt controleren of een (elektronische) factuur niet is veranderd en echt afkomstig is van de verzender. Daarnaast gaat dit hoofdstuk in op de verschillende vormen van elektronisch factureren. Van het versturen van een PDF-bestand als bijlage in een e-mail (lieft met extra gegevens toegevoegd, zodat de gegevens door het boekhoudpakket kunnen worden gelezen) tot het online presenteren van de elektronische factuur op een webportaal of in een bankomgeving. Tenslotte komen ook nieuwe vormen van elektronisch factureren aan de orde waarbij de factuur door klanten zelf wordt gemaakt of leveranciers zelf in het systeem van de klant de factuur invoeren en de opdracht tot betaling geven.

Businesscase: is het iets voor mijn bedrijf?

Dit hoofdstuk wijst u de weg bij het nemen van een beslissing over elektronisch factureren. Welke knelpunten kunt u oplossen door het elektronisch verzenden, ontvangen en verwerken van facturen, wat kunt u besparen? Wanneer u daar een beeld van hebt volgt een verdere oriëntatie: gesprekken met uw softwareleverancier, uw medewerkers, uw zakenpartners, uw branchegenoten en uw accountant of administratiekantoor. Daardoor bent u in staat om goede beslissingen te nemen over hoe u het beste kunt gaan e-Factureren en welke investeringen nodig zijn. Het hoofdstuk geeft u aanwijzingen waar u op moet letten in gesprekken met leveranciers, dienstverleners en uw handelspartners. Nadat u zich goed hebt georiënteerd op wat u wilt en wat haalbaar is, kunt u de businesscase berekenen en een projectplan ontwikkelen.

Waar moet ik verder nog op letten?

Dit hoofdstuk gaat dieper in op een aantal technische onderwerpen: de geavanceerde elektronische handtekening, e-Factureren met het buitenland en standaarden.

Klaar voor de start: hoe krijg ik mijn klanten en leveranciers zover?

Uw klanten en leveranciers zijn niet altijd direct bereid om elektronische facturen te ontvangen of te verzenden. Er zijn tal van mogelijkheden om uw klanten en leveranciers te informeren. Dit hoofdstuk gaat over deze mogelijkheden.

1

LEESWIJZER



E-FACTUREREN STAP VOOR STAP

In deze publicatie wordt u stap voor stap wegwijs gemaakt in e-Factureren. Aan het einde van elk hoofdstuk kunt u aan de hand van specifieke vragen beslissen welke volgende stap u wilt nemen. Dit zijn de stappen die u in deze publicatie aantreft:

- E-Factureren: waar hebben we het over?
- Businesscase: is e-Factureren iets voor mijn bedrijf
- Waar moet ik verder nog op letten?
- Klaar voor de start: hoe krijg ik mijn klanten en leveranciers zover?

De kracht van herhaling

Elk hoofdstuk is op dezelfde manier opgebouwd:

- In het kort:** De onderwerpen die aan de orde komen.
- Uitleg:** Ieder hoofdstuk begint met basisinformatie over e-Factureren, zodat u beschikt over de kennis om beslissingen te nemen.
- Praktijkvoorbeeld:** Waar relevant volgt een voorbeeld ter inspiratie dat aansluit op de theorie. Zo kunt u lezen hoe een collega-ondernemer de theorie in de praktijk heeft toegepast.
- Vragen:** Na de uitleg van het praktijkvoorbeeld krijgt u vragen aangeboden. De antwoorden op de vragen ondersteunen u bij uw vertaling van theorie naar praktijk. Als u alle vragen en antwoorden naast elkaar legt, ontstaat uw persoonlijke beslisschema voor de overstap op e-Factureren.
- Handige hyperlinks:** Niet alle informatie over e-Factureren is in deze publicatie terug te vinden. Deze publicatie zou dan onhandelbaar en te dik worden. De handige hyperlinks bieden u informatie over waar en hoe u meer achtergrondinformatie kunt vinden.
- Stappenplan:** Het hoofdstuk eindigt met een samenvatting gevolgd door aanwijzingen voor de volgende stap richting e-Factureren. Dit kan ook betekenen dat u een stap teruggaat of de volgende stap overslaat.

Gebruikte pictogrammen

In deze publicatie treft u diverse pictogrammen aan:



Belangrijk:

Sta nog eens stil bij de inzichten die hier worden gegeven.



In het kort:

Als u dit pictogram ziet, vindt u de kern van het verhaal in een bondige samenvatting.



Voorbeeld:

Als u dit pictogram ziet, wordt de uitleg met een praktijkvoorbeeld verduidelijkt.



Goed idee:

Dit pictogram duidt op een specifiek advies dat u meteen kunt toepassen.



Verdieping:

Algemene informatie wordt toegelicht met uitgebreidere informatie. Deze informatie is niet noodzakelijk voor het nemen van de beslissingen bij de overstap op e-Factureren.



Hyperlinks:

Doe uw voordeel met de informatie, activiteiten en instrumenten die via deze hyperlinks te vinden zijn bij projecten, initiatieven en andere organisaties.



Belangrijk

Om u zo goed mogelijk te ondersteunen is deze publicatie beknopt gehouden. Dat betekent dat deze publicatie niet streeft naar volledigheid. Voor verdere informatie kunt u de hyperlinks gebruiken die in deze publicatie vermeld staan.

2

E-FACTUREREN: WAAR HEBBEN WE HET OVER?



IN HET KORT



U weet ongetwijfeld uit eigen ervaring wat een factuur is. Maar waarom stuurt u eigenlijk facturen, wat maakt een factuur tot een factuur, hoe controleert u (of de rechter of de belastinginspecteur) of een factuur niet is veranderd en echt is verzonden door de verzender, welke eisen gelden bij de opslag van facturen? Dit hoofdstuk geeft u antwoorden op deze vragen. Vervolgens gaat het hoofdstuk in op de keuzemogelijkheden voor e-Factureren: een papieren factuur stuurde u per post in een envelop. Bij elektronisch factureren hebt u tal van mogelijkheden. Uit welke vormen kunt u kiezen?

Wat is een factuur?

Wanneer u een factuur stuurt, doet u dat in de eerste plaats om betaald te krijgen. Maar u geeft, met het sturen van de factuur, ook aan dat u aan uw contractuele verplichtingen heeft voldaan of, in sommige gevallen, gaat voldoen.

Daarnaast stuurt u ook een factuur omdat u daartoe wettelijk verplicht bent. De factuur is de basis voor het vaststellen van uw omzet of kosten en vormt het brondocument voor het betalen en terugkrijgen van BTW. Bij im- en export is de factuur de basis voor het betalen van invoerrechten.

Tenslotte vormt de factuur ook het bewijs dat een zakelijke transactie heeft plaatsgevonden. Bij geschillen en controles moet u de factuur kunnen laten zien: tenminste zeven jaar moet de factuur worden bewaard, kunnen worden teruggevonden en kunnen worden ingezien.

Controleren of een factuur niet is veranderd (integriteit) en afkomstig is van de verzender (authenticiteit)

Omdat de factuur zo'n belangrijk document is, moet u, maar ook de rechter of belastinginspecteur, kunnen controleren dat de factuur onveranderd is (integriteit) en afkomstig van de verzender van de factuur (authenticiteit).

Wanneer u twijfelt over de integriteit en authenticiteit van een ontvangen factuur, gaat u de factuur vergelijken met andere documenten: offertes, pakbonnen, orderbevestigingen, eerdere bankafschriften en andere correspondentie rond een zakelijke transactie, zoals e-mails en brieven. Uiteindelijk heeft ook degene die de factuur ontvangt aanwijzingen in de eigen administratie, waarmee kan worden aangetoond dat de factuur niet is veranderd en werkelijk afkomstig is van de verzender. Die combinatie van 'aanwijzingen' maken aannemelijk dat de factuur onveranderd is en afkomstig van de verzender.

Voor kleine bedrijven is die vergelijking met andere documenten vaak voldoende. Grotere bedrijven nemen extra maatregelen om aan te kunnen tonen dat de factuur onveranderd is en afkomstig van de verzender. Bedrijven kunnen op een papieren factuur, net als bij geld, echtheidskenmerken laten zetten. Zij laten bijvoorbeeld het factuurpapier voorbedrukken door een drukker. Of ze gebruiken papier met een watermerk.

Ook de elektronische factuur kunt u voorzien van echtheidskenmerken, bijvoorbeeld door een 'geavanceerde elektronische handtekening' op de factuur te zetten. Daardoor kan de computer via internet controleren of de factuur onveranderd is (integer) en afkomstig van de verzender (authentiek). Een andere mogelijkheid is dat de elektronische factuur wordt verstuurd of opgehaald via beveiligde verbindingen.

Zie hoofdstuk 4 voor meer informatie over de 'geavanceerde elektronische handtekening' (niet hetzelfde als een scan van uw handtekening op papier) en beveiligde verbindingen.

Bewaarplicht voor facturen

U bent verplicht om facturen zo te bewaren dat ze nog gedurende een termijn van 7 jaar zijn op te zoeken en in te zien. De bewaarplicht voor onroerende zaken kan zelfs 10 jaar zijn.

Toestemming voor elektronisch factureren

U moest, voor februari 2009, toestemming vragen aan uw klant of hij elektronische facturen wil ontvangen. U mag, na het besluit van Staatssecretaris De Jager, de elektronische factuur gewoon sturen en kijken wat er gebeurt. Als de klant betaalt, dan geeft hij daarmee te kennen dat hij elektronische facturen wil en kan ontvangen. De soepele Nederlandse regels voor e-Factureren gelden uiteraard alleen voor belaste prestaties die in Nederland plaatsvinden.

Wanneer de klant niet betaalt (en u hebt geen overleg gevoerd), dan kunnen daarvoor allerlei redenen zijn: misschien wil de klant de elektronische facturen niet ontvangen of zijn er fouten geslopen in de verwerking. Het is daarom raadzaam (en onderdeel van goed zakendoen) om vooraf met uw zakenpartner te overleggen of en hoe hij elektronische facturen wil ontvangen.

Hetzelfde geldt wanneer u in de algemene voorwaarden de voorwaarde opneemt dat de klant bij het accepteren van de voorwaarden ook akkoord gaat met het elektronisch ontvangen van facturen. Overleg kan veel misverstanden voorkomen. U kunt dan afspreken welk formaat de klant wenst te ontvangen of bijvoorbeeld afspreken of u een geavanceerde elektronische handtekening gebruikt of computers direct met elkaar laat communiceren. Zolang de eerste elektronische factuur niet is betaald, heeft u geen toestemming voor elektronisch factureren.

Wat moet er op een factuur staan?

De belastingdienst en ook de douane, stelt bepaalde eisen aan de gegevens op de factuur. Deze gegevens moet u op de factuur vermelden, zelfs als ze al bekend zijn, bijvoorbeeld omdat ze in een contract zijn opgenomen.

Een (binnenlandse) factuur moet minimaal de volgende basisgegevens bevatten:

In de kop van de factuur:

- factuurnummer (facturen moeten worden doorgenummerd)
- factuurdatum (de zogenaamde 'uitreikdatum': de datum waarop de factuur werd uitgereikt)
 - en: de datum waarop de levering of de dienst was of wordt verricht wanneer die datum anders is dan de factuurdatum
 - en: de datum van vooruitbetaling wanneer die datum anders is dan de factuurdatum
- uw naam en adres
- uw BTW-nummer
- de naam en het adres van uw klant
- als de BTW wordt voldaan door een fiscaal vertegenwoordiger: zijn naam en adres en BTW-identificatienummer

Detailregels:

- een duidelijke omschrijving van wat en hoeveel er is geleverd of welke dienst er is verleend
- de eenheidsprijs en het gefactureerde bedrag (per BTW-tarief)
- eventuele vooruitbetalingen en andere kortingen die niet in de eenheidsprijs zijn begrepen
- het toepasselijke BTW-tarief
- het BTW-bedrag, uitgedrukt in euro's

Voor een volledige beschrijving van deze gegevens kunt u terecht op de website van de belastingdienst:

- http://www.belastingdienst.nl/zakelijk/omzetbelasting/ob02/ob02-39.html#P596_55098

Ook het besluit van staatssecretaris De Jager van februari 2009 is relevant:

- http://www.minfin.nl/Actueel/Besluiten_beleidsregels/2009/02/Omzetbelasting_Administratieve_en_factureringsverplichtingen

Informatie over Europese facturen vindt u in de Invoice Directives van 2001 en 2006:

- COUNCIL DIRECTIVE 2001/115/EC van 20 December 2001: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:015:0024:0028:EN:PDF>
- COUNCIL DIRECTIVE 2006/112/EC van 28 November 2006: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:347:0001:0118:EN:PDF>





Welke vormen heeft e-Factureren?

Een papieren factuur wordt over het algemeen op één manier verzonden: per post, in een gesloten envelop. U mag natuurlijk de factuur achter op een bierviltje schrijven en de factuur direct overhandigen: zo lang de verplichte gegevens er op staan (zie vorige paragrafen), is dat geen probleem.

Elektronisch factureren bieden veel meer mogelijkheden.

- De verzender kan de factuur elektronisch, per mail versturen. De verzender kan de factuur direct als tekst in de e-mail opnemen of als een aparte bijlage aan mail toevoegen: bijvoorbeeld als PDF of als Excel- of Word-file. Zelfs een SMS-je zou als factuur kunnen dienen.
- Zoals een papieren factuur kan worden beveiligd door een envelop dicht te plakken, kan een elektronisch bestand worden voorzien van een wachtwoord, dat alleen de verzender en ontvanger kennen. Op die manier kan echter niet worden gecontroleerd wie de zender is (authenticiteit). Ook kan daarmee niet worden gecontroleerd of de factuur onveranderd is (integriteit) gebleven. Bijvoorbeeld doordat factuurregels zijn toegevoegd of bedragen zijn veranderd. Integriteit en authenticiteit kunnen beide worden bewaakt door de elektronische factuur te versleutelen met een geavanceerde elektronische handtekening. De ontvangende computer kan dan, al dan niet via internet, controleren of de factuur is veranderd sinds hij is uitgegeven (integriteit) en of de sleutel waarmee de factuur is versleuteld eigendom is van de verzender (authenticiteit).
- Een andere mogelijkheid is dat de computers van verzender en ontvanger direct gegevens uitwisselen en elkaar ontvangstbevestigingen sturen wanneer het ontvangen gelukt is en de ontvangende computer de factuur ook kan verwerken. Wanneer er iets fout gaat (de factuur raakt bijvoorbeeld kwijt), kan de verzendende computer een nieuwe factuur sturen.
- Het verzenden van elektronische facturen kan ook gepaard gaan met extra controles: bijvoorbeeld met verzamelfacturen. Dan stuurt de leverancier, al dan niet elektronisch, een periodiek samenvattend overzicht van de regels die zijn gefactureerd. Op die manier kan zowel de herkomst (authenticiteit) als integriteit van de ontvangen facturen worden gecontroleerd: welke facturen zijn verstuurd door deze leverancier en wat moet er op staan? Met de computer kunnen deze controles helemaal automatisch plaatsvinden.

Bij bovenstaande manieren van versturen spelen de verzender en ontvanger hun klassieke rol. Die rolverdeling kan bij elektronisch factureren veranderen: de verzender bezorgt niet meer de factuur bij de ontvanger, maar zorgt ervoor dat de ontvanger de factuur kan ophalen:

- Via een e-mail krijgt de ontvanger (klant) bericht dat een factuur voor hem klaar staat op een webportaal. De klant kan dan, na inloggen op het webportaal, de factuur bekijken, downloaden en soms ook direct inlezen in zijn boekhoudpakket of direct betalen via de bank. Op het webportaal wordt de

originele factuur soms bewaard in een beveiligde omgeving, zodat de factuur niet meer kan worden veranderd en kan worden opgevraagd als dat nodig is.

- Bij het factureren aan consumenten wordt het gereedzetten van de factuur in een webportaal vaak gecombineerd met automatische incasso. Ook als de klant de elektronische factuur niet inkijkt, wordt het bedrag toch afgeschreven.
- Aandachtspunt: als de ontvanger veel verschillende portalen gebruikt, met elk hun eigen wachtwoord, dan raakt hij het overzicht snel kwijt. Wanneer de ontvanger een factuur niet bekijkt of ophaalt, blijft bovendien de vraag of de factuur echt is ontvangen. Als ondernemer loopt u op deze manier het risico dat uw afnemer niet op tijd betaalt. Wanneer de afnemer een consument is en u combineert zo'n webportaal met automatische incasso, dan is het niet erg wanneer de factuur niet wordt ingezien. Wanneer de afnemer een ander bedrijf is, dan kunnen wel allerlei juridische en fiscale problemen ontstaan. Immers: de factuur is fiscaal gezien wel uitgereikt, ook al heeft het ontvangende bedrijf de factuur niet gezien.

De traditionele rolverdeling tussen leverancier en afnemer kan nog verder worden doorbroken.

Twee voorbeelden:

- De factuur wordt niet meer gemaakt door de leverancier, maar door de afnemer zelf gespecificeerd. Bij webwinkels komt dit veel voor: de consument bestelt een aantal artikelen en krijgt, bij het bevestigen van de order, meteen de factuur te zien. Als de factuur wordt geaccepteerd (en wellicht direct wordt betaald), worden de goederen of diensten geleverd.
- Niet meer de afnemer geeft de opdracht tot betaling, maar de leverancier zorgt dat de factuur wordt betaald. De leverancier voert daarbij zelf de factuur in het systeem van de klant in. Sommige supermarkten gebruiken dit systeem. Zij hebben leveranciers die ervoor zorgen dat schappen op tijd worden bijgevuld. Iedere keer als de leverancier levert, specificeert hij de factuur en geeft tegelijkertijd de opdracht tot betalen.

Rol van dienstverleners

Bij de papieren factuur spelen de postbodevrijen een belangrijke rol. Zij zorgen ervoor dat het postgeheim wordt bewaard en de envelop ongeschonden bij de ontvanger komt. Er is een heel systeem van straatnamen, huisnummers en postcodes ontwikkeld, zodat de envelop bij de juiste ontvanger komt. Zelfs de afmetingen van de brievenbus zijn vastgelegd, zodat de envelop met de factuur aankomt.

Bij de elektronische factuur zijn dienstverleners als de postbodevrijen niet meer nodig. De factuur kan immers direct naar de ontvanger worden verstuurd. Toch ontwikkelen zich allerlei vormen van dienstverlening rond het verzenden, ontvangen en verwerken van facturen.

Bijvoorbeeld:

- het ontvangen en verwerken van de verschillende formaten facturen, van papier (scannen, omzetten naar elektronische formaten) tot het bewerken van allerlei elektronische formaten
- het verrijken van facturen met informatie, zodat de factuur sneller verwerkt kan worden
- de authenticiteit en integriteit van facturen bewaken, door facturen van een geavanceerde elektronische handtekening te voorzien of ze voor de ondernemer te bewaren op beveiligde servers



Stratogale B.V.

Stratogale verkoopt mobiele internetabbonementen. Op het moment dat de klant een internetabonnement bestelt (via internet), genereert de klant zelf de factuur, online. De klant helpt Stratogale dus door op het systeem van Stratogale te werken. Stratogale hoeft zelf niet meer te factureren en de verkoop wordt meteen doorgeboekt in het boekhoudpakket. De klant hoeft niet te wachten op de factuur. Bovendien kan de klant aangeven hoe hij de factuur wil ontvangen, bijvoorbeeld:

- bij Stratogale downloaden in een bepaald formaat
- per e-mail met een bijlage toe laten zenden
- via de bank zodat de factuur direct via internetbankieren betaald kan worden



InterFlorus

Interflorus is een inkooporganisatie voor tuin- en bouwmaterialen. Interflorus heeft een groot assortiment dat afkomstig is van veel verschillende leveranciers.

Interflorus heeft e-Factureren onderdeel gemaakt van haar inkoopstrategie. Zo contracteert Interflorus alleen leveranciers die bereid zijn zelf de factuur in het computersysteem van Interflorus te plaatsen. Deze leveranciers zijn bovendien bereikbaar voor elektronische berichten om de vestigingen van Interflorus voldoende bevoorraad te laten houden.

Na de levering plaatsen de leveranciers de facturen in het boekhoudsysteem van Interflorus en geven daarmee opdracht aan het boekhoudsysteem om Interflorus tot betalen over te laten gaan.

Periodieke controles, allerlei controles door de software en raamcontracten over prijzen en kortingen voorkomen dat de leverancier van de dienst of het product misbruik maakt van deze positie. Interflorus en haar leveranciers kunnen op deze manier veel kosten besparen.

HANDIGE HYPERLINKS



- voor een uitgebreide toelichting op de modellen voor e-Factureren: www.e-factureren.info
- als het gaat om slimme digitale samenwerking: www.ndiv.nl
- over de fiscale voorwaarden rondom e-Factureren: www.belastingdienst.nl
- www.google.nl: vul 'e-Factureren + uw branche-organisatie' in om te kijken wat uw branche-organisatie voor u kan betekenen.

STAPPENPLAN

Samenvatting

In dit hoofdstuk hebt u gelezen dat u een factuur stuurt omdat u betaald wilt krijgen. Met het versturen van de factuur geeft u aan dat u aan uw verplichtingen hebt voldaan. U bent wettelijk verplicht om een factuur uit te reiken en deze (zeven jaar) te bewaren.

Het hoofdstuk beschrijft wat er minimaal op een factuur moet staan en gaat in op de vraag hoe u controleert of een factuur niet is veranderd (integriteit) en of een factuur werkelijk door een specifieke leverancier is gestuurd (authenticiteit). In de eerste plaats kunt u de factuur vergelijken met allerlei andere documenten zoals offertes en opdrachtbevestigingen of bankafschriften. Verder zijn meer technische maatregelen mogelijk, zoals het beveiligen van een factuur met een geavanceerde elektronische handtekening of door een factuur te versturen via beveiligde verbindingen.

Ook gaat het hoofdstuk in op de verschillende vormen van e-Factureren. Van het versturen van een factuur per e-mail, tot directe uitwisseling van facturen tussen computers. Klanten kunnen zelf de factuur inzien en ophalen van een beveiligd webportaal. Soms maken klanten zelf de facturen aan bij de leverancier (webwinkels) of geeft de leverancier zelfs de opdracht tot betaling bij de ontvanger van de factuur (bijvoorbeeld leveranciers aan grote supermarktketens).

Tenslotte beschrijft het hoofdstuk dat voor allerlei aspecten van elektronisch factureren gespecialiseerde vormen van dienstverlening zijn ontwikkeld, waardoor ook voor kleine ondernemers complexere vormen van elektronisch factureren betaalbaar worden.

Vragen

In dit hoofdstuk zijn diverse aspecten van e-Factureren aan de orde gekomen. De antwoorden op onderstaande vragen helpen u grip te krijgen op e-Factureren:

1. Hoe controleert u, wanneer u zich niet zeker voelt over de herkomst van een factuur, of een papieren factuur werkelijk afkomstig is van een leverancier (authentiek) en/of de factuur onveranderd is (integer)?
 - a. Vergelijkt u de factuur met andere documenten offertes, orderbevestigingen, correspondentie en eventuele bankafschriften of gebruikt u andere manieren?
 - b. Gebruikt u ook andere vormen van controle zoals echtheidskenmerken (bijv. watermerk), factuurpapier dat is voorbedrukt door een drukker?
 - c. Hebt u wel eens te maken gehad met of gehoord van facturen die niet authentiek of integer waren? Vormen deze facturen een risico voor uw bedrijf en wilt u graag maatregelen treffen om dit risico te verkleinen?
2. Wanneer u elektronisch facturen wilt verzenden en ontvangen, denkt u dan dat uw bedrijf voordeel zal hebben van nieuwe vormen van factureren?
 - a. Facturen plaatsen in een beveiligd webportaal, waarbij de ontvanger zelf actie onderneemt om de factuur op te halen en misschien automatisch in te lezen in het eigen boekhoudpakket of gecombineerd met automatische incasso?
 - b. De ontvanger zelf de factuur laten genereren en controleren bij het plaatsen van de order (zoals bij een aantal webwinkels)?
 - c. De leverancier plaatst zelf de factuur in uw systeem en geeft zelf de opdracht tot betaling (zoals in supermarkten met leveranciers die er zelf voor zorgen dat de schappen niet leeg zijn)?

Stappen

1. Noteer de antwoorden op de vragen hierboven.
2. Ga naar hoofdstuk 3. Daar worden de voordelen van het elektronisch verzenden van facturen en het elektronisch verwerken van facturen uiteengezet.

3

E-FACTUREREN: IS HET IETS VOOR MIJN BEDRIJF?



IN HET KORT



In dit hoofdstuk maakt u een overzicht van de opbrengsten en de kosten van e-Factureren: de businesscase. U kijkt daarbij naar de mogelijkheden om administratieve processen te optimaliseren binnen uw organisatie en de gevolgen van e-Factureren voor het aantal medewerkers. Nadat u een beeld hebt gekregen van de besparingsmogelijkheden en de knelpunten die u kunt oplossen, gaat u in gesprek met partners om een beeld te krijgen van de haalbaarheid. Niet alleen van het optimaliseren van de interne processen, maar ook van de investeringen in ICT, de keuze van samenwerkingspartners, aspecten van veiligheid en risicobeheersing en de technische keuze van formaten en standaarden. Wanneer deze keuzes in kaart zijn gebracht, kunt u de businesscase berekenen en een projectplan schrijven voor de overstap naar e-Factureren.

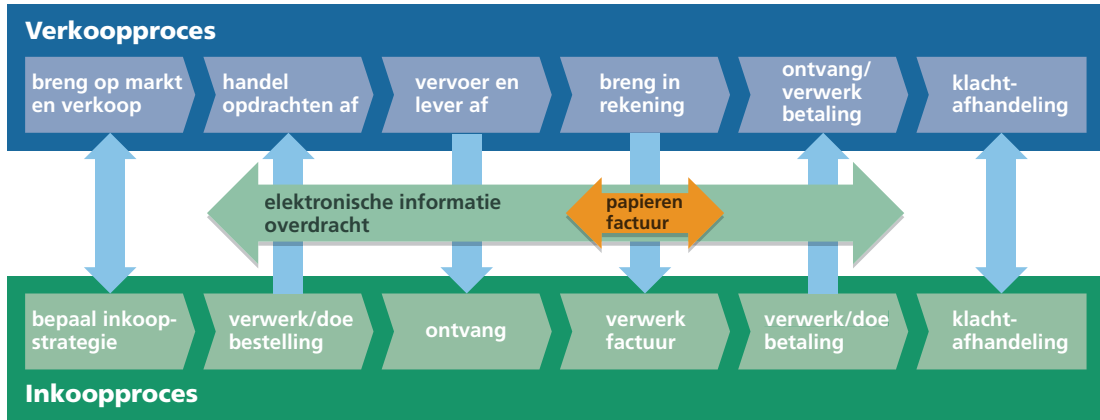
Uw businesscase in beeld

Wanneer u begint met elektronisch factureren, kunt u het best beginnen met het optimaliseren van uw interne administratieve processen. Wanneer u intern de processen op orde hebt, kunt u verder kijken en, als dat aantrekkelijk is, de manier waarop u samenwerkt met leveranciers en klanten aanpassen.

De businesscase geeft lang niet altijd de doorslag bij de keuze om te beginnen met e-Factureren. Wanneer u grote klanten of leveranciers hebt, die van u vragen om te e-Factureren hebt u vaak weinig keuze: dit hoofdstuk kan u helpen om de veranderingen die e-Factureren brengt in uw organisatie zo goed mogelijk te benutten.

Wanneer u een klein bedrijf heeft en u verwerkt weinig facturen, dan kunt u vaak ook niet precies de kosten en baten berekenen. U verwerkt de facturen op momenten dat het u goed uitkomt. Hetzelfde geldt wanneer u uw administratie aan een boekhouder of administratiekantoor hebt uitbesteed. In ieder geval geeft dit hoofdstuk u dan een idee van de zaken waar u op kunt letten bij het maken van een overzicht van de kosten en baten van e-Factureren.

Elektronisch factureren is onderdeel van het hele proces van bestellen en betalen



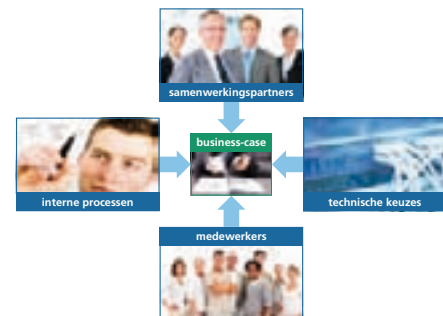
Het sturen van de factuur is het sluitstuk van een complex proces waarbij allerlei informatie (elektronisch) wordt uitgewisseld. Bij het optimaliseren van het proces van verzenden, ontvangen en verwerken van elektronische facturen neemt u beslissingen die ook gevolgen hebben voor andere onderdelen zoals inkoop, logistiek en voorraadbeheer.

De volgende hoofdstukken brengen in kaart hoe u het proces van het verzenden, ontvangen en verwerken van facturen kunt optimaliseren. In uw eigen situatie moet u nagaan welke gevolgen die beslissingen hebben voor andere processen in uw organisatie en hoe u daar rekening mee kunt houden.

De businesscase

Om de kosten en baten van investeringen in e-Factureren in kaart te brengen wordt in dit hoofdstuk gelet op vier onderwerpen:

- interne werkprocessen,
- medewerkers,
- samenwerkingspartners,
- technische keuzes.



A. Interne processen optimaliseren

Wat u ook van plan bent met elektronisch factureren, het is belangrijk om eerst de eigen administratieve processen op orde te brengen. Daar vallen vaak al grote voordelen te boeken, zonder grote investeringen en gebruikmakend van de ICT die u al hebt.

Hieronder komen activiteiten rond het verzenden en verwerken van facturen aan de orde. Afhankelijk van uw organisatie zijn niet alle activiteiten even belangrijk. Per activiteit komt een aantal aandachtspunten aan de orde waar u op kunt letten wanneer u nadenkt over optimalisatie.

Hoe kan ik het verzenden en verwerken van factureren sneller, beter en goedkoper laten verlopen?

Activiteit	Opmerkingen
Verzamelen ▼	De gegevens die nodig zijn om de facturen en bijlagen aan te maken worden verzameld. <i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i> <ul style="list-style-type: none">• Hoe moeilijk is het om de bijbehorende contracten, pakbonnen, offertes of andere correspondentie op te zoeken?• Welke facturen kosten u de meeste tijd om op te stellen?• Zijn er ooit kostbare of tijdrovende fouten gemaakt bij het opmaken van facturen? Is het nodig om in de toekomst maatregelen te nemen om die fouten te voorkomen?
Facteren ▼	Om een factuur te kunnen versturen moet gecontroleerd worden of de factuur inderdaad uitgestuurd kan worden. Daar komen soms contracten of offertes aan te pas. De persoon of personen die verantwoordelijk zijn, moeten fiat geven de factuur te versturen. <i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i> <ul style="list-style-type: none">• Door facturen op precies het juiste moment te versturen kunt u vaak kosten besparen, omdat u BTW op precies het goede tijdstip kunt terugvragen. Is dat voor uw bedrijf iets om rekening mee te houden?• Hoeveel tijd kost het om personen werkelijk hun fiat te laten geven. Hebben die personen alle belangrijke informatie bij de hand om die beslissing te kunnen nemen?• Vraagt u uw medewerkers eens of gaat u zelf na in uw herinnering: zijn er incidenten geweest rond factureren die u veel tijd hebben gekost of tot (kostbare) fouten hebben geleid?• Zijn er voorbeelden van facturen die juist heel erg snel en gemakkelijk kunnen worden gemaakt en gefiatteerd? Moet u, nu u toch nadenkt over optimalisatie, lessen trekken uit die incidenten?

vervolg pagina 28

Activiteit	Opmerkingen
<p data-bbox="325 284 435 306">Verzenden</p> <p data-bbox="370 349 390 371">▼</p>	<p data-bbox="500 228 1353 276">De facturen en bijlagen worden geprint, gekopieerd, in een enveloppen gestopt, gefrankeerd en verzonden. De factuur wordt geboekt.</p> <p data-bbox="500 306 798 329"><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul data-bbox="500 329 1338 405" style="list-style-type: none"> • Hoeveel tijd en geld kost uw bedrijf het boeken, printen, kopiëren, adresseren, frankeren en verzenden van facturen? • Zijn er incidenten waar u rekening mee wilt houden nu u wilt optimaliseren?
<p data-bbox="317 563 443 586">Klantcontact</p> <p data-bbox="370 628 390 651">▼</p>	<p data-bbox="500 444 1353 492">Nadat de afnemer de factuur heeft ontvangen, komen er vaak vragen over de factuur, waardoor een factuur moet worden gecrediteerd of veranderd.</p> <p data-bbox="500 523 798 545"><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul data-bbox="500 545 1323 666" style="list-style-type: none"> • Waar gaan de vragen van uw klanten over: kunt u zelf iets doen om die vragen te voorkomen? • Hoe vaak komt het voor dat die vragen het resultaat zijn van fouten en vergissingen bij de klant. Zou elektronische verwerking van facturen bij de klant dat kunnen voorkomen? • Hoe moeilijk is het en hoeveel tijd kost het om, bij vragen van klanten, de benodigde documenten te vinden om de vraag te beantwoorden en eventueel een creditfactuur op te sturen? <p data-bbox="500 697 1330 745">Kunnen u of uw medewerkers voorbeelden bedenken van fouten die u veel tijd of geld hebben gekost? Zijn er lessen uit te trekken voor de toekomst?</p>
<p data-bbox="287 873 465 926">Reconciliatie en debiteurenbeheer</p> <p data-bbox="370 969 390 991">▼</p>	<p data-bbox="500 784 1338 908">U houdt bij of uw klanten op tijd betalen. Daartoe worden binnenkomende betalingen vergeleken met openstaande facturen. Als hier verschillen in zitten, kan het zijn dat de factuur te boek blijft staan als 'niet betaald', terwijl de klant al wel betaald heeft. Dan moet met de klant contact worden opgenomen en een factuur misschien opnieuw worden verstuurd of worden herzien.</p> <p data-bbox="500 938 798 961"><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul data-bbox="500 961 1338 1082" style="list-style-type: none"> • Bij het vergelijken van betalingen met openstaande facturen gaat vaak wat mis. Immers, ook de ontvangende klant kan allerlei fouten maken bij het verwerken van (papieren) facturen. Wat zijn de meest voorkomende en de meest kostbare fouten? • Als u naar de fouten kijkt die uw klanten maken bij factureren: wat zou het u opleveren wanneer zij die fouten kunnen voorkomen?
<p data-bbox="325 1226 435 1248">Archiveren</p>	<p data-bbox="500 1102 1307 1150">Zodra de factuur is betaald, kan deze worden gearchiveerd. Ook na archivering blijft de factuur belangrijk. Bij controles door accountant of belastingdienst en bij vragen van de klant.</p> <p data-bbox="500 1180 798 1203"><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul data-bbox="500 1203 1353 1369" style="list-style-type: none"> • Om welke redenen raadpleegt u het archief en hoeveel tijd/geld kost het om de informatie in het archief terug te vinden? • Wanneer u een geschil krijgt met een klant, accountant of de belastingdienst, hebt u dan ook de documenten die aan kunnen tonen dat u aan uw verplichtingen hebt voldaan, en dat u correct hebt gefactureerd? (Is de factuur bij de klant van u afkomstig? Is de factuur die u hebt opgeslagen niet veranderd?) • Kosten en baten vormen hier een belangrijke afweging: wat kan het u kosten wanneer u uw gelijk niet kunt aantonen en wat kost het om maatregelen te treffen om wel uw gelijk aan te kunnen tonen?

Hoe kan ik het ontvangen en verwerken van facturen sneller, beter en goedkoper laten verlopen

Activiteit	Aandachtspunten
Ontvangen ▼	<p>Inkoopfacturen moeten worden ontvangen, gedateerd, genummerd en opgeslagen. Vaak worden facturen eerst centraal geregistreerd voordat ze de organisatie ingaan.</p>
Bewerken ▼	<p>Grote ondernemingen en ondernemingen met veel inkoopfacturen bewerken de inkomende factuurstroom, zodat ze sneller verwerkt kunnen worden in de elektronische administratie. Er zijn immers veel verschillende formaten facturen in omloop: sommige op papier en meer en meer elektronische vormen. Papieren facturen worden vaak gescand en met tekstherkenning elektronisch gemaakt.</p> <p>Ook elektronische facturen hebben vaak een bewerkingslag nodig (wanneer een PDF wordt gestuurd of een factuur in MS Word of Excel).</p> <p><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Is of wordt het voor uw bedrijf interessant om gericht in te zetten op het voorbereiden van inkomende facturen, zodat die gemakkelijker en sneller door de organisatie kunnen worden geleid? • Wanneer u elektronisch factureren gaat ontvangen, komen er nieuwe factuurstromen bij. Hoe gaat u met deze nieuwe stromen om?
(tussen)Boeken ▼	<p>De gegevens van de inkoopfactuur worden ingeboekt in het administratieve systeem of boekhoudpakket. Soms wordt er eerst ingeboekt op een tussenrekening totdat de goedkeuring binnen is.</p> <p><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Worden er bij het boeken of tussenboeken fouten gemaakt? Is er reden om te proberen die fouten te voorkomen?
Routeren en matchen ▼	<p>Een inkoopfactuur is vaak gekoppeld aan een verstrekte inkooporder of opdracht. De inkoopfactuur wordt met de inkooporder of opdracht vergeleken en met de leveringsdocumenten (drieweg-matching). Vervolgens wordt de factuur door de organisatie gestuurd (routeren) voor goedkeuring.</p> <p><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat kost de meeste tijd bij routeren en matchen? Wat zijn de meest voorkomende fouten? • Wat zijn storende bronnen van vertraging bij routeren en matchen? • Kunnen u of uw medewerkers zich incidenten herinneren van facturen die u veel tijd of geld hebben gekost omdat er fouten werden gemaakt bij het routeren en matchen?
vervolg pagina 30	

Activiteit	Aandachtspunten
<p>Contact met de verzender</p> <p>▼</p>	<p>Bij de controle van de factuur en bij de fiattering komen soms allerlei vragen naar boven, waar u met de verzender over in gesprek moet. Bijvoorbeeld: een levering is niet volledig, er zijn fouten gemaakt, de aantallen of de bedragen kloppen niet. In uitzonderlijke gevallen blijkt de factuur helemaal niet afkomstig van de leverancier of betreft het een factuur voor diensten en goederen die nooit zijn geleverd.</p> <p><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel tijd kost het om bij fouten in facturen de benodigde documenten te verzamelen? • Wat zijn de meest kostbare en tijdrovende fouten in facturen? • Kunt u in uw eigen organisatie maatregelen nemen of eisen stellen aan de verzender van de factuur, waardoor die fouten worden verminderd? • Hoe groot is voor uw organisatie het risico om slachtoffer te worden van fraude: facturen die niet afkomstig zijn van de leverancier, factuurbedragen die zijn veranderd? Is het nodig daar maatregelen voor te treffen?
<p>Goedkeuren</p> <p>▼</p>	<p>Binnen de organisatie zijn personen aangewezen die opdrachten mogen verstrekken en inkoopfacturen moeten goedkeuren voor betaling. Een schema van personen en hun bevoegdheden wordt het procuratieschema genoemd.</p> <p><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Loopt het goedkeuren van facturen wel eens vertraging op en worden er fouten gemaakt bij het goedkeuren? • Zijn er incidenten gerelateerd aan het goedkeuren van facturen die uw bedrijf veel tijd en geld hebben gekost?
<p>Betaalbaar stellen</p> <p>▼</p>	<p>Als de inkoopfactuur klopt met de verstrekte opdracht of inkooporder en door de juiste persoon is goedgekeurd, kan de factuur betaalbaar worden gesteld. In een klein bedrijf wordt de factuur handmatig betaald. Bij grote ondernemingen wordt een bestand met betaalopdrachten naar de bank verstuurd.</p> <p><i>Aandachtspunten voor optimalisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer u betaalt moet de verzender van de factuur uw betaling matchen met de verzonden factuur (reconciliatie). Wanneer er fouten sluipen in de betalingsopdracht of bij reconciliatie, kunnen er kostbare misverstanden ontstaan. Kennen u of uw medewerkers voorbeelden van dergelijke fouten en moet u daar lessen uit trekken?
<p>Archiveren</p>	<p>Goede archivering is verplicht door de belastingdienst wanneer er BTW wordt teruggevorderd. De factuur moet worden bewaard in het archief op zo'n manier dat de factuur is terug te vinden, is in te zien en dat duidelijk is wie de afzender is en dat de factuur niet is veranderd.</p> <p><i>Aandachtspunten voor optimalisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Om welke redenen raadpleegt u het archief en hoeveel tijd/geld kost het om de informatie in het archief terug te vinden? • Wanneer u een geschil krijgt met uw klant, accountant of de belastingdienst, hebt u dan ook de documenten die aan kunnen tonen dat u aan uw verplichtingen hebt voldaan? Is de factuur werkelijk van uw leverancier afkomstig? Is de factuur die u hebt opgeslagen niet veranderd? • Kosten en baten vormen hier een belangrijke afweging: wat kan het u kosten wanneer u uw gelijk niet kunt aantonen en wat kost het om maatregelen te treffen om wel uw gelijk aan te kunnen tonen?



B. Het effect van e-Factureren op medewerkers

E-Factureren kan (voor grotere organisaties) een effect hebben op het aantal medewerkers dat nodig is om facturen te verwerken. U kunt rekening houden met de mensen in uw organisatie door alvast na te denken over het bieden van opleidingen voor medewerkers die mogelijk boventallig worden en het verschuiven van functies. Sommige organisaties zetten in op groei: zonder extra bemensing kunt u immers bij elektronisch factureren meer zakelijke transacties afhandelen.

Een aantal hulpmiddelen voor berekening

Als u personeel in dienst heeft, kunt u op basis van een aantal algemene vuistregels snel een inschatting maken van de besparingen van e-Factureren.

De berekening van het aantal FTE dat bezig is met factureren is ook te berekenen door in te schatten –beter nog: vast te stellen- hoeveel minuten het kost om een factuur te verzenden of te verwerken en dat terug te rekenen naar FTE's.



In veel handelsondernemingen kost het maken van een verkoopfactuur 7 minuten en het verwerken van een inkoopfactuur 10 minuten. Om facturen te kunnen verwerken moeten er vaak andere documenten bij worden gezocht, zoals offertes en orders. Het aantal documenten dat u er bij moet zoeken ligt gemiddeld tussen de 2,5 en 2,7. De factuurverwerkingstijd wordt vermenigvuldigd met het gemiddeld aantal documenten dat u nodig heeft om de factuur te verwerken. Stel dat het aantal facturen dat een bedrijf verzendt 5000 is. De tijd die aan factureren wordt is dan $5000 \times 2,5 \times 7 = 87\ 500$ minuten = ± 1 FTE.

Een algemene calculator voor besparingen op arbeidskrachten

Er is een calculator voor besparingen op e-Factureren: voor handelsondernemingen, industrie en uw eigen onderneming. U kunt de spreadsheet downloaden via: www.e-factureren.info/calculator1.htm

Een eerste beeld van de toekomst: verdere oriëntatie op mogelijkheden en beperkingen

Nu u duidelijk in kaart hebt gebracht waar u kunt optimaliseren, ontstaat een toekomstbeeld: welke problemen zou u graag oplossen, welke mogelijkheden om te optimaliseren zou u willen benutten. Dat toekomstbeeld is nu nog een ideaalbeeld. U weet nog niet waar de praktische beperkingen en mogelijkheden liggen. Om dat ideaalbeeld om te kunnen zetten naar concrete doelen en een bijbehorend tijdspad moet u zich eerst verder oriënteren.

Voor die oriëntatie zult u vaak gericht in gesprek moeten gaan met uw zakelijke partners en vaak ook met experts: uw accountant, administratiekantoor en de softwareleverancier. Het is van belang dat u uw keuzes zo maakt, dat investeringen toekomstvast zijn en u niet met hoge kosten wordt geconfronteerd wanneer u:

- met nieuwe klanten zaken wilt doen,
- wilt veranderen van softwareleverancier of dienstverlener,
- in wilt spelen op nieuwe, onverwachte ontwikkelingen.

Er worden vier gebieden besproken waar u zich verder op kunt oriënteren.

- Waar u op moet letten bij het optimaliseren van interne processen.
- In hoeverre willen zakelijke partners met u gegevens uitwisselen?
- Technische keuzes: welke informatie moet worden uitgewisseld, hoe moeten zakelijke processen op elkaar worden afgestemd en in welk formaat worden de gegevens uitgewisseld?
- Biedt elektronisch factureren mogelijkheden om financiële, juridische en fiscale risico's te beheersen en te verminderen?

Waar u op moet letten bij het optimaliseren van interne processen

Bij het maken van keuzes over het optimaliseren van interne processen is er een aantal belangrijke aandachtspunten.

- Moet u investeren in ICT: in maatwerk of standaardoplossingen?
- Hoe gaat u om met verschillen tussen klanten en leveranciers?
- Hoe gaat u om met weerstand bij uw medewerkers?

Aandachtspunten bij het optimaliseren van interne processen:

- Zijn er **investeringen** nodig om de interne processen en informatie-uitwisseling te verbeteren? Moet u bijvoorbeeld investeren in workflow-applicaties, in ERP-systemen of kunt u knelpunten oplossen met bestaande ICT-middelen? Moet u dan denken aan maatwerk of kunt u uw optimalisering realiseren met standaard modules? Of is uitbesteden voor u een veel aantrekkelijkere optie? U zult daarvoor oriënterende gesprekken moeten voeren met uw softwareleveranciers.
- **Omgaan met verschillen tussen klanten en leveranciers.** Een belangrijk aandachtspunt is daarbij dat uw belangrijke klanten of leveranciers zelden allemaal aan uw wensen tegemoet kunnen komen. Er is een aantal manieren om hen te motiveren, zoals het bieden van kortingen aan degenen die aan uw wensen voldoen. Misschien stellen grote klanten of leveranciers eisen, waardoor u extra moet investeren. Wanneer u niet meer met papier wilt werken, en een deel van uw leveranciers blijft toch op papier factureren, kunt u een gespecialiseerde dienstverlener inhuren om facturen te scannen, de informatie

te onttrekken aan de scan en extra informatie op de factuur te zetten, waardoor u deze sneller kunt verwerken.

- **Weerstand bij uw medewerkers.** Belangrijk is ook om rekening te houden met interne weerstand: kunnen uw medewerkers omgaan met de veranderingen die u van plan bent? Voor de financiële afdeling heeft elektronisch factureren soms grote verandering tot gevolg: van een afdeling die vooral papier verwerkt en fouten opspoot en oplost, naar een afdeling die administratieve processen aanstuurt en coördineert, de financiële positie bewaakt en versterkt, en de financiële risico's beperkt en beheerst. Omdat uw bedrijf primair draait op de motivatie en de inzet van uw medewerkers, is het van belang dat zij de stappen die u wilt nemen, kunnen volgen en ondersteunen.

C. Aandachtspunten bij het uitwisselen van gegevens met zakelijke partners

Sommige problemen in het verzenden, ontvangen en verwerken van facturen kunt u alleen oplossen wanneer u elektronisch gegevens uit kunt wisselen met uw zakenpartners (klanten of leveranciers). Om kostbare fouten te voorkomen moet soms ook de zakenpartner facturen elektronisch gaan verwerken.

Zeker wanneer u de zakenpartner vraagt om voortaan zelf de facturen te maken (zie hoofdstuk 2) of om, binnen een raamcontract, zelf opdracht te geven tot betaling (zie hoofdstuk 2), dan vergt dat vaak een koppeling van de systemen van leverancier en afnemer.

Het is van belang om al in een vroeg stadium met uw zakenpartners te bekijken of het mogelijk is om gegevens elektronisch uit te wisselen. Dat heeft weer invloed op de keuzes die u uiteindelijk maakt.

D. Technische keuzes: de keuze van standaarden

Om gegevens uit te kunnen wisselen met zakelijke partners moeten er afspraken gemaakt worden: welke informatie uitgewisseld moet worden en in welk formaat de elektronische gegevens worden uitgewisseld.

Het is daarbij belangrijk te bedenken, dat u waarschijnlijk niet de enige ondernemer in uw branche bent die deze behoefte heeft. Samenwerking is daarom belangrijk. Een aantal opties:

- Wanneer u en de zakelijke partners met wie u gegevens uitwisselt, gebruik maken van **dezelfde systemen**, kan die uitwisseling vaak al direct plaatsvinden. Informeer dan bij uw softwareleverancier.
- Wanneer u verschillende systemen gebruikt, zijn die afspraken over uitwisseling soms al gemaakt door **gespecialiseerde dienstverleners**, Billing Service Providers (BSP). Het is belangrijk om na te gaan of de BSP aansluit op de afspraken die binnen uw branche soms al zijn gemaakt. Op e-Factureren.info kunt u een overzicht vinden van de dienstverleners die binnen uw branche actief zijn.
- Wanneer de BSP een eigen oplossing heeft ontwikkeld, buiten branche-organisaties om, kan het zijn dat die oplossing alleen geldt voor specifieke systemen van specifieke handelspartners. Bij nieuwe

handelspartners moeten soms weer aanpassingen gemaakt worden. Het is de vraag of het voor de BSP aantrekkelijk is om voor die handelspartners aanpassingen te maken. Het is daarom altijd belangrijk om te informeren naar **initiatieven in uw branche**. Een partij als Syntens, maar ook uw brancheorganisatie, kan u en uw branchegenoten vaak snel helpen om gegevensuitwisseling te organiseren. In verschillende branches zijn stichtingen en coöperaties opgericht die binnen een branche bijvoorbeeld catalogi met productcodes ontwikkelen en beheren, zodat u onderling gemakkelijk gegevens kunt bestellen en betalen. Deze stichtingen kunnen een rol spelen bij het oplossen van allerlei branchespecifieke problemen zoals regelingen voor voorfinanciering of de gegevensuitwisseling met grote klanten of leveranciers. Zij kunnen onderhandelingen voeren met softwareleveranciers om bepaalde aanpassingen in de software te maken. Ook internationaal factureren stelt vaak allerlei specifieke eisen die dergelijke stichtingen of coöperaties voor u kunnen oplossen.

- In bepaalde branches is GS 1 actief, bekend van de streepjescode op artikelen: samen met uw handelspartners kunt u lid worden van deze wereldwijd opererende organisatie en **gezamenlijk afspraken maken**.
- **Voorkomen van lock-in**. Belangrijk is om gegevensuitwisseling zo op te zetten dat u in de toekomst geen hoge kosten moet maken om bijvoorbeeld met nieuwe zakenpartners zaken te kunnen doen of om van softwarepakket of dienstverlener te veranderen: om lock-in te voorkomen. Probeer uw keuzes zo te maken dat u niet afhankelijk wordt van uw leveranciers, van uw klanten en van uw softwarepakket of dienstverlener. Daarbij moet u ook kijken naar de andere systemen die binnen uw organisatie worden gebruikt. Gebruikt u een bepaald boekhoudpakket, een ERP-systeem, een systeem voor voorraadbeheer? Probeer uw keuzes zo te maken dat ook al die andere systemen op den duur kunnen worden geïntegreerd en u daarbij niet voor hoge kosten komt te staan.
- Vaak komen **standaarden** ter sprake: het gebruik van algemeen gebruikte standaarden is in deze context van groot belang om hoge kosten te voorkomen. In hoofdstuk 4 vindt u een beknopte inleiding van wat u moet weten van standaarden. Het belangrijkste probleem is niet de standaard, maar overeenstemming over wat er moet worden verzonden en het afstemmen van de bedrijfsprocessen. Wanneer dat duidelijk is, is de keuze van een standaard meestal geen groot punt meer. Kijk wat er gebruikelijk is binnen uw branche.

Aandachtspunten bij beveiliging, beheersing van financiële, fiscale en juridische risico's

Bij het inventariseren van knelpunten en incidenten bent u misschien ook opgelopen tegen zaken als beveiliging en de beheersing van financiële, fiscale en juridische risico's. Wat kan uw bedrijf overkomen wanneer u een geschil krijgt met uw klant, leverancier of de belastinginspecteur? Wat zijn de financiële risico's die u dan loopt en wat kunt u doen om die risico's te verminderen?

Staat u sterk genoeg om, wanneer uw klant weigert te betalen, druk uit te oefenen op uw klant? Kunt u het risico op fraude binnen of buiten de organisatie beheersen?

De overstap op elektronisch factureren (en het digitaliseren van de papierstromen rond zakelijke transacties) kunt u aangrijpen om meteen meer vat te krijgen op deze risico's. Daarvoor moet u in gesprek met uw accountant, bank of administratiekantoor.

Elektronische gegevensuitwisseling, in combinatie met procedures voor de verwerking van facturen, biedt vaak tal van nieuwe mogelijkheden om deze risico's te beheersen: vaak al zonder grote investeringen.

Het mes snijdt daarbij aan twee kanten: u voorkomt of staat sterker bij: geschillen, fraude of wanprestatie; tegelijkertijd bent u in staat interne processen te optimaliseren en efficiënter te werken.

In hoofdstuk 4 wordt een aantal principes beschreven voor beveiliging van elektronische facturen.

- De belangrijkste basis voor beveiliging blijft de eigen administratieve controle (orders, pakbonnen, bankafschriften).
- Daar bovenop kunt u de elektronische documenten zelf zo beveiligen, dat ze niet onopgemerkt veranderd kunnen worden en dat ook vastgesteld kan worden wie het document heeft verzonden. Deze vormen van beveiliging zijn vaak ook al betaalbaar voor kleine ondernemers.
- U kunt ook zorgen dat de kanalen voor het uitwisselen in technisch opzicht veilig zijn. Veel van deze technische maatregelen zijn inmiddels standaard en ondersteunt uw softwarepakket al.
- Tenslotte kunt u, ook als kleine ondernemer, vaak tegen acceptabele kosten een derde partij inhuren die ervoor zorgt dat documenten goed worden verstuurd, ontvangen en opgeslagen.

Deze publicatie ('e-Factureren voor ondernemers') is gebaseerd op twee recente publicaties van CEN en de 'EU Expertgroup on Electronic Invoices'.

- Wilt u zich verdiepen in de principes dan kunt u meer informatie vinden op de volgende website:
<http://www.e-invoice-gateway.net/knowledgebase/documents/>

En in het bijzonder :

- http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/einvoicing/code_of_practice_en.pdf met de belangrijkste uitgangspunten bij elektronisch factureren.

U vindt een uitputtende inventarisatie van fiscale en juridische risico's en bijpassende maatregelen op: ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/elInvoicing2/CWA2a_Draft_e-Invoicing_ComplianceGuidelines_Commentary_v090.pdf

en

ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/elInvoicing2/CWA2b_Draft_e-Invoicing_ComplianceGuidelines_v0.90-b.xls

Analyse van kosten en baten: de businesscase

U hebt nu, na deze oriëntatie, beter zicht op de mogelijkheden om interne processen te optimaliseren.

- U hebt gesproken met uw medewerkers over de veranderingen.
- U hebt overlegd met uw softwareleveranciers over de mogelijkheden om knelpunten op te lossen en optimalisatie te bereiken.
- Met uw zakenpartners hebt u gesproken over mogelijkheden om elektronisch gegevens uit te wisselen: direct tussen systemen of met Billing Service Providers. U hebt met hen de mogelijkheden verkend om bij het uitwisselen van gegevens aan te sluiten op initiatieven binnen uw branche of misschien wel om nieuwe initiatieven te starten.
- Met uw accountant of administratiekantoor hebt u gesproken over de mogelijkheid om financiële, juridische of fiscale risico's te verminderen of te beheersen, nu u toch bezig bent om processen te optimaliseren.

Het opstellen van de businesscase en het projectplan

U hebt nu een beter beeld van wat haalbaar is, waar u uw wensen moet aanpassen en waar de risico's liggen. U hebt inzicht in de mogelijkheden op korte termijn, de onzekerheden waar u rekening mee moet houden en u weet of er 'Quick Wins' zijn waardoor u zonder veel inspanning en investeringen ervaring kunt opdoen met e-Factureren en tegelijkertijd veel kosten kunt besparen. Moet u om uw concurrentiepositie te versterken bepaalde doelen eerst bereiken? Is elektronisch factureren misschien noodzakelijk omdat uw klant of leverancier dat eist en is het primaire doel het behoud van die klant of leverancier.

Met deze informatie kunt u prioriteiten stellen: wat wilt u op lange termijn bereiken, wat op korte termijn? Tevens kunt u de businesscase verder concretiseren. Een handige calculator vindt u op: http://www.ez.nl/Onderwerpen/Ruimte_voor_ondernemers/E_factureren/Documenten/Businesscase_Calculator

The image shows a screenshot of a financial spreadsheet with several sections:

- Algemene gegevens:** A list of items with associated costs, such as 'Aankoop van... 1000,-', 'Werkzaamheden... 2000,-', and 'Aankoop van... 1500,-'.
- Bevestigde inkooporders / facturen:** A table with columns for 'Aankoop', 'Factuur', and 'Totaal', showing values like '1000,-', '2000,-', and '1500,-'.
- Financiële gegevens:** A table with columns for 'Aankoop', 'Factuur', and 'Totaal', showing values like '1000,-', '2000,-', and '1500,-'.
- Totaal:** A summary table with columns for 'Aankoop', 'Factuur', and 'Totaal', showing values like '1000,-', '2000,-', and '1500,-'.

Wanneer de businesscase bevredigend is, kunt u een concreet projectplan uitwerken waarin u de hele overstap plant, afhankelijkheden in kaart brengt en maatregelen neemt om risico's te beheersen.



Van den Broek Olie BV

Van den Broek Olie BV is een groothandel in benzine en olie uit Veghel. Het bedrijf heeft 11 onbemande tankstations waar transportbedrijven en zakelijke rijders tanken. Van den Broek verstuurt 700 facturen per 2 weken. Het hele administratieproces is sterk geautomatiseerd.

Het verwerken van de papieren facturen met grote hoeveelheden bijlagen kon niet meer met de hand worden gedaan. Vandaar dat er gekeken werd naar een couverteermachine (een apparaat dat documenten verzamelt, sorteert, vouwt en in enveloppen stopt). Hier is uiteindelijk niet voor gekozen, omdat dit hoge kosten met zich meebracht en het kantoor te klein bleek te zijn voor zo'n machine. Er is nu gekozen voor e-Factureren.

De belangrijkste voordelen van e-Factureren zijn de lage verwerkingskosten van facturen en het wegvallen van portokosten. De meeste rekeningen worden betaald via automatische incasso: de facturen dienen alleen ter kennisgeving. Van den Broek Olie bewaart van iedere factuur een elektronische versie in het eigen archief.

HANDIGE HYPERLINKS



- De businesscase calculator van het ministerie van Economische Zaken: http://www.ez.nl/Onderwerpen/Ruimte_voor_ondernemers/E_factureren/Documenten/Businesscase_calculator
- De spreadsheet met de besparing van e-Factureren: www.e-Factureren.info/ecalculator1.htm
- Het handboek e-Factureren voor overheidsorganisaties: <http://www.ez.nl/dsresource?objectid=163236&type=PDF>

STAPPENPLAN

Samenvatting

In dit hoofdstuk werd aan de hand van het proces van verzenden van facturen en het proces van het ontvangen en verwerken van facturen de mogelijkheid geïnventariseerd om interne processen en de gegevensuitwisseling met klanten te optimaliseren. Ook veiligheidsrisico's kwamen daarbij aan de orde.

Op grond van die inventarisatie ontstaat een toekomstbeeld. Om te verkennen of dat toekomstbeeld haalbaar is en welke investeringen noodzakelijk zijn, is een verdere oriëntatie nodig. Het hoofdstuk beschrijft vier domeinen van oriëntatie:

- Optimaliseren van interne processen: omgaan met interne weerstand, in hoeverre leent uw huidige ICT zich om processen te optimaliseren, hoe gaat u om met diversiteit tussen klanten en leveranciers?
- Gegevensuitwisseling met zakelijke partners: willen zakelijke partners met u samenwerken en gegevens uitwisselen? Wat is daar technisch voor noodzakelijk: kunnen uw systemen direct gegevens uitwisselen, zijn er BSP's die daarbij kunnen helpen? Hoe maakt u uw keuzes zodat ze aansluiten op wat in uw branche gebruikelijk is en u geen hoge kosten hoeft te maken bij nieuwe leveranciers of klanten?
- Technische keuzes: welke elektronische informatie wilt u uitwisselen met partners, hoe moeten processen op elkaar worden afgestemd en wat zijn dan de voor de hand liggende standaarden?
- Beheersing van financiële, juridische en fiscale risico's: wanneer u elektronische gegevens gaat uitwisselen met partners en intern processen wilt optimaliseren komt ook de vraag: ontstaan er nieuwe mogelijkheden om financiële, juridische en fiscale risico's beter te beheersen en te verminderen? Daarvoor moet u in gesprek met uw accountant of administratiekantoor.

Na deze oriëntatie is er voldoende informatie om de businesscase in detail uit te rekenen. De businesscase calculator van het ministerie van Economische Zaken kunt u downloaden op: http://www.ez.nl/Onderwerpen/Ruimte_voor_ondernemers/E_factureren/Documenten/Businesscase_Calculator

Vragen

3. Wat zijn de gevolgen voor het optimaliseren van uw factuur(verwerkings)proces voor andere processen die niet direct met factureren te maken hebben: inkoop, logistiek, voorraadbeheer enz.? Op welke en op welke manier moet u met deze gevolgen rekening houden?
4. Oriënteer u bij uw eigen, en ook een of meerdere andere, softwareleveranciers. Kunnen de mogelijkheden voor optimalisatie gerealiseerd worden met de ICT die u op dit moment gebruikt? Zo nee: is er dan maatwerk nodig of hebt u voldoende aan standaardfunctionaliteit?
5. Ga in gesprek met uw medewerkers: welke veranderingen staan hen te wachten wanneer u knelpunten gaat oplossen en optimalisatie probeert te bereiken. Waar ligt de weerstand? Hoe gaat u rekening houden met deze weerstand?
6. Bij veranderingen in de manier van factureren zult u nooit alle klanten of leveranciers in één keer meekrijgen. Gevolg is dat u misschien met verschillende soorten facturen te maken krijgt. Hoe wilt u omgaan, bij het verzenden en ontvangen van elektronische facturen, met verschillen tussen klanten en leveranciers?
7. Ga in gesprek met de zakelijke partners van wie u het meest afhankelijk bent bij het realiseren van uw optimalisatie en oplossen van knelpunten. Niet alleen om draagvlak te krijgen voor uw ideeën maar ook om na te gaan hoe u het beste gegevens kunt uitwisselen (kunnen systemen direct gegevens uitwisselen, zijn er service providers die daarbij kunnen bemiddelen?). Welke ontwikkelingen zijn er in uw branche wat betreft gegevensuitwisseling? En tenslotte: u moet afstemmen welke gegevens u gaat uitwisselen of organisatorische processen op elkaar moeten worden afgestemd en welk formaat wordt gekozen bij de uitwisseling van gegevens. Welke mogelijkheden voor samenwerking komen daaruit naar voren? Welke investeringen zijn daarbij noodzakelijk? Wat betekenen deze gesprekken voor uw plannen voor optimalisatie en het oplossen van knelpunten?
8. Ga in gesprek met uw accountant of administratiekantoor over de mogelijkheden om financiële, fiscale of juridische risico's te beperken. Wat zijn de aandachtspunten bij het beperken en beheersen van deze risico's? Lees daarbij eventueel hoofdstuk 4 voor meer achtergronden.
9. Wat is het toekomstbeeld dat u voor ogen staat na deze gesprekken?
10. Bereken de businesscase op: http://www.ez.nl/Onderwerpen/Ruimte_voor_ondernemers/E_factureren/Documenten/Businesscase_Calculator
11. Maak een projectplan: wat zijn de doelen die u wilt bereiken, wat is het tijdpad? Hoe beheerst u eventuele risico's? Wat zijn de afhankelijkheden?

Stappen

1. Noteer de antwoorden op de vragen hierboven.
2. Ga naar hoofdstuk 5 om daadwerkelijk aan de slag te gaan.

4

**VERDIEPING:
WAAR MOET IK VERDER
NOG OP LETTEN?**



IN HET KORT



In dit hoofdstuk komt informatie aan de orde die alleen van belang is wanneer u zich wilt verdiepen in meer technische details.

1. **Technisch waarborgen van authenticiteit (komt de factuur werkelijk van de afzender en integriteit (is de factuur onveranderd). Daarbij komt de geavanceerde elektronische handtekening aan de orde en de spraakverwarring rond de geavanceerde elektronische handtekening.**
2. **Internationaal factureren.**
3. **Standaarden: er is veel spraakverwarring over standaarden: termen buitelen over elkaar heen. Dit hoofdstuk bespreekt een aantal belangrijke termen en gaat in op het belang van standaarden bij e-Factureren.**

Beveiliging van elektronische facturen: waarborgen van authenticiteit en integriteit

Voor kleine organisaties is vergelijking met allerlei andere documenten en communicatie vaak voldoende om aannemelijk te maken dat een factuur echt bij de verzender vandaan komt en niet is veranderd. De ondernemer vergelijkt de factuur bijvoorbeeld met een offerte, opdrachtbevestiging, met de gegevens op een bankafschrift of pakbonnen.

Grotere organisaties kiezen vaak voor extra technische middelen om authenticiteit en integriteit te borgen. Drie veel gebruikte manieren zijn: de (gekwalficeerde) geavanceerde elektronische handtekening, beveiligde verbindingen en een derde partij. Aanvullend kunnen bedrijven onderling ook andere constructies bedenken om authenticiteit en integriteit te waarborgen.

Vormen	Manieren om authenticiteit en integriteit van elektronische facturen te waarborgen:
De geavanceerde elektronische handtekening	<ul style="list-style-type: none"> • De factuur kan worden voorzien van een 'geavanceerde elektronische handtekening'. Zo'n handtekening is behalve een bewijs dat de afzender is wie hij zegt dat hij is, ook een bewijs dat de factuur onderweg niet is gewijzigd. • De afzender gebruikt een certificaat, dat hij in eigendom heeft, bij het plaatsen van de handtekening. De waarde van een elektronische handtekening staat of valt met de geloofwaardigheid van degene die de verzender het certificaat heeft gegeven: de 'Certificate Authority' of CA. <ul style="list-style-type: none"> - Sommige CA's zijn (in Nederland) erkend door de OPTA. Voor meer informatie kunt u terecht op: http://www.ecp.nl/sites/default/files/Register_van_certificaten_op_basis_van_TTP.NL_13_juli_2009_0.pdf, http://www.ecp.nl/college-van-belanghebbenden-ttpnl). CA's kunnen andere CA's in het buitenland erkennen, maar lang niet alle internationaal opererende CA's erkennen elkaar. Dat is een grote bron van verwarring bij elektronisch factureren in Europa en buiten Europa. - Een belangrijke oorzaak van de verschillen tussen CA's is dat CA's meer of minder zorgvuldig zijn in het controleren van de identiteit van het bedrijf of de persoon aan wie ze het certificaat (en daarmee de handtekeningen) toekennen. - CA's hebben verschillende technische middelen voor het uitgeven van de certificaten en handtekeningen. Sommige CA's mailen een bestand met die gegevens, andere geven ze alleen uit op een beschermde USB-stick die in de computer moet worden gestoken op het moment dat de handtekening wordt gezet. - Naast de 'gewone' geavanceerde elektronische handtekening is er de 'gekwalficeerde geavanceerde elektronische handtekening'. Gekwalificeerd betekent dat degene die de handtekening zet zich persoonlijk heeft gelegitimeerd bij de CA en dat hij de handtekening alleen kan zetten met een beschermde USB-stick of smartcard en een wachtwoord. - Wanneer de ontvanger de factuur opent, wordt via internet gecontroleerd of het certificaat geldig was op het moment dat de handtekening werd gezet en afkomstig is van de verzender. De controles en de resultaten van deze controles worden opgeslagen bij de elektronische handtekening. Wanneer de factuur wordt gearchiveerd, worden deze gegevens ook mee gearchiveerd.
Beveiligde verbindingen	<p>Behalve met een geavanceerde elektronische handtekening, kan de authenticiteit en integriteit ook worden bewaakt door de factuur te versturen via beveiligde verbindingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De verbinding met een dienstverlener of met de handelspartner kan worden beschermd met een handtekening of wachtwoord. Er kan bijvoorbeeld een SSL-verbinding worden opgezet. Hiermee wordt min of meer bewezen dat degene die contact zoekt degene is wie hij zegt die hij is, maar de integriteit van de gegevens wordt hierdoor niet gegarandeerd. Verder geldt ook hier dat de geloofwaardigheid van de bescherming staat of valt met de geloofwaardigheid van de uitgever van het certificaat. Dat wil zeggen: welke maatregelen de uitgever heeft genomen om ervoor te zorgen dat de koper van het certificaat ook werkelijk is wie hij zegt te zijn. • Bij Electronic Data Interchange wordt vaak gebruik gemaakt van een dienstverlener die garant staat voor bewaking van de integriteit. Dit is echter niet altijd het geval wanneer verzender en ontvanger van de factuur van verschillende dienstverleners gebruik maken.
Inschakelen derde partij	<p>Tegenwoordig kan ook steeds gemakkelijker gebruik gemaakt worden van een derde partij, die voor de verzender en de ontvanger het origineel bewaart en integriteit en authenticiteit garandeert. Dit kan los staan van dienstverlening voor het overbrengen van de factuurinformatie.</p>

Internationaal e-Factureren

De Nederlandse regels voor e-Factureren zijn erg vooruitstrevend voor belaste prestaties die in Nederland plaatsvinden. Op dit moment verlangen veel Europese landen, zoals Duitsland, een aantal aanvullende eisen aan elektronische facturen. De Duitse belastingdienst vraagt op dit moment een hele zware vorm van geavanceerde elektronische handtekening. Hierbij moet de verzender van de factuur, voordat hij de geavanceerde elektronische handtekening kan plaatsen, zich op een wijze zoals voorgeschreven door de CA legitimeren met een pas met een speciale chip, een USB-stick of een ander middel. Dit heet een 'gekwalificeerde geavanceerde elektronische handtekening'. De Duitse wet eist dat een certificaat dat is uitgegeven door een CA die wordt erkend door de OPTA, ook door de Duitse belastingdienst en de Duitse ontvanger wordt erkend.

Elektronische handtekeningen en spraakverwarring

Er zijn drie soorten elektronische handtekeningen (kijk voor meer informatie hierover naar de 'e-Authenticatie van Manager' van ECP-EPN¹). Er is veel spraakverwarring over het verschil tussen een geavanceerde elektronische handtekening²) en een gekwalificeerde geavanceerde elektronische handtekening. De oorzaak van deze verwarring is mogelijk dat alleen de gekwalificeerde geavanceerde elektronische handtekening met zoveel woorden in de wet wordt genoemd en de 'gewone' geavanceerde elektronische handtekening geen benaming heeft in de wet.



1. De **elektronische handtekening** kan iedere vorm van ondertekening zijn, bijvoorbeeld een gescande handtekening en opgeslagen als een afbeelding. Deze handtekening biedt geen enkele zekerheid over authenticiteit en integriteit.
2. De **geavanceerde elektronische handtekening** wordt in Nederland door veel ondernemers, de rechter en de belastingdienst geaccepteerd om integriteit en authenticiteit aan te tonen. Deze handtekening is gemakkelijk aan te schaffen en zonder hoge kosten te gebruiken (zie volgende paragraaf). Er zijn daarbij grote verschillen tussen de manier waarop CA's werken. Wanneer u bijvoorbeeld via Verisign een geavanceerde elektronische handtekening aanschaft, volstaat het aanmaken van een account en de verificatie van het e-mail adres.

¹ http://www.ECP-EPN/download/brochure_Elektronische_handtekening.pdf?PHPSESSID=ujxpwwnzkb; <http://www.pkioverheid.nl/over-pkioverheid/wet-en-regelgeving/>

² De benaming en definitie is gevolgd van <http://www.securityfocus.com/infocus/1756> en http://www.digibewust.nl/page/downloads/brochure_Elektronische_handtekening.pdf

3. De **gekwalficeerde geavanceerde elektronische handtekening** waarborgt de integriteit van het document. Er is bij de uitgifte van het certificaat een extra inspanning gedaan om de ondertekenaar te identificeren. Hij moet zich legitimeren bij degene die het certificaat uitgeeft, de CA. Voordat hij de gekwalficeerde geavanceerde handtekening kan zetten moet hij zichzelf identificeren met een pas, USB-stick en/of wachtwoord. Het document kan daardoor alleen maar van een specifiek persoon afkomstig zijn. Sommige EU-landen, zoals Duitsland, eisen deze zwaardere vorm van beveiliging.

Er is echter ook ruimte voor andere methoden om authenticiteit en integriteit te garanderen. Zo mogen bedrijven onderling afspraken maken over hoe ze elkaar elektronisch kunnen factureren. Deze bedrijven moeten dan zelf de authenticiteit en de integriteit van hun systemen en procedures waarborgen.



Wat moet u weten over standaarden?

In de discussies over e-Factureren spelen standaarden een belangrijke, maar ook vaak een verwarrende rol. Termen buitelen over elkaar heen en een buitenstaander ziet door de bomen al snel het bos niet meer.

Het is belangrijk te bedenken dat de keuze van standaarden een uitvloeisel is van wat u wilt met e-Factureren en met welke partijen u samenwerkt. Er is geen absolute objectieve maatstaf om te zeggen dat een bepaalde standaard voor gegevensuitwisseling beter is. Begrippen die u vaak tegenkomt zijn XML, UBL, UN/CEFACT, XBRL en EDI. Deze paragraaf biedt wat achtergrondinformatie bij deze begrippen.

XML (eXtensible Markup Language)

Eigenlijk alle moderne formaten voor elektronische documenten gebruiken XML. **XML** is een stelsel afspraken hoe in een elektronische tekst de functie van een stukje tekst (bijvoorbeeld adres, postcode, voornaam) wordt aangegeven. De tekst "`<straat>Lindelaan</straat>`" betekent volgens de XML afspraken dat Lindelaan in dit document de straatnaam aangeeft.

XML kan worden beschouwd als de opvolger van EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport). EDIFACT wordt in een aantal branches op grote schaal en met veel succes nog steeds gebruikt om handelsdocumenten, zoals orders, pakbonnen én facturen elektronisch uit te wisselen.

XML en EDIFACT zeggen nog niets over welke informatie in een document moet staan om het elektronisch te kunnen verwerken: welke elementen er in moeten voorkomen om bijvoorbeeld te voldoen aan internationale handelsafspraken en hoe die elementen worden benoemd (noemen we Lindelaan, 'straatnaam', 'straat', of 'adres'). Daarvoor moeten tal van aanvullende afspraken worden gemaakt. Dergelijke aanvullende afspraken over XML zijn bijvoorbeeld UBL, UN/CEFACT, EANCOM en XBRL.

UBL (Universal Business Language) en UN/CEFACT (United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business)

UBL is een nadere invulling van XML. Het is een bibliotheek van documenten voor zakelijk gebruik zoals rekeningen, orders, orderbevestigingen, enz. UBL 2.0 zal opgaan in **UN/CEFACT**. Inmiddels is de Cross Industry Invoice gerealiseerd http://www.uncefactforum.org/TBG/TBG1/TBG1%20Documents/BRS%20Cross%20Industry%20Invoicing%20Process%202_00_04.pdf.

XBRL

XBRL (eXtensible Business Reporting Language) is een XML-formaat voor rapportage van financiële gegevens. Het kan worden gebruikt om gegevens aan te leveren bij de belastingdienst, het CBS en de Kamer van Koophandel. XBRL is niet bedoeld voor het uitwisselen van handelsdocumenten, zoals facturen.

Een stukje EDIFACT, een vorm van EDI voor het boeken van stoelen in een vliegtuig.

```
UNB+IATB:1+6XPPC+LHPPC+940101:0950+1'  
UNH+1+PAORES:93:1:IA'  
MSG+1:45'  
IFT+3+XYZCOMPANY AVAILABILITY'  
ERC+A7V:1:AMD'  
IFT+3+GEEN VLUCHTEN BESCHIKBAAR'  
ODI'
```

EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)

EDIFACT is een oude maar nog steeds veel gebruikte standaard voor gegevensuitwisseling tussen computers. Traditioneel worden EDIFACT-berichten uitgewisseld via zogenaamde Value Added Netwerken (specifieke dienstverleners). Tegenwoordig kan ook internet worden gebruikt. Om EDIFACT-berichten aan te maken of te lezen is specifieke software nodig.

Ontwikkelingen in nationale en internationale standaarden

Een goed uitgangspunt bij uw keuzes is dat u zoveel mogelijk moet aansluiten op datgene wat al aanwezig is in uw branche of wat uw klanten en leveranciers al kennen. Advies daarover kunt u inwinnen bij uw brancheorganisaties of partijen als Syntens en bij ECP-EPN.

Het is nog niet zo dat iedereen zomaar naar ieder ander bedrijf elektronische facturen kan sturen: er is begin 2009 nog geen nationale, Europese of wereldwijde afspraak over e-Factureren. Binnen branches zijn vaak al wel afspraken zoals in de agrarische sector, de bouw (Syntens), de retail (GS 1), uitzendbranche (SETU) en de meubelbranche (logifurn.nl).

Nationale afspraken staan op het punt gemaakt te worden en deze zullen sterk aansluiten op de ontwikkelingen in Europa en wereldwijd (UN/CEFACT). De EC (Europese Commissie) maakt zich sterk voor harmonisatie en vereenvoudiging van de regelgeving omtrent e-Facturieren (kijk op http://ec.europa.eu/internal_market/payments/einvoicing/index_en.htm, voor o.a. rapportages van de Europese 'Expert Group on e-invoicing').



HANDIGE HYPERLINKS

- http://ec.europa.eu/internal_market/payments/einvoicing/index_en.htm
- http://www.uncefactforum.org/TBG/TBG1/TBG1%20Documents/BRS%20Cross%20Industry%20Invoicing%20Process%202_00_04.pdf
- http://www.ECP-EPN/download/brochure_Elektronische_handtekening.pdf?PHPSESSID=ujxpwwnzkb

SAMENVATTING

In dit hoofdstuk treft u achtergrondinformatie aan over de geavanceerde elektronische handtekening, internationaal facturieren en standaarden. Deze informatie is bedoeld ter verdieping.

Vragen

12. Welk communicatiemiddelen past u nu al toe op uw klanten of leveranciers?
13. Zijn deze geschikt om hen te informeren over e-Facturieren?
14. Zijn er communicatiemiddelen die u aanvullend zou kunnen inzetten?
15. Wat gaat u uw klanten of leveranciers vertellen, wanneer, hoe vaak en op welke toon?

5

KLAAR VOOR DE START



HOE KRIJG IK MIJN KLANTEN EN LEVERANCIERS ZOVER?

U bent klaar voor de start. Doelstellingen, voordelen, technische keuzes, samenwerkingspartners en aandachtspunten: ze zijn in kaart gebracht. U hebt een projectplan waarmee u aan de slag gaat. In dit hoofdstuk leest u wat communicatie betekent voor een succesvolle toepassing van e-Factureren en welke middelen u daarbij kunt inzetten.

Goede communicatie voor hogere adoptie

Instemming van uw klanten of leveranciers is van groot belang bij de acceptatie van e-Factureren. Het doel van instemming is het bereiken van een hogere adoptiegraad en uw klanten of leveranciers worden niet verrast door uw overstap.

Vormen van communicatie

In de praktijk worden allerlei communicatiemiddelen gebruikt om klanten en leveranciers over e-Factureren te informeren. Communicatiemiddelen kunnen met elkaar worden gecombineerd.

Communicatiemogelijkheden	Omschrijving
Pilot	U kunt beginnen door in een vrij vroeg stadium contact te zoeken met klanten of leveranciers waarvan u weet dat het voor hen interessant is om met u de overstap naar een vorm van elektronisch factureren te maken. Een ander selectie criterium kan zijn dat u klanten of leveranciers kiest die meer bereid zijn tot e-Factureren dan anderen. Met de geselecteerde partijen start u een pilot. De resultaten van de pilot presenteert u vervolgens aan uw andere klanten of leveranciers.
Documentatie	U zorgt voor documentatie waarmee klanten en leveranciers worden geïnformeerd over hoe ze zich gereed kunnen maken voor de ontvangst van uw verkoopfacturen of voor het verzenden van uw inkoopfacturen.
Workshop	Breng uw klanten bij elkaar, presenteer wat uw overstap op e-Factureren inhoudt. Uw dienstverlener kan vertellen wat er gebeurt, deelnemers aan de pilot kunnen hun ervaringen delen etc.
Nieuwsbrief	Informeer uw klanten en leveranciers over uw voornemen, het proces en de te verwachten startdatum.
1-op-1 gesprekken	Ga individuele gesprekken met klanten en leveranciers aan om hen te informeren en afspraken te maken over e-Factureren, uw voornemens, de voortgang en over de consequenties.
Algemene voorwaarden	Als u elektronische facturen gaat verzenden, kunt u dit opnemen in nieuwe algemene inkoop- of verkoopvoorwaarden.
Verplicht onderdeel van online aankoopproces	Laat uw klanten expliciet akkoord gaan met e-Factureren, bijvoorbeeld door ze op een aparte knop te laten klikken in het online aankoopproces.



Belonen van klanten of leveranciers die willen e-Factureren

Wanneer een klant of leverancier u in staat stelt om behoorlijk te besparen op het verzenden, ontvangen of verwerken van facturen, dan ligt het voor de hand dat u dat beloont. Bijvoorbeeld door een kortere betalingstermijn (uw factuur wordt binnen 7 dagen betaald) of korting op de order.

Afhankelijk van uw positie kunt u op den duur ook overwegen om klanten die niet willen e-Factureren juist meer in rekening te brengen of de betalingstermijn te verlengen.

SAMENVATTING

Uw rendement op e-Factureren is mede afhankelijk van de acceptatie door klanten en leveranciers. Als zij geen elektronische facturen willen ontvangen of toezenden, kunt u moeilijk uw doelstellingen realiseren en van voordelen profiteren. Goede communicatie is daarbij goud waard. Er zijn diverse middelen die u kunnen ondersteunen bij de acceptatie van uw klanten en leveranciers om met u mee over te stappen op e-Factureren.

Vragen

16. Welk communicatiemiddelen past u nu al toe op uw klanten of leveranciers?
17. Zijn deze geschikt om hen te informeren over e-Factureren?
18. Zijn er communicatiemiddelen die u aanvullend zou kunnen inzetten?
19. Wat gaat u uw klanten of leveranciers vertellen, wanneer, hoe vaak en op welke toon?

In het volgende hoofdstuk kunt u alle vragen nog eens rustig doornemen.

Wij wensen u veel succes met het nemen van een verstandige beslissingen over e-Factureren!

6

CHECKLIST E-FACTUREREN



Dit hoofdstuk biedt u een overzicht van alle vragen die in voorgaande hoofdstukken aan de orde zijn gekomen. De vragen leiden tot antwoorden die u helpen verstandige keuzes te maken over e-Factureren.

E-FACTUREREN: WAAR HEBBEN WE HET OVER?

1. Hoe controleert u, wanneer u zich niet zeker voelt over de herkomst van een factuur, of een papieren factuur werkelijk afkomstig is van een leverancier (authentiek) en/of de factuur onveranderd is (integer)?
 - a. Vergelijkt u de factuur met andere documenten offertes, orderbevestigingen, correspondentie en eventuele bankafschriften of gebruikt u andere manieren?
 - b. Gebruikt u ook andere vormen van controle zoals echtheidskenmerken (bv. watermerk), factuurpapier dat is voorbedrukt door een drukker?
 - c. Hebt u wel eens te maken gehad met of gehoord van facturen die niet authentiek of integer waren? Vormen deze facturen een risico voor uw bedrijf en wilt u graag maatregelen treffen om dit risico te verkleinen?
2. Wanneer u elektronisch facturen wilt verzenden en ontvangen, denkt u dan dat uw bedrijf voordeel zal hebben van nieuwe vormen van factureren?
 - a. Facturen plaatsen in een beveiligd webportaal, waarbij de ontvanger zelf actie onderneemt om de factuur op te halen en misschien automatisch in te lezen in het eigen boekhoudpakket of gecombineerd met automatische incasso?
 - b. De ontvanger zelf de factuur laten genereren en controleren bij het plaatsen van de order (zoals bij een aantal webwinkels)?
 - c. De leverancier plaatst zelf de factuur in uw systeem en geeft zelf de opdracht tot betaling (zoals in supermarkten met leveranciers die er zelf voor zorgen dat de schappen niet leeg zijn)?

DE BUSINESSCASE: WAT IS DE TOEGEVOEGDE WAARDE VAN E-FACTUREREN?

3. Wat zijn de gevolgen voor het optimaliseren van uw factuur(verwerkings)proces voor andere processen die niet direct met factureren te maken hebben: inkoop, logistiek, voorraadbeheer etc.? Zo ja: welke en op welke manier moet u met deze gevolgen rekening houden?
4. Oriënteer u bij uw eigen, en ook een of meerdere andere, softwareleveranciers. Kunnen de moge-

- lijkheden voor optimalisatie gerealiseerd worden met de ICT die u op dit moment gebruikt? Zo nee: is er dan maatwerk nodig of hebt u voldoende aan standaard functionaliteit?
5. Ga in gesprek met uw medewerkers: welke veranderingen staan hen te wachten wanneer u knelpunten gaat oplossen en optimalisatie probeert te bereiken. Waar ligt de weerstand? Hoe gaat u rekening houden met deze weerstand?
 6. Bij veranderingen in de manier van factureren zult u nooit alle klanten of leveranciers in één keer meekrijgen. Gevolg is dat u misschien met verschillende soorten facturen te maken krijgt. Hoe wilt u omgaan, bij het verzenden en ontvangen van elektronische facturen, met verschillen tussen klanten en leveranciers?
 7. Ga in gesprek met de zakelijke partners van wie u het meest afhankelijk bent bij het realiseren van uw optimalisatie en oplossen van knelpunten. Niet alleen om draagvlak te krijgen voor uw ideeën maar ook om na te gaan hoe u het beste gegevens kunt uitwisselen (kunnen systemen direct gegevens uitwisselen, zijn er service providers die daarbij kunnen bemiddelen?). Welke ontwikkelingen zijn er in uw branche wat betreft gegevensuitwisseling? En tenslotte: u moet afstemmen welke gegevens u gaat uitwisselen of organisatorische processen op elkaar moeten worden afgestemd en welk formaat wordt gekozen bij de uitwisseling van gegevens. Welke mogelijkheden voor samenwerking komen daaruit naar voren? Welke investeringen zijn daarbij noodzakelijk? Wat betekenen deze gesprekken voor uw plannen voor optimalisatie en het oplossen van knelpunten?
 8. Ga in gesprek met uw accountant of administratiekantoor over de mogelijkheden om financiële, fiscale of juridische risico's te beperken. Wat zijn de aandachtspunten bij het beperken en beheersen van deze risico's? Lees daarbij eventueel hoofdstuk 4 voor meer achtergronden.
 9. Wat is het toekomstbeeld dat u voor ogen staat na deze gesprekken?
 10. Bereken de businesscase op: http://www.ez.nl/Onderwerpen/Ruimte_voor_ondernemers/E_factureren/Documenten/Businesscase_Calculator
 11. Maak een projectplan: wat zijn de doelen die u wilt bereiken, wat is het tijdpad? Hoe beheerst u eventuele risico's? Wat zijn de afhankelijkheden?

KLAAR VOOR DE START: HOE KRIJG IK MIJN KLANTEN EN LEVERANCIERS ZOVER?

12. Welk communicatiemiddelen past u nu al toe op uw klanten of leveranciers?
13. Zijn deze geschikt om hen te informeren over e-Factureren?
14. Zijn er communicatiemiddelen die u aanvullend zou kunnen inzetten?
15. Wat gaat u uw klanten of leveranciers vertellen, wanneer, hoe vaak en op welke toon?

RICOH

Deze uitgave wordt mede mogelijk gemaakt door Ricoh Nederland B.V.

