



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Handreiking e-facturatie voor gemeenten



# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	4
Samenvatting.....	5
DEEL I Toelichting.....	6
DEEL II Theoretisch Kader.....	14
DEEL III E-facturatie kompas voor gemeenten .....	26
Dankwoord .....	60

# Colofon

**Naam document**

Handreiking e-facturatie voor gemeenten

**Versie**

Definitief (v 1.0)

**Datum**

16 december 2021

**Auteur**

Deze Handreiking is tot stand gekomen onder regie van TriFinance Nederland B.V.

**Uitgever**

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

**Rechten en vrijwaring**

De samenstellers van deze Handreiking hebben op basis van de verkregen informatie en interviews getracht een zo betrouwbaar mogelijke uitgave samen te stellen. Niettemin kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheid.

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Directie Digitale Samenleving

Turfmarkt 147

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

# Voorwoord

Vanuit de Aanbestedingswet 2012 worden alle overheidsinstellingen sinds 18 april 2019 verplicht om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. Op 31 mei 2021 publiceerde het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de Quick Scan 'MKBA e-facturatie en e-procurement'. Uit deze scan kwam onder andere naar voren dat er bij overheidsinstellingen, hoewel velen inmiddels voldoen aan de technische randvoorwaarden, nog veel potentie zit om e-facturatie verder uit te rollen en hiermee de adoptiegraad te verhogen.

## Doel van deze Handreiking

Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat de adoptiegraad van e-facturatie binnen de Nederlandse gemeenten zeer divers is. Zo zijn er een aantal gemeenten die de afgelopen jaren vrij succesvol zijn geweest in het aansluiten van leveranciers op hun e-facturatie omgeving. Zij hebben inmiddels een vrij hoge (75-80% van alle inkomende facturen) adoptiegraad bereikt. Er zijn echter nog een groot aantal gemeenten waar de adoptie van e-facturatie blijft steken.

## Handreiking e-facturatie voor gemeenten

Naar aanleiding hiervan heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, verantwoordelijk op het toezicht op e-facturatie binnen het Rijk, aan TriFinance gevraagd om een Handreiking e-facturatie voor gemeenten op te stellen.

Deze Handreiking is bedoeld om gemeenten te ondersteunen bij het organiseren van het aansluiten van hun leveranciers op hun e-facturatie omgeving om hiermee de adoptiegraad te verhogen.

## E-facturatie kompas

In deze Handreiking is een zogenaamd e-facturatie kompas opgenomen die gemeenten kunnen gebruiken om richting te geven aan hun e-facturatie beleid en een hulp is bij het ontwikkelen van een implementatiestrategie. Het kompas bevat handige tips en referenties naar andere relevante bronnen die door de gemeente kan worden gebruikt voor het ontwikkelen van een gedragen actieplan.

## Betrokken partijen

De Handreiking is tot stand gekomen op basis van de medewerking van een 8-tal gemeenten, het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, de Nederlandse Peppol autoriteit, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en Ondernemend Nederland.

Onze dank gaat uit naar de medewerking en actieve betrokkenheid van bovenstaande organisaties en in het bijzonder naar de deelnemende gemeenten die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van deze Handreiking. Een groot deel van de door hen genoemde tips zijn in het e-facturatie kompas opgenomen.

# Samenvatting

Deze Handreiking bestaat uit drie zelfstandig leesbare delen waarbij in het derde deel het e-facturatie kompas is opgenomen. Dit e-facturatie kompas bestaat uit 34 stellingen. Gemeenten worden door beantwoording van deze stellingen in staat gesteld om tot een voor hen passend plan van aanpak te komen om de adoptiegraad van inkomende e-facturen te verhogen.

De delen I (Toelichting) en II (Theoretisch kader) zijn met name bedoeld voor de beleidsmakers binnen een gemeente en de leidinggevenden van de afdelingen inkoop, IT en financiën. Deel I geeft inzicht in de achtergrond, de wet- en regelgeving en de huidige status van e-facturatie binnen gemeenten in Nederland. In dit deel worden ook de beoogde voordelen van e-facturatie benoemd.

In deel II is een overzicht opgenomen van alle interne en externe belanghebbenden. Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat gemeenten die succesvol zijn in het verhogen van de adoptiegraad van e-facturatie, vaak samenwerken in multidisciplinaire teams waarin beleidsmakers en medewerkers van de afdelingen inkoop, IT en financiën zijn vertegenwoordigd. Het ontwikkelen van een e-facturatie strategie is dan ook een gemeenschappelijke opdracht waarbij ieder een eigen rol en verantwoordelijkheid heeft. Daarnaast zijn er ook een aantal externe betrokkenen zoals de leveranciers maar ook de de Rijksoverheid en softwareleveranciers die kunnen bijdragen het succes van e-facturatie.

In dit tweede deel zijn ook de vijf bouwstenen van het e-facturatie kompas beschreven. Het fundament voor een succesvolle implementatie van e-facturatie bestaat uit een aantal *organisatorische randvoorwaarden*. Een duidelijke visie op digitalisering en het daarbij behorende beleid staat hierin centraal. Daarnaast is het *kennisniveau* van alle betrokkenen belangrijk. De interne communicatie speelt hierin een sleutelrol. Uiteraard is ook de *inrichting van het (facturatie) proces* belangrijk. E-facturatie gaat verder dan alleen het digitaal kunnen ontvangen van een e-factuur. De koppeling aan een inkoopopdracht, de codering en verdere verwerking hoeven bij een goed ingericht proces niet meer handmatig plaats te vinden. Vanzelfsprekend zijn voor de ontvangst en verwerking van e-facturen een aantal *technische voorwaarden* van belang. Tot slot wordt stilgestaan bij het belang van de *externe communicatie*. Succesvolle gemeenten besteden veel tijd aan kennisdeling en informatie sessies met leveranciers.

Deel III is met name bedoeld voor de medewerkers van de afdelingen inkoop, IT en financiën die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het ontwikkelen en uitvoeren van een implementatie strategie. Door het bespreken van 34 stellingen krijgen de betrokken medewerkers vrij snel inzicht in de huidige status van e-facturatie binnen de gemeenten en welke passende acties kunnen worden genomen om de adoptiegraad te verhogen.

Het doel van dit e-facturatie kompas is tweeledig:

1. Evaluierend: de gemeente kan met deze handreiking vaststellen wat het huidige beleid en aanpak is omtrent e-facturatie; en
2. Adviserend: op punten waar de gemeente stappen kan zetten worden pragmatische adviezen gegeven om de adoptie van e-facturatie te vergroten.

In het e-facturatie kompas staan veel tips en referenties naar andere relevante bronnen die waardevol zijn bij het uitwerken van een plan van aanpak om de adoptiegraad te verhogen en hiermee de voordelen van e-facturatie te benutten. Wij adviseren dan ook dit e-facturatie kompas in een gezamenlijke sessie met alle interne betrokkenen door te nemen en de uitkomsten te gebruiken voor het definiëren van zo'n gezamenlijk plan van aanpak.

# DEEL I

## Toelichting

### **Leeswijzer deel I**

**Doelgroep:** Beleidsbepalers en leidinggevenden van de afdeling inkoop, IT of financiën van een gemeente.

**Inhoud van dit deel:** Dit deel bevat relevante informatie over het invoeren en verhogen van de adoptiegraad van e-facturatie binnen de gemeente. Daarnaast wordt een korte toelichting gegeven bij de achtergrond, de meerwaarde voor de gemeente en uitgangspunten van deze Handreiking.

# Inhoud deel I

Inleiding .....	8
1. Doelstellingen Handreiking.....	<b>9</b>
1.1 Scope van de Handreiking .....	9
1.2 Doelgroep Handreiking.....	10
2. Aanleiding en achtergrond.....	11
2.1 Wet en regelgeving.....	11
2.2 Huidige situatie .....	12
2.3 Doelstellingen Nederlandse overheid e-facturatie.....	12
2.4 De voordelen van e-facturatie .....	13

# Inleiding

Alle Nederlandse gemeenten zijn sinds 18 april 2019 wettelijk verplicht om elektronisch facturen (verder e-facturatie) van hun leveranciers te kunnen ontvangen en verwerken.<sup>1</sup> Hoewel alle gemeenten rond deze periode aan de technische randvoorwaarden hebben voldaan<sup>2</sup>, is er op basis van het door ons uitgevoerde onderzoek onder verschillende gemeente geobserveerd dat grootschalige adoptie van e-facturatie vooralsnog uitblijft.

Om invulling te geven aan bovenstaande verplichting is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) als kadersteller voor de digitale overheid ingezet op het aansluiten op de Peppol infrastructuur.<sup>3</sup> Bovendien heeft ministerie van BZK sinds 1 oktober 2020 het beheer en toezicht op de infrastructuur voor e-facturatie (Peppol) op zich genomen. Hierbij heeft de overheid een grotere en actievere rol gekregen om de adoptie van e-facturatie in Nederland te verhogen. Deze rol wordt vervuld door de Nederlandse Peppolautoriteit (hierna 'NPa'). De NPa heeft als visie dat alle overheden en bedrijven binnen en buiten Europa elektronisch met elkaar gegevens uitwisselen.

Op basis van een rondvraag onder diverse gemeenten is geobserveerd dat de adoptiegraad van e-facturatie binnen deze gemeenten zeer divers is. Er is behoefte aan meer ondersteuning bij het inrichten van het e-facturatieproces en de communicatie met alle betrokken partijen om hiermee de adoptiegraad van e-facturatie te verhogen. Naar aanleiding van bovenstaande rondgang onder gemeenten stelt BZK deze Handreiking ter beschikking aan alle gemeenten in Nederland.

---

<sup>1</sup> [Aanbestedingswet 2012](#)

<sup>2</sup> [E-facturatie in de praktijk, PIANOo](#)

<sup>3</sup> [De Nederlandse overheid gaat toezien op de nationale infrastructuur voor e-facturatie.](#)



## 1. Doelstellingen Handreiking

Het doel van deze Handreiking is om gemeenten de handvaten te bieden om actief aan de slag te gaan met e-facturatie. Deze Handreiking is een hulpmiddel bij het vaststellen van de huidige status van deze adoptie per gemeente. Daarnaast geeft de Handreiking een overzicht van mogelijke vervolgstappen of verbeteringen die relevant zijn om de adoptie van e-facturatie te verhogen en de voordelen van e-facturatie maximaal te benutten. De toepassing van de Handreiking is tweeledig:

1. Evaluerend: uw gemeente kan met behulp van deze Handreiking vaststellen wat het huidige beleid en de aanpak is omtrent e-facturatie;
2. Adviserend: op punten waar uw gemeente stappen kan zetten worden pragmatische adviezen gegeven om de adoptie van e-facturatie te verhogen.

De in deze Handreiking aangedragen vervolgstappen en adviezen zijn ingedeeld op basis van de volgende vijf aandachtsgebieden:

1. de organisatorische randvoorwaarden;
2. het kennisniveau;
3. de inrichting van het e-facturatieproces;
4. de technische randvoorwaarden; en
5. de externe communicatie.

Veel van de opgenomen adviezen zijn aangedragen door gemeenten die inmiddels zelf e-facturatie succesvol hebben geïmplementeerd. Deze Handreiking stelt de gebruiker in staat gebruik te maken van bestaande ervaringen en kennis met elkaar te delen.

### 1.1 Scope van de Handreiking

Deze Handreiking richt zich op het ontvangen en verwerken van inkomende facturen bij Nederlandse gemeenten. Hoewel de kennis over en de ervaring met het kunnen versturen van e-facturen in de praktijk lijkt bij te dragen aan het percentage ontvangen e-facturen, richt deze Handreiking zich dus voornamelijk op de inkoopkant van het facturatieproces.

De Handreiking is ontwikkeld voor Nederlandse gemeenten en richt zich dus niet op het ontvangen en verwerken van facturen bij de Rijksoverheid, provincies, waterschappen, overige aanbestedende diensten en bedrijven. De Handreiking zou overigens door bovengenoemde organisaties wel gebruikt kunnen worden ter inspiratie.

## 1.2 Doelgroep Handreiking

De Handreiking is gericht op medewerkers van de beleids, financiële, IT en inkoopafdelingen van Nederlandse gemeenten. Iedereen die binnen deze afdelingen betrokken is bij het inkoop- en betaalproces kan deze Handreiking gebruiken als leidraad om tot een verbeterde e-facturatie strategie te komen en hiermee de adoptiegraad van e-facturatie binnen de gemeente verhogen.

Het is aan te raden dat de betrokken medewerkers van deze afdelingen gezamenlijk deze Handreiking doorlopen aangezien er bij het bepalen van eventuele vervolgstappen om de adoptiegraad te verhogen, kennis nodig is van het inkoopproces, factuurverwerkingsproces en/of de technische infrastructuur. Deze Handreiking heeft als uitgangspunt dat de lezer bekend is met het begrip e-facturatie. Meer informatie over de definitie en toepassing van e-facturatie is te vinden op de website van de Rijksoverheid<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> [Elektronisch factureren, Digitale Overheid](#)

## 2. Aanleiding en achtergrond

### 2.1 Wet en regelgeving

Op 16 april 2014 werd door de Europese Commissie de Richtlijn 2014/55/EU<sup>5</sup> inzake elektronische facturering bij overheidsopdrachten vastgesteld. Als aanleiding voor het maken van een richtlijn stelt de Commissie dat de belemmeringen voor grensoverschrijdende handel die het gevolg zijn van het naast elkaar bestaan van meerdere juridische voorschriften en technische normen inzake e-facturering, en van het gebrek aan interoperabiliteit, moeten worden weggenomen of teruggedrongen. Deze richtlijn geeft aan dat alle aanbestedende diensten en aanbestedende instanties in de lidstaten verplicht e-facturen moeten kunnen ontvangen en verwerken.

De Richtlijn is door de Nederlandse Overheid opgenomen in de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingswet op defensie- en veiligheidsgebied<sup>6</sup>. Sinds 18 april 2019 zijn alle Nederlandse overheidsinstellingen verplicht om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken.

Deze e-facturen moeten voldoen aan de Nederlandse afgeleide van de Europese norm voor e-facturen: NLCIUS (Nederlandse Core Invoice Usage Specification).

De overheid definieert alleen 'machineleesbare' facturen als e-facturen. Hierbij wordt uitgegaan van een XML-bestand. Indien de overheid spreekt over de activiteit 'e-factureren', dan spreekt de overheid over het geautomatiseerd uitwisselen van e-facturen van het ene geautomatiseerde boekhoudsysteem naar een ander boekhoudsysteem.

Een beeldbestand, zoals een pdf, kan derhalve niet worden beschouwd als een e-factuur volgens de Europese richtlijn en de Nederlandse Aanbestedingswet.

Naast de EU Richtlijn 2014/55/EU en de Aanbestedingswet 2012 kunnen gemeenten er voor kiezen om het versturen van e-facturen als verplichting op te nemen in hun inkoopvoorwaarden. Zo hebben bijvoorbeeld de gemeenten Amsterdam<sup>7</sup> en Rotterdam<sup>8</sup> het versturen van e-facturen naar de gemeente als verplicht opgenomen in de inkoopvoorwaarden.

Tot slot worden alle aanbestedende diensten in de Nota van Toelichting geadviseerd aan hun leveranciers duidelijk kenbaar te maken dat zij gereed zijn om e-facturen die voldoen aan de EU-norm te ontvangen en op welke wijze zij deze graag willen ontvangen. Dit kunnen aanbestedende diensten eenvoudig realiseren door bijvoorbeeld een instructie hiervoor in hun inkoopovereenkomsten op te nemen en / of door zich in het adresboek van het Peppol e-Delivery netwerk te (laten) registreren als een ontvanger. Via de registratie in het adresboek is een aanbestedende dienst voor alle bij het Peppol e-delivery netwerk aangesloten verzenders makkelijk vindbaar.

---

<sup>5</sup> [EU Richtlijn 2014/55/EU](#)

<sup>6</sup> [Implementatie richtlijn 2014/55/EU](#)

<sup>7</sup> [Website gemeente Amsterdam e-facturatie](#)

<sup>8</sup> [Website gemeente Rotterdam e-facturatie](#)

## 2.2 Huidige situatie

Vrijwel alle gemeenten zijn sinds 2019 technisch in staat zijn om elektronische facturen te ontvangen en te verwerken. Op basis van gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek<sup>9</sup> (CBS) alsmede uit recente onderzoek<sup>10</sup>, blijkt dat de groei van e-facturatie zowel bij bedrijven als overheidsinstellingen in Nederland achter blijft.

Uit onze rondvraag bij diverse gemeenten blijkt dat het grootschalige gebruik van e-facturatie achter blijft, waarbij zowel interne als externe factoren worden genoemd als oorzaak. Hierbij kan worden gedacht aan de volgende oorzaken:

- onvoldoende bewustzijn van het belang van e-facturatie bij digitalisering van de gemeente;
- beperkte kennis van e-facturatie;
- onjuiste procesinrichting voor optimale benutting van e-facturatie;
- beperkt technische mogelijkheden om e-facturen uit te wisselen; en
- onvolledige communicatiestrategie richting leveranciers.

Geobserveerd is dat de door ons ondervraagde gemeenten positief tegenover het gebruik van e-facturatie staan, maar er een aantal belangrijke randvoorwaarden ontbreekt die grootschalige adoptie van e-facturatie in de weg staan. Gemeenten hebben aangegeven bij het realiseren van deze randvoorwaarden behoefte te hebben aan ondersteuning.

## 2.3 Doelstellingen Nederlandse overheid e-facturatie

De ambitie van het ministerie van BZK is elektronische uitwisseling van gegevens tussen alle bedrijven en overheden binnen en buiten Europa met als doel<sup>11</sup>:

- het bevorderen van de efficiëntie van de administraties van organisaties;
- het bevorderen van de keuzevrijheid bij het aanschaffen of wisselen van softwareleveranciers;
- het verkleinen van de digitalisering kloof tussen het klein- en grootbedrijf; en
- het verduurzamen en vergroenen van de processen in de gehele inkoop keten.

Het ministerie van BZK heeft de verwachting uitgesproken dat overheidsinstellingen een aanjager kunnen zijn om bovenstaande doelstellingen te behalen en hiermee een significante bijdrage kunnen leveren aan de adoptie van e-facturatie in Nederland<sup>12</sup>. Als alle overheidsinstellingen e-facturen uitwisselen met hun leveranciers is de verwachting dat deze leveranciers op hun beurt weer e-facturen gaan uitwisselen met andere organisaties en zo de algehele adoptie van e-facturatie vergroten.

---

<sup>9</sup> [Cijfers e-facturatie CBS](#)

<sup>10</sup> [Quick scan MKBA e-facturatie. Sira Consulting](#)

<sup>11</sup> [Kwartiermakersrapport. Nederlandse Peppolautoriteit](#)

<sup>12</sup> [Nog stappen te ondernemen bij implementatie e-facturatie. Staatsecretaris Knops](#)

## 2.4 De voordelen van e-facturatie

In de afgelopen jaren is er veel geschreven over de voordelen van het gebruik van e-facturatie. Het toepassen van e-facturatie wordt gezien als een gemakkelijker en snellere manier van het verwerken van facturen<sup>13</sup>. De verwerking van een e-factuur verloopt automatisch en daardoor kan een groot aantal (handmatige) stappen in het inkoop- en betaalproces worden overgeslagen. Hierdoor zou ook de betaling aan de leverancier kunnen worden versneld.

Een van de belangrijkste voordelen die vaak wordt genoemd is een hogere nauwkeurigheid van verwerking van een e-factuur<sup>14</sup>. Ten opzichte van de handmatige verwerking van facturen wordt de kans op fouten bij de automatische verwerking van een e-factuur verkleind. Het verwerken van e-facturen biedt mogelijkheden voor het inrichten van systeemcontroles en vermindert de fraudegevoeligheid. Hiermee stimuleert het gebruik van e-facturatie de innovatie en de adoptie van nieuwe digitale initiatieven. De mogelijkheid van deze innovaties geldt voor de verzender en ontvanger van e-facturen.

Tot slot, als gevolg van een optimaal ingericht inkoop- en betaalproces en het ontbreken van print- en portokosten is e-facturatie derhalve goedkoper<sup>15</sup> dan het versturen en verwerken van een papieren factuur. Minder papierverbruik en transportkosten zorgen daarnaast voor een lagere CO2-uitstoot en e-facturatie is derhalve duurzamer.

Op basis van onderzoek onder diverse Nederlandse gemeenten is gebleken dat de meeste van deze genoemde voordelen bekend zijn, maar dat de realisatie van deze voordelen vaak wordt bemoeilijkt. Dit komt mede doordat dat gemeenten vaak te maken hebben met een groot aantal, relatief kleine leveranciers die zich nog onvoldoende verdiept hebben in het fenomeen e-facturatie en de voordelen die het met zich meebrengt.

---

<sup>13</sup> [Voordelen van e-facturatie, Digitale Overheid](#)

<sup>14</sup> [E-facturatie in de praktijk, PIANOo](#)

<sup>15</sup> [Quickscan MKBA e-facturatie, Sira Consulting](#)

## DEEL II

### Theoretisch Kader

#### **Leeswijzer deel II**

**Doelgroep:** Beleidsbepalers en leidinggevende van de inkoop-, IT, en financiële afdeling van een gemeente

**Inhoud van dit deel:** Dit deel bevat een toelichting bij de vijf bouwstenen van het e-facturatiekompas en een overzicht van alle interne en externe belanghebbenden.

# Inhoud deel II

Inleiding .....	16
<b>1.1 Doel e-facturatie kompas</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2 Belanghebbenden e-facturatie kompas</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3 Bouwstenen e-facturatie kompas</b> .....	<b>20</b>
1.3.1 Bouwsteen 1 - Organisatorische randvoorwaarden .....	21
1.3.2 Bouwsteen 2 - Kennisniveau .....	21
1.3.3 Bouwsteen 3 - Inrichting proces .....	23
1.3.4 Bouwsteen 4 - Technische voorwaarden .....	24
1.3.5 Bouwsteen 5 - Externe communicatie .....	25

# Inleiding

Uit het in het najaar van 2021 door TriFinance uitgevoerde onderzoek onder diverse gemeenten blijkt dat het uitblijven van grootschalige adoptie van e-facturatie het gevolg is van diverse interne en externe factoren. Deze observatie wordt ondersteund door eerdere onderzoeken, waaronder de quick scan MKBA.<sup>16</sup> Hoewel deze belemmerende factoren per gemeente verschillen, zijn er meerdere redenen te benoemen waarom het aandeel e-facturen in de afgelopen jaren niet substantieel gegroeid is. Hierbij kwamen de volgende thema's vaak naar voren:

- Onvoldoende bewustzijn van het belang van e-facturatie bij digitalisering van de gemeente;
- Beperkte kennis van e-facturatie;
- Onjuiste procesinrichting voor optimale benutting van e-facturatie;
- Beperkt technische mogelijkheden om e-facturen uit te wisselen; en
- Onvolledige communicatiestrategie richting leveranciers.

Op basis van het onderzoek is gebleken dat er binnen een gemeente vaak meerdere functionarissen betrokken zijn bij de uitvoering van de digitalisering ambities van een gemeente. Deze functionarissen spelen ieder ook een belangrijke rol in de implementatie van E-facturatie. In dit deel van de Handreiking zijn de vier interne belanghebbende partijen beschreven welke gezamenlijk benodigd zijn voor een succesvolle adoptie van e-facturatie.

Daarnaast worden er in dit deel van de Handreiking vijf bouwstenen geïntroduceerd die onderdeel zijn van een aanpak die moet leiden tot een succesvolle implementatie van e-facturatie binnen een gemeente.

Om de gemeente te ondersteunen bij het evalueren van de huidige situatie omtrent e-facturatie en vervolgens doeltreffend een aantal verbeteracties te kunnen adviseren, zijn de vier partijen en vijf bouwstenen samengebracht in het 'e-facturatie kompas voor gemeenten'.

---

<sup>16</sup> [Quick Scan MKBA](#)



## 1.1 Doel e-facturatie kompas

De bouwstenen zijn de dimensies van het e-facturatie kompas voor gemeenten. Dit kompas is derhalve een hulpmiddel om doeltreffend met alle betrokkenen binnen de gemeente vast te stellen waar een gemeente, per dimensie, staat bij de implementatie en adoptie van e-facturatie. Zodoende kan worden vastgesteld op welke onderwerpen actie nodig is om de adoptiegraad van e-facturatie te verhogen.

Per bouwsteen zijn een aantal stellingen opgenomen die door de betrokken medewerkers kunnen worden beantwoord. Iedere vraag is voorzien van een korte toelichting waaruit de relevantie in het kader van het e-facturatieproces naar voren komt. De vragen die met 'nee' worden beantwoord leiden tot een praktisch advies. Deze aanbeveling is in sommige gevallen voorzien van een tip of een verwijzing naar andere relevante documentatie. In totaal bestaat het kompas uit 35 stellingen.

Het doel van dit e-facturatie kompas is de gemeente doelgericht en praktisch te helpen bij het verhogen van de adoptiegraad van e-facturatie. Door middel van het kompas kan de gemeente een actieplan, voor de korte- en lange termijn, opzetten om op een effectieve wijze de voordelen van e-facturatie voor de gemeente en haar leveranciers te realiseren. De uitvoering van de in het plan opgenomen acties kan vervolgens worden toegewezen aan de juiste (groep) interne functionarissen.

## 1.2 Belanghebbenden e-facturatie kompas

### Interne belanghebbenden

Het kompas is de verbindende factor tussen alle betrokken interne belanghebbenden: beleid, de financiële afdeling, de inkoopafdeling en de IT afdeling en/of applicatiebeheer.



Figuur 1: Interne belanghebbenden binnen het e-facturatie kompas voor gemeenten

## **Beleid**

Vanuit de beleids kolom wordt er gewerkt aan de ontwikkeling en implementatie van kaders die van toepassing zijn voor diverse domeinen. Relevant voor deze Handreiking zijn de beleidsdossiers die gaan over de 'Digitale Overheid' en gaan over 'Financiën en Control'. De dossierhouders bij beleid zijn de verbindende factor tussen de politieke lijn en de uitvoering, waarvoor zij kaders opstellen. Ook voor e-facturatie bestaat er betrokkenheid vanuit eerder genoemde beleidsdossiers.

Zo zijn zij dus ook betrokken bij het beleid met betrekking tot e-facturatie. Zo kan een beleidsmedewerker het college of gemeenteraad bijvoorbeeld adviseren om e-facturatie op te nemen of verplicht te stellen in de inkoopvoorwaarden

## **De financiële afdeling**

De medewerkers van de financiële afdeling binnen de gemeente zijn onder meer verantwoordelijk voor het ontvangen en verwerken van e-facturen. Daarnaast is deze groep medewerkers betrokken bij het contact met, en het aansluiten van de leveranciers op de e-facturatie omgeving. De financiële afdeling is de partij in het kompas die in de praktijk een groot deel van de werkzaamheden voor haar rekening neemt, als het gaat om het vergroten van de adoptie van e-facturatie. Binnen de financiële afdeling zijn deze werkzaamheden veelal belegd bij een afdelingshoofd administratie en de medewerkers van de crediteurenadministratie.

## **De inkoop afdeling**

Naast het vastleggen van de feitelijke levering door een leverancier is het van belang om aan de voorkant van het inkoopproces afspraken vast te leggen over de financiële afhandeling en overige inkoopvoorwaarden. Hierbij is het vastleggen van het verplichte/voorkeurs facturatie kanaal van belang. Dit contact kan bij de inkoopafdeling of een andere daartoe bevoegde medewerker van de gemeente liggen. De betreffende medewerkers dienen zich derhalve bewust te zijn van het belang van deze afspraken en toegang te hebben tot de meest actuele set aan factuurvereisten. Zo dient bijvoorbeeld bij de operationele inkoop de betreffende inkoper scherp te zijn op het naleven van de e-facturatie verplichting zodra deze in de inkoopvoorwaarden zijn opgenomen. Het betrekken van de inkoopafdeling bij het toepassen van het e-facturatie kompas is essentieel.

## **De IT afdeling en/of applicatiebeheer**

De IT afdeling en/of applicatiebeheer is binnen de gemeente verantwoordelijk voor het opzetten van de technische infrastructuur om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken en deze infrastructuur op de juiste manier te integreren in het ERP/financiële systeem van de gemeente. Deze afdeling moet ervoor zorgen dat alle koppelingen tussen de systemen zijn gerealiseerd en dat de benodigde e-facturatie infrastructuur blijft functioneren bij eventuele wijzigingen in het proces of software updates. Deze medewerkers bieden de benodigde technische ondersteuning aan de inkoop- en financiële afdeling en hebben zodoende een belangrijke bijdrage aan het laagdrempelig maken van e-facturatie voor de leveranciers.

## Externe belanghebbenden

Naast de interne belanghebbenden zijn er uiteraard een aantal externe belanghebbenden waar de gemeente rekening moet houden bij het implementeren en uitrollen van e-facturatie. Deze externe partijen hebben ieder een belangrijke rol in de ambitie om de adoptiegraad van e-facturatie te verhogen. Wij lichten in dit deel kort de rol van de volgende betrokken externe partijen toe: de Rijksoverheid, de leveranciers, de software leveranciers en private en publieke inkopers.

### Overheidsbreed beleid (BZK)

Vanuit het Kabinet is de Staatssecretaris van BZK verantwoordelijk voor het overheidsbreed beleid ten aanzien van de Digitale Overheid en daarmee ook het implementatiebeleid inzake e-facturatie in Nederland. In deze hoedanigheid heeft het ministerie van BZK sinds 1 oktober 2020 het beheer en toezicht op de infrastructuur voor e-facturatie (Peppol) op zich genomen. De Nederlandse Peppol Autoriteit, die het beheer- en toezicht op de Peppol infrastructuur uitvoert, valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van BZK. Hierdoor is BZK een belangrijke externe factor binnen het domein e-facturatie.

### De leveranciers van de gemeenten

De samenwerking en communicatie tussen de gemeente en haar leveranciers van goederen en diensten is de bepalende factor voor het verhogen van de adoptie van e-facturatie. Het wordt voor leveranciers steeds toegankelijker om e-facturen te sturen. Leveranciers zijn vaak niet op de hoogte van het feit dat ze e-facturen kunnen versturen en/of hebben veelal hulp nodig van externe partijen om e-facturatie op gang te brengen. Denk hier bijvoorbeeld aan ondersteuning vanuit de financiële afdeling van de gemeente of externe adviseurs.

### De softwareleveranciers

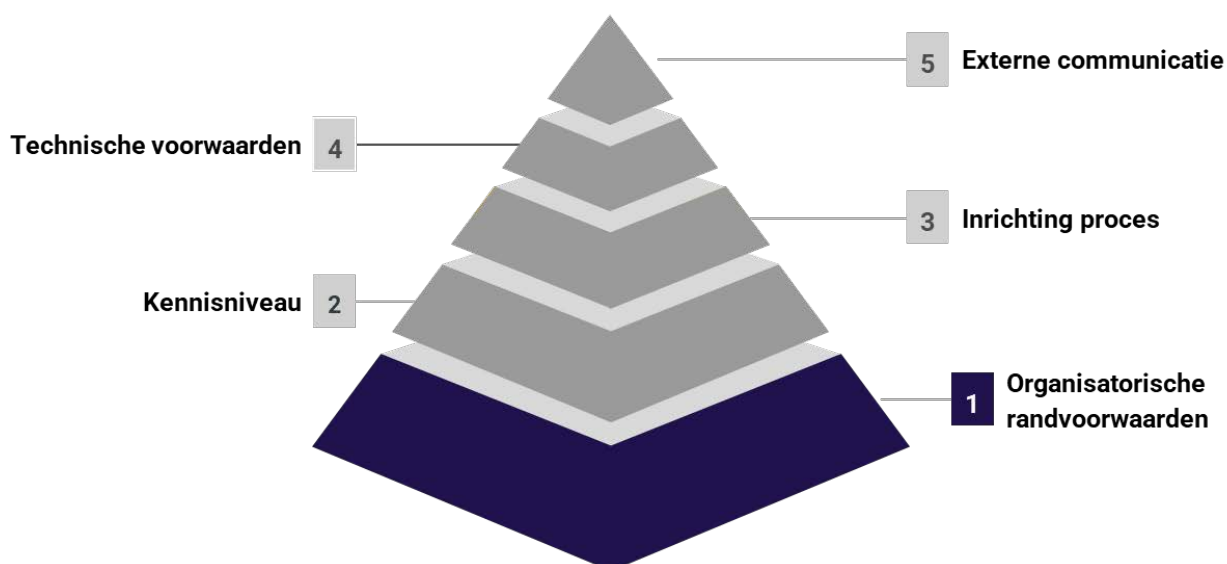
De leveranciers van ERP systemen, financieel administratieve- en e-facturatie software bieden oplossingen aan waarmee bedrijven en overheidsinstellingen e-facturen kunnen versturen, ontvangen en verwerken. Niet alle softwareleveranciers bieden de mogelijkheid om een e-factuur te kunnen versturen, ontvangen en verwerken. In dergelijke gevallen kan een gemeente terugvallen op een serviceprovider. De Nederlandse Peppolautoriteit houdt een lijst bij van geschikte serviceproviders en kan ondersteuning bieden bij het zoeken naar een geschikte serviceprovider. De softwareleveranciers spelen een belangrijke rol om de gemeente te ondersteunen bij de benodigde technische inrichting en het toegankelijk maken van e-facturatie.

### Private en publieke inkopers

Het vergroten van de adoptie van e-facturatie heeft een olievlekwerking. Doordat e-facturatie sector- en domeinoverstijgend is zullen bijvoorbeeld waterschappen, provincies en overige aanbestedingsplichtige organisaties baat hebben bij het vergroten van de adoptie bij gemeenten. Immers, eerder genoemde entiteiten doen wellicht ook zaken met leveranciers van gemeenten. Hierdoor heeft in potentie iedere entiteit die zakelijke transacties uitvoert profijt van een vergroting van het bereik van e-facturatie.

## 1.3 Bouwstenen e-facturatie kompas

Het e-facturatie kompas voor gemeenten bestaat uit de volgende vijf bouwstenen: organisatorische randvoorwaarden, kennisniveau, inrichting proces, technische voorwaarden en externe communicatie. De bouwstenen zijn, zoals weergegeven in onderstaande figuur, van onder naar boven in hiërarchische volgorde ingedeeld.



*Figuur 2: Hiërarchie bouwstenen e-facturatie kompas voor gemeenten*

Het gebruik van het e-facturatie kompas start met de beantwoording van een aantal stellingen rond het fundament van e-facturatie: de 'organisatorische randvoorwaarden'. Op het moment dat dit fundament in orde is wordt het belangrijk om de status van de volgende bouwsteen, het 'kennisniveau', verder te onderzoeken, enzovoort.

Bij de uitwerking van een actieplan ter verhoging van de adoptiegraad van e-facturatie richt de gemeente zich op de bouwstenen waarbij het grootste deel van de vragen met 'nee' is beantwoord. Pas als de acties voortkomend uit deze bouwsteen in gang zijn gezet, is het advies om te gaan werken aan de acties uit de daaropvolgende bouwstenen.

Indien blijkt dat de genomen acties op termijn niet resulteren in een hogere adoptiegraad, dienen de medewerkers weer terug te gaan naar de vragen van een 'lagere' bouwsteen van het e-facturatie kompas en te beoordelen of het eerder gegeven antwoord nog steeds van toepassing is.

In de volgende paragrafen worden de vijf bouwstenen van het e-facturatie kompas voor gemeenten kort toegelicht.

### 1.3.1 Bouwsteen 1 - Organisatorische randvoorwaarden

De fundamentele bouwsteen binnen het e-facturatie kompas is de dimensie 'organisatorische randvoorwaarden'. Immers, als de gemeente in zijn algemeenheid geen belang ziet in e-facturatie voor de gemeente en betrokken leveranciers, dan is de kans aannemelijk dat bij de uitvoering van de acties van de volgende bouwstenen onvoldoende draagvlak aanwezig is om deze succesvol te realiseren.

Onder de organisatorische randvoorwaarden vallen de volgende twee onderwerpen: visie op digitaliseren en het draagvlak binnen de gemeente.

#### Visie op digitaliseren

Digitalisering verandert de maatschappij ingrijpend en is tegelijkertijd essentieel om de maatschappij draaiende te houden. Juist nu blijkt de meerwaarde van investeringen in een goed gedigitaliseerde overheid. Die dragen bijvoorbeeld bij aan goede overheidsdienstverlening<sup>17</sup>. Het is van belang dat gemeenten op dit gebied niet achter blijven en zichzelf ook bewust maken van digitalisering vraagstukken waaronder de toepassing van e-facturatie.

E-facturatie wordt gezien als een mogelijke katalysator voor verdere digitalisering van de relatie tussen de gemeente en haar handelspartners binnen het financiële domein. Stimulatie van e-facturatie betreft zodoende een maatschappelijk belang.

#### Draagvlak binnen de gemeente

Het succesvol aansluiten van leveranciers op de e-facturatie omgeving van de gemeente (de zogenaamde 'onboarding') is veelal een intensief traject. Het is daarom van belang dat zowel de betrokken beleidsmedewerkers als de bedrijfsvoering medewerkers zich voldoende bewust zijn van de voordelen van e-facturatie voor de gemeente en haar leveranciers. Dit bewustzijn is nodig om de eerste drempel te slechten maar ook om het draagvlak voor de lange termijn te waarborgen.

### 1.3.2 Bouwsteen 2 - Kennisniveau

De bouwsteen 'kennisniveau' heeft betrekking op de kennis van e-facturatie bij medewerkers van de financiële-, inkoop- en IT-afdeling.

Bedrijven zijn (onterecht) terughoudend met het implementeren van e-factureren vanwege onbekendheid en verwachte hoge kosten<sup>18</sup>. Om deze onbekendheid weg te nemen is er voldoende kennis nodig binnen de gemeente om alle vragen van leveranciers te beantwoorden en een effectieve communicatie te bewerkstelligen.

Uit ons onderzoek onder diverse gemeenten blijkt dat basiskennis van e-facturatie bij medewerkers aanwezig moet zijn om de beoogde voordelen van e-facturatie intern en extern te kunnen communiceren binnen de gemeente en naar de betrokken leveranciers. Doordat

---

<sup>17</sup> [NLDigiBeter](#)

<sup>18</sup> [Quickscan MKBA](#)

het kennisniveau veelal onvoldoende is, worden er verkeerde aannames gedaan of wordt een aantal acties ter verhoging van de adoptiegraad niet gedefinieerd of (tijdig) uitgevoerd. Grootschalige adoptie van e-facturatie blijft hierdoor achter of er is na een succesvolle start een onsuccesvol vervolg.

Onder kennisniveau vallen de volgende drie onderwerpen: e-facturatie kennis bij de medewerkers van de afdelingen financiën, inkoop en IT, eigenaarschap en verandermanagement.

### **E-facturatie kennis binnen de afdelingen financiën, inkoop en IT**

Om tot een grote adoptie van e-facturatie te komen is kennis van e-facturatie binnen de financiële- inkoop- en IT-afdeling nodig. Voor het 'onboarden' van leveranciers naar e-facturatie is het nodig dat de inkoop- en financiële afdeling waar nodig aan de leverancier kunnen uitleggen wat e-facturatie inhoudt.

Voor de IT en/of afdeling applicatiebeheer is het van belang dat de financiële afdeling ondersteund kan worden bij technische vraagstukken zoals het gebruik van de juiste velden voor het vermelden van factuurgegevens, het aanpassen van formats of koppelingen.

### **Eigenaarschap**

Het is van belang dat één medewerker betrokken is bij of geïnformeerd is over alle e-facturatie gerelateerde onderwerpen en de activiteiten die de verhoging van de adoptiegraad van e-facturatie moeten bewerkstelligen. Deze medewerker is, als 'eigenaar' het zogenaamde 'Single Point of Contact' of 'SPOC' en dus, het vaste aanspreekpunt voor alle interne en externe belanghebbenden.

In de praktijk is geobserveerd dat het verhogen van de adoptiegraad van e-facturatie projectmatig wordt aangepakt. Hierbij neemt de projectleider het eigenaarschap van het onderwerp e-facturatie binnen de gemeente op zich. Na succesvolle introductie van e-facturatie zorgt deze persoon voor de borging van het kennisniveau voor de lange termijn.

Hoewel de betreffende medewerker als SPOC optreedt binnen de gemeente, is voldoende draagvlak vanuit het gemeentelijk bestuur essentieel. Via het vastgestelde beleid zal duidelijk moeten zijn dat dit draagvlak afdoende is. Actieve betrokkenheid van de bestuurder gedurende de uitvoering van de e-facturatie strategie is derhalve noodzakelijk.

Het vastleggen van de verantwoordelijkheden in een projectplan is aan te bevelen. Maak hierbij duidelijk wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, wie moet ondersteunen, wie kan advies geven, wie er allemaal geïnformeerd moeten worden en wie eindverantwoordelijk is.

### **Verandermanagement**

De overgang naar e-facturatie zorgt voor veranderingen in het inkoop- en betaalproces. Het kan goed zijn dat stappen in het proces deels of volledig komen te vervallen. De ene medewerker zal deze verandering als positief ervaren, de ander als negatief. Aandacht voor verandermanagement binnen de gemeente is derhalve van belang. Dit betreft aandacht voor

zowel de voorbereiding op het veranderingsproces en het uitvoeren van het veranderproces als de nazorg op het veranderproces.

Uitgangspunt binnen verandermanagement is dat betrokken medewerkers achter de plannen komen te staan en er eensgezindheid bestaat omtrent het omarmen van de benodigde veranderingen om de adoptiegraad van e-facturatie te verhogen.

### 1.3.3 Bouwsteen 3 - Inrichting proces

De bouwsteen 'inrichting proces' heeft betrekking op het gehele inkoop- en betaalproces binnen de gemeente. Om de voordelen van e-facturatie optimaal te benutten is het gewenst om e-facturatie niet als losse stap in het proces te zien, waarbij een factuur slechts van 'A' naar 'B' wordt gebracht, maar als onderdeel van het gehele proces (ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019), ook wel ketenproces of transactieketen genoemd

Onder 'inrichting proces' vallen de volgende vijf onderwerpen: inkoopvoorwaarden, verplichtingen- en orderadministratie, verzamel facturen, verwerking e-facturen en retourberichten.

#### **Inkoopvoorwaarden**

Het motiveren van leveranciers om over te gaan naar het versturen van e-facturen kan op basis van intrinsieke motivatie, zoals procesoptimalisatie (o.a. kostenbesparing) of vanuit een verplichtstelling. Het vastleggen van afspraken omtrent de facturatie tijdens het inkoopproces, bijvoorbeeld in de inkoopvoorwaarden, kan bijdragen aan het succesvol aansluiten van leveranciers.

#### **Verplichtingen- en orderadministratie**

Het hebben van een verplichtingen- en orderadministratie is geen vereiste om te starten met e-factureren.

Een goed functionerende verplichting- en orderadministratie kan er echter wel voor zorgen dat e-facturen zonder handmatige interventie verwerkt kunnen worden. De e-factuur hoeft in dat geval na ontvangst niet meer goedgekeurd te worden, indien de order, ontvangstmelding / prestatieverklaring en factuur op elkaar aansluiten.

Indien de gemeente optimaal gebruik wil maken van de voordelen (o.a. tijdwinst) van e-facturatie is het gewenst dat er met een order- en verplichtingenadministratie gewerkt wordt. Ook in geval de gemeente werkt met een projectadministratie kunnen de voordelen van e-facturatie worden verhoogd. Dit omdat de binnenkomende facturen sneller en nauwkeuriger kunnen worden gealloceerd binnen het administratieve proces.

#### **Verzamelfacturen**

Met een verzamelfactuur worden er verschillende orders en leveringen op één enkele factuur verzameld. Hoewel verzamelfacturen in de vorm van een pdf-factuur bij handmatige verwerking tijd kan besparen, zijn verzamelfacturen overbodig bij e-facturatie.

Verzamelfacturen bemoeilijken de automatische verwerking. Vooral als de e-factuur qua bestandsgrootte erg omvangrijk is heeft dit een negatieve impact op de snelle verwerking van de factuur in het verdere proces.

### **Verwerking e-facturen**

In de praktijk blijkt dat e-facturen niet altijd het proces doorlopen zoals dit idealiter is ontworpen. Hierbij worden e-facturen soms vertaald naar pdf of überhaupt door het systeem genegeerd. De accordering vindt vervolgens plaats via de pdf-factuur in plaats van via de e-factuur. Het realiseren van de voordelen van e-facturatie worden hiermee deels tenietgedaan.

De huidige facturerings- en verwerkingsprocessen (zoals scan- en herken software) remmen de ontwikkeling van e-factureren bij overheden. Uit de quick scan MKBA blijkt dat juist overheden die in dergelijke automatiseringsprocessen hebben geïnvesteerd, afwachtend zijn om de stap naar e-facturatie te zetten.

### **Retourberichten**

Retourberichten zijn berichten die de ontvangende partij van een heenbericht terug moeten sturen naar de zender daarvan en die aangeven of het ontvangen bericht in orde was of dat het technische of inhoudelijke fouten bevat en welke dat zijn. Retourberichten zijn nog geen vereiste voor het correct verwerken van e-facturen.

Het gebruik van retourberichten kan echter wel als een groot voordeel voor leveranciers en de gemeente worden aangemerkt. Het geeft de leveranciers namelijk inzicht in de status van de factuur en kan daarom een extra reden zijn voor de leverancier om over te stappen op e-facturatie. Voor de gemeente kunnen retourberichten de communicatie met de leveranciers over de status van een factuur (deels) overbodig maken. Retourberichten zijn nog effectiever in combinatie met een orderadministratie.

## **1.3.4 Bouwsteen 4 - Technische voorwaarden**

De bouwsteen 'technische voorwaarden' heeft betrekking op de e-facturatie infrastructuur van de gemeente. De keuzes die worden gemaakt binnen de inrichting van de e-facturatie infrastructuur van een gemeente zijn essentieel voor de aansluitingsmogelijkheden van leveranciers. Naast de inrichting van de infrastructuur blijkt in de praktijk de benodigde technische ondersteuning van belang.

Onder technische voorwaarden vallen de volgende drie onderwerpen: e-facturatie infrastructuur, ondersteuning bestaande formaten en technische ondersteuning.

### **E-facturatie infrastructuur**

Met de e-facturatie infrastructuur wordt bedoeld op welke manier e-facturen kunnen worden ontvangen door de gemeente. Denk hierbij aan de verschillende kanalen als e-mail, Peppol, online portals en dergelijke. Het is van belang om dit in kaart te brengen zodat de gemeente haar voorkeuren (proactief) kan communiceren naar de leveranciers.



## Technische ondersteuning

Het kan zo zijn dat, foutmeldingen bij het ontvangen van e-facturen, niet zelfstandig door een leverancier of gemeente opgelost kunnen worden. Ook kan het zijn dat de gemeente de onderwerpen zoals beschreven in de bouwsteen 'inrichting proces' aan wil pakken, in relatie tot het onderwerp e-facturatie. Het is hierbij van belang dat de softwareleverancier in staat is om de gemeente hierin (technisch) te adviseren en ondersteunen.

Naast de softwareleverancier zijn er diverse onafhankelijke adviseurs die de gemeente kunnen ondersteunen bij de optimale technische- en procesmatige inrichting.

### 1.3.5 Bouwsteen 5 - Externe communicatie

De bouwsteen 'externe communicatie' heeft betrekking op de communicatie vanuit de gemeente naar haar leveranciers. Niet alle organisaties in Nederland zijn op de hoogte van het onderwerp e-facturatie. Het is daarom van belang dat de gemeente e-facturatie duidelijk en eenvoudig kan uitleggen aan leveranciers, aan kan geven welke informatie het wenst te ontvangen en de leverancier kan begeleiden in het aansluitproces.

Onder externe communicatie vallen de volgende twee onderwerpen: communicatie leveranciers en onboarding leveranciers.

#### Communicatie leveranciers

De communicatie met leveranciers blijkt in de praktijk een van de complexere stappen voor de verhoging van de adoptie van e-facturatie binnen de gemeente. Het is van belang dat de gemeente de voorgaande bouwstenen op orde heeft en een duidelijke communicatiestrategie opstelt<sup>19</sup>, zowel intern als extern.

#### Onboarding leveranciers

Het actief aansluiten van leveranciers op e-facturatie, ook wel onboarden genoemd, blijkt in de praktijk een arbeidsintensief traject. Naast het communiceren naar leveranciers dat de gemeente e-facturen kan ontvangen, is het van belang een goede onboarding-strategie te ontwikkelen. Binnen deze strategie bepaalt de gemeente haar periodieke doelen en stemt het de externe communicatie hierop af. Hierbij betreft het naast de communicatie voor de korte termijn, om zo veel mogelijk leveranciers aan te sluiten, ook een plan om e-facturatie op de langere termijn te borgen binnen de gemeente.

---

<sup>19</sup> [Direct Duidelijk](#)

## DEEL III

# E-facturatie kompas voor gemeenten

### Leeswijzer deel III

**Doelgroep:** Leidinggevenden en directbetrokkenen binnen het inkoop- en betaalproces

**Inhoud van dit deel:** Dit deel bevat het e-facturatie kompas met 34 stellingen opgevolgd door aanbevelingen en tips. Deze aanbevelingen en tips kunnen door een projectteam gebruikt worden om te komen tot een concreet actieplan om de adoptiegraad van e-facturatie binnen de gemeente te verhogen.

# Inhoud deel III

<b>Inleiding</b> .....	<b>28</b>
<b>1. E-facturatie kompas</b> .....	<b>29</b>
<b>1.1 Organisatorische randvoorwaarden</b> .....	<b>29</b>
1.1.1 Visie op digitaliseren.....	29
1.1.2 Draagvlak binnen de gemeente.....	31
<b>1.2 Kennisniveau</b> .....	<b>34</b>
1.2.1 E-facturatie kennis binnen financiën, inkoop en IT.....	34
1.2.2 Eigenaarschap.....	39
1.2.3 Verandermanagement.....	40
<b>1.3 Inrichting proces</b> .....	<b>42</b>
1.3.1 Inkoopvoorwaarden .....	42
1.3.2 Verplichtingen- en orderadministratie.....	42
1.3.3 Verzamelfacturen .....	47
1.3.4 Verwerking e-facturen .....	47
1.3.5 Retourberichten .....	50
<b>1.4 Technische Voorwaarden</b> .....	<b>52</b>
1.4.1 E-facturatie infrastructuur .....	52
1.4.2 Technische ondersteuning .....	53
<b>1.5 Externe communicatie</b> .....	<b>55</b>
1.5.1 Communicatie leveranciers .....	55
1.5.2 Onboarding leveranciers .....	58

# Inleiding

In dit hoofdstuk zijn voor iedere bouwsteen een aantal stellingen opgenomen. Bij iedere stelling, die alleen met 'ja' of 'nee' beantwoord kan worden, staat een korte toelichting met daarin een uitleg van de gebruikte terminologie. Per bouwsteen is aangegeven waarom deze dimensie van belang is in het kader van de implementatie en adoptie van e-facturatie.

Indien een vraag met 'nee' is beantwoord, volgt een aanbeveling die opgenomen kan worden in het actieplan. Voor aanvullende informatie over een thema, staan bij sommige vragen referenties naar andere bronnen zoals documenten en/of websites. Bij een aantal aanbevelingen is tevens een tip opgenomen die handig kan zijn gedurende de uitvoering van de aanbeveling en vertaling naar de praktijk.

Mocht de verhoging van de adoptiegraad naar verloop van tijd stagneren, is het aan te bevelen dit deel van de handreiking nogmaals te doorlopen en acties aan te scherpen waar nodig.

# 1. E-facturatie kompas

## 1.1 Organisatorische randvoorwaarden

Onder de organisatorische randvoorwaarden vallen de volgende twee onderwerpen: visie op digitaliseren en het draagvlak binnen de gemeente.

### 1.1.1 Visie op digitaliseren

#### 1. Digitalisering van de bedrijfsvoerings kolom is binnen onze gemeente een belangrijk onderwerp

*Toelichting: Digitalisering staat binnen de gemeenteraad op de agenda en is een periodiek terugkerend onderwerp.*

- Ja
- Nee

**Aanbeveling:** De gemeentelijke organisatie dient er ervoor te zorgen dat de gemeente zich bewust maakt van het belang van een domein overstijgende aanpak digitalisering van de gemeentelijke bedrijfsvoering en hiervoor het commitment te verkrijgen van de verantwoordelijke bestuurder. De manager van de beleidsafdeling die gaat over digitalisering van de gemeentelijke organisatie dient hier zorg voor te dragen.

Het denkraam ontworpen door het Rathenau Instituut (zie kader) kan de gemeente helpen om de digitalisering vraagstukken in de juiste context te plaatsen. Sluit bij het ontwikkelen van deze aanpak aan bij de overheidsbrede ambities en afspraken die zijn opgetekend in de Digitale Agenda NL DigiBeter.

Hoewel er verschillen tussen gemeenten zijn, speelt digitalisering tegenwoordig op vrijwel elk beleidsdomein in de gemeente een belangrijke rol. Vaak wordt het gezien als aspect van een specifiek beleidsdossier en ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij de wethouder, de ambtenaren en de raadsleden die over dit specifieke dossier gaan. Er wordt hierdoor nog vrij gefragmenteerd over digitalisering gesproken. Een dergelijke benadering gaat voorbij aan het feit dat digitalisering vergelijkbare effecten teweeg kan brengen binnen verschillende domeinen, en dus ook vraagt om een domeinoverstijgende aanpak.

## Referentie- en naslagmateriaal

Om raadsleden en medewerkers van de gemeente enig houvast te bieden, heeft het Rathenau Instituut een denkraam ontworpen dat kan helpen om de complexiteit van digitalisering vraagstukken te ontrafelen:

<https://www.rathenau.nl/sites/default/files/2020-09/Raad-weten-met-digitalisering-Rathenau-Instituut.pdf>

Overheidsbrede Digitaliseringsagenda NL DigiBeter:

<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nldigibeter/actielijnen-2020-2021>

## 2. Het onderwerp e-facturatie is binnen onze gemeente onderdeel van deze digitalisering

*Toelichting: Het ontvangen van e-facturen is onderdeel van de digitalisering strategie van onze gemeente.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de beleidsafdeling die gaat over digitalisering van de gemeentelijke organisatie wijst een dossierhouder aan die verantwoordelijk is voor e-facturatie. Borg hiermee dat wanneer er binnen de gemeente wordt gesproken over digitalisering, het onderwerp e-facturatie als één van de onderdelen wordt erkend.

Laat deze beleidsmedewerker een beleidsadvies schrijven en door de verantwoordelijk bestuurder goedkeuren om het onderwerp e-facturatie een status te geven binnen de gemeente. In dit advies dient oog te zijn voor de bredere digitalisering opgave en maatschappelijke impact van e-facturatie. Het is namelijk niet alleen een bedrijfsvoeringsvraagstuk.

Een gemeente digitaliseert haar inkoop- en betaalproces niet alleen voor zichzelf maar ook voor haar (handels)partners. E-facturatie als onderdeel van dit proces wordt ook wel de motor van een efficiënte en betrouwbare administratie genoemd, zie ook de doelstellingen van de Nederlandse Peppol-autoriteit (NPa) waarin de lange termijn voordelen van e-facturatie voor Nederland worden benoemd.

## Referentie- en naslagmateriaal

De Nederlandse Peppol-autoriteit heeft de ambitie om alle overheden en bedrijven, binnen en buiten Europa, actief te bewegen elektronisch met elkaar gegevens uit te wisselen.

<https://peppolautoriteit.nl/file/download/f271c4f4-b829-47e4-890d-0bea507178f5/1603291801kwartiermakersrapport-npa.pdf>

## Tips

Stel een intern communicatieplan op. In dit plan is onder andere opgenomen:

- Waarom vindt de gemeente e-facturatie belangrijk
- Welke doelen de gemeente wil bereiken met e-facturatie
- De (deel)belangen van alle betrokkenen
- Waar welke informatie beschikbaar is omtrent e-facturatie
- Welke media en communicatie frequentie wordt ingezet

### 1.1.2 Draagvlak binnen de gemeente

#### **3. De medewerkers van de gemeente die direct betrokken zijn bij het inkoop- en betaalproces zijn zich voldoende bewust van de voordelen van e-facturatie**

*Toelichting: De mate waarin een medewerker bekend is met de voordelen van e-facturatie en deze weet te benoemen richting collega's en leveranciers.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De verantwoordelijk beleidsmedewerker dient ervoor te zorgen dat (in samenwerking met een communicatieadviseur) er een intern communicatieplan wordt opgesteld dat voldoende is afgestemd op de informatiebehoefte van de medewerkers betrokken bij het inkoop- en betaalproces. Deze informatiebehoefte kan per afdeling en rol van de medewerker wisselend zijn. Ook kan de informatiebehoefte van de medewerkers veranderen gedurende de transitie naar het werken met e-facturatie binnen de organisatie. Vandaar dat het essentieel is om structureel aandacht te hebben voor communicatie en het plan periodiek te herijken en de doelgroep hierin mee te nemen.

Bewustzijn omtrent de voordelen van e-facturatie op de financiële administratie is essentieel. Hierbij is het belangrijk om aandacht te geven aan wat deze verandering betekent voor de financiële administratie, maar ook aandacht te besteden aan het strategische belang van e-facturatie, voor de gemeente en haar leveranciers, op zowel de lange als korte termijn.

Maak gebruik van een aantal goed werkende voorbeelden van e-facturatie bij andere gemeenten in de communicatie naar alle betrokkenen, zie “Referentie- en naslagmateriaal”. Gebruik de kennis en ervaring van andere gemeenten en verzuim niet om externe experts te betrekken om de interne kennis aan te vullen.

### Referentie- en naslagmateriaal

Het Nationaal Multi-belanghebbenden Forum e-Procurement (NMBF) is een onafhankelijk publiek-privaat overlegplatform. Het forum faciliteert de beleidsmatige discussie over e-factureren en e-procurement in Nederland. Het NMBF publiceert regelmatig over actuele ontwikkelingen omtrent e-facturatie.

<https://www.nmbf.nl/actueel>

### Tips

Uit de Quick Scan MKBA komt naar voren dat e-facturatie het proces van e-procurement verder kan optimaliseren (het biedt een fundament om onder meer de e-order, de prestatieverklaring en invoice-response in te richten).



**4. De medewerkers van de gemeente die (in)direct betrokken zijn bij besluitvorming omtrent het inkoop- en betaalproces zijn zich voldoende bewust van de voordelen van e-facturatie**

*Toelichting: De mate waarin een medewerker de voordelen van e-facturatie weet te benoemen inclusief het belang voor gemeente.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: In het interne communicatieplan, zoals beschreven bij stelling 2, dient de verantwoordelijk beleidsmedewerker (in samenwerking met de communicatieadviseur) aandacht te hebben voor de visie van de gemeente omtrent digitalisering en e-facturatie organisatiebreed gecommuniceerd worden, eerst aan de hand van de behaalde resultaten van andere gemeenten, later ook aan de hand van de eigen resultaten. Het eigenaarschap van dit communicatieplan ligt dan ook bij de beleidsmedewerker die het dossier e-facturatie in haar of zijn werkpakket heeft.

Bewustzijn omtrent de voordelen van e-facturatie op het inkoop- en betaalproces is essentieel. Hierbij is het belangrijk om aandacht te geven aan wat deze verandering betekent voor de financiële administratie, maar ook aandacht te besteden aan het strategische belang van e-facturatie, voor de gemeente en haar leveranciers, op zowel de lange als korte termijn.

## 1.2 Kennisniveau

Onder de tweede bouwsteen, het 'kennisniveau', vallen de volgende drie onderwerpen: Naast het thema 'kennis over e-facturatie bij de afdelingen financiën, inkoop en IT' ook de thema's 'eigenaarschap' en 'verandermanagement'.

### 1.2.1 E-facturatie kennis binnen financiën, inkoop en IT

#### 5. Op de IT-afdeling van onze gemeente zijn één of meerdere medewerkers die over de benodigde basiskennis van e-facturatie beschikken

*Toelichting: Met basiskennis van e-facturatie voor IT-personeel wordt bedoeld dat er iemand van de IT-afdeling kennis heeft van de technologie behorende bij e-facturatie. Deze medewerker is ervan op de hoogte dat er verschillende standaarden zijn en weet welke standaarden de gemeente kan ontvangen en verwerken. Daarnaast is deze persoon op de hoogte van de verschillende koppelingen tussen de betrokken systemen en hoe deze werken. Tot slot kan deze medewerker dit uitleggen aan andere collega's en is het aanspreekpunt voor deze collega's bij technische vragen.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de IT-afdeling dient ervoor te zorgen dat er in ieder geval structureel één medewerker is die over de benodigde basiskennis van e-facturatie beschikt. Deze medewerker kan waar nodig de financiële afdeling ondersteunen bij technische vraagstukken ten aanzien van e-facturatie. Indien deze kennis niet binnen de IT-afdeling voorhanden is, dient de gemeente er zorg voor te dragen dat er alsnog een medewerker wordt opgeleid om de technische kennis over e-facturatie te borgen in de gemeentelijke organisatie, dan wel deze kennis geborgd te hebben door capaciteit (op afroep) in te huren.

## Tips

Stel een 'e-facturatie opleidingsplan' op.

Zet een (externe) expert in om medewerkers te trainen om anders over facturatie na te denken en te informeren over hoe werkzaamheden anders en leuker kunnen zijn. Sommige werkzaamheden worden overbodig, dat heeft impact op de betrokken medewerkers en bouwt draagvlak juist af. Creëer kansen voor doorgroei van medewerkers die deze taken uitvoeren.

### **6. Op de inkoopafdeling van de gemeente zijn één of meerdere medewerkers die over de benodigde basiskennis van e-facturatie beschikken**

*Toelichting: Met basiskennis van e-facturatie voor medewerkers van de inkoopafdeling wordt bedoeld dat deze medewerker tijdens aanbestedingstrajecten en contractonderhandelingen toe kan lichten wat een e-factuur is en wat de voordelen zijn, hoe de leverancier aan de juiste informatie komt om succesvol een e-factuur te sturen aan de gemeente en waarom de gemeente dit van belang acht.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de inkoopafdeling dient ervoor te zorgen dat haar medewerkers structureel beschikken over de benodigde basiskennis van e-facturatie. Onderdeel van deze basiskennis bestaat uit het actueel geïnformeerd blijven over ontwikkelingen zoals onboarding van leveranciers, aanpassingen in factuurvereisten en veranderingen in beleid. Geadviseerd wordt om een regulier overleg in te richten tussen beleid, de financiële kolom, inkoop en IT. Zie voor de opzet van deze communicatielijnen stelling 2 van dit e-facturatie kompas dat gaat over het inrichten van een communicatieplan.

**7. Op de financiële afdeling van de gemeente zijn één of meerdere medewerkers die over de benodigde basiskennis van e-facturatie beschikken**

*Toelichting: Met basiskennis van e-facturatie voor personeel van de financiële afdeling wordt bedoeld dat deze persoon het verschil uit kan leggen tussen PDF- en e-facturen. Daarnaast kan deze persoon passende informatie aan een leverancier verstrekken om e-facturen aan de gemeente te versturen. Voor deze medewerker maakt het in basis niet uit in welk format de factuur geleverd wordt.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling dient ervoor te zorgen dat haar medewerkers structureel beschikken over de benodigde basiskennis van e-facturatie. Deze medewerker is waar nodig in staat om leveranciers te ondersteunen bij het versturen van e-facturen naar de gemeente. Indien geen van de medewerkers over deze basiskennis beschikt is het aan te raden dat één- of meerdere medewerkers van de financiële afdeling worden opgeleid om hier zorg voor te dragen.

**8. Op de IT-afdeling van de gemeente zijn één of meerdere medewerkers die over gevorderde kennis van e-facturatie beschikken**

*Toelichting: Met gevorderde kennis van e-facturatie voor IT-personeel zoals applicatiebeheerders, wordt bedoeld dat een medewerker van de IT-afdeling naast de in stelling 5 beschreven basiskennis van e-facturatie, foutmeldingen kunt identificeren en plaatsen bij de juiste partij binnen de procesketen. Indien de fout aan de kant van de gemeente ligt is de medewerker in staat aanpassingen te maken in de systemen om de e-factuur alsnog succesvol te verwerken.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de IT-afdeling maakt het mogelijk dat een IT medewerker wordt opgeleid om complexere e-facturatie vraagstukken op te lossen.

Indien de gemeente de adoptie van e-facturatie significant willen verhogen, dan is het van belang dat deze IT-medewerker opgeleid wordt om complexere e-facturatie vraagstukken op te lossen. Het is van belang dat er een IT-medewerker beschikbaar is die weet hoe de koppelingen tussen de systemen werken, kan identificeren waar technische complicaties zitten en dit kan oplossen. Deze IT-medewerker is in staat om de kennis van e-facturatie vanuit het IT-domein te delen met de afdelingen inkoop, financiën en beleid.

Het is geen vereiste om deze IT-medewerker in eigen dienst te hebben. E-facturatie is een specialisme, waarbij bovendien de inzet van een specialist beperkt kan zijn. In de praktijk kunt u deze rol ook uitbesteden aan uw Service Provider of uw IT-consultant om alsnog deze kennis structureel te borgen in uw organisatie

**9. Op de financiële afdeling van de gemeente zijn één of meerdere medewerkers die over gevorderde kennis van e-facturatie beschikken**

*Toelichting: Met gevorderde kennis van e-facturatie voor medewerkers van de financiële afdeling wordt bedoeld dat deze medewerkers naast de in stelling 7 genoemde basiskennis, op de hoogte zijn van de toegevoegde waarde van e-facturatie en dit aan interne en externe stakeholders kan uitleggen. Daarnaast kan deze persoon aan de leveranciers uitleggen wat een e-factuur is en, op basis van het boekhoudsysteem van de leverancier, uitleggen hoe de leverancier e-facturen kan versturen.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling maakt het mogelijk dat structureel één financiële medewerker is opgeleid om complexere e-facturatie vraagstukken op te lossen. Hierdoor kan er sneller antwoord worden gegeven op een diversiteit aan vragen van leveranciers, dit versterkt de samenwerking met de betreffende toeleveranciers en maakt duidelijk dat bij e-facturatie inzet vanuit alle betrokkenen benodigd is. Omdat het toepassen zodoende laagdrempeliger zal worden zal dit positief bijdragen aan het gebruik van e-facturatie bij de toeleveranciers.

Het is geen vereiste om een financiële medewerker met gevorderde kennis in dienst te hebben om van start te gaan met e-facturatie. Dit is met name relevant voor het opschalen van het aantal leveranciers dat een e-factuur naar uw gemeente toestuurt.

 **Tips**

Zorg er voor dat de kennis makkelijk overdraagbaar is door bijvoorbeeld een interne kennisbank op te zetten op het gebied van e-facturatie.

**10. De financiële afdeling van de gemeente is niet afhankelijk van één medewerker die over de benodigde kennis van e-facturatie beschikt.**

*Toelichting: Indien de medewerker met de benodigde kennis van e-facturatie op de financiële afdeling met verlof gaat of om andere redenen (tijdelijk) niet aanwezig kan zijn, dan zou een andere medewerker de e-facturatie werkzaamheden en vraagstukken moeten kunnen oppakken.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling dient er voor te zorgen dat de kennis rondom e-facturatie structureel gewaarborgd wordt binnen de afdeling. Zo kunnen er bijvoorbeeld meerdere medewerkers op de financiële afdeling aanwezig zijn die kennis hebben van e-facturatie. De meest werkbare oplossing is om een medewerker met basiskennis en een medewerker met gevorderde kennis beschikbaar te hebben binnen de financiële afdeling. Zo is er altijd iemand beschikbaar die eventuele vraagstukken kan oppakken.

 **Tips**

Zorg er voor dat de kennis makkelijk overdraagbaar is door bijvoorbeeld een interne kennisbank op te zetten op het gebied van e-facturatie.

**11. De IT-afdeling van de gemeente is niet afhankelijk van één medewerker die over de benodigde kennis van e-facturatie beschikt.**

*Toelichting: Indien de medewerker met de benodigde kennis van e-facturatie op de IT-afdeling met verlof gaat of om andere redenen (tijdelijk) niet aanwezig kan zijn, dan zou een andere medewerker de e-facturatie werkzaamheden en vraagstukken moeten kunnen oppakken.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de IT-afdeling dient er voor te zorgen dat de kennis rondom e-facturatie structureel gewaarborgd wordt binnen de afdeling. Zo kunnen er bijvoorbeeld meerdere medewerkers op de IT afdeling aanwezig zijn die kennis hebben van e-facturatie. De meest werkbare oplossing is om een medewerker met basiskennis en een medewerker met gevorderde kennis beschikbaar te hebben

binnen de IT-afdeling. Zo is er altijd iemand beschikbaar die eventuele vraagstukken kan oppakken.

### Tips

Indien er geen medewerkers van de IT-afdeling beschikbaar zijn om een probleem op te lossen kan de gemeente altijd nog haar softwareleverancier, Service Provider of IT-consultant benaderen om te kijken of die op afstand een oplossing kunnen vinden. Zorg er voor dat de benodigde contactgegevens algemeen bekend zijn en dat is vastgelegd in welke situaties deze gebruikt kunnen worden.

## 1.2.2 Eigenaarschap

### **12. Op de financiële afdeling van de gemeente zijn er één of meerdere medewerkers die de verantwoordelijkheid nemen op het onderwerp e-facturatie**

*Toelichting: Financiële medewerkers en hun collega's zijn op de hoogte van het belang van e-facturatie en nemen hier verantwoordelijkheid om het gebruik van e-facturatie te verhogen.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien er op de financiële afdeling nog geen personeelslid is die de verantwoordelijkheid heeft op de uitvoering van het onderwerp e-facturatie, wordt geadviseerd dat de manager van de financiële afdeling iemand hiervoor aanwijst. De uitvoeringsverantwoordelijke binnen de financiële afdeling is ook de contactpersoon e-facturatie voor de betrokkenen van de beleid, inkoop en IT-afdeling.

Zorg ervoor dat deze persoon zowel kennis als affiniteit heeft met het onderwerp e-facturatie, zoals beschreven bij stelling 7.

**13. Op de IT-afdeling van de gemeente zijn er één of meerdere medewerkers die de verantwoordelijkheid zijn voor het onderwerp e-facturatie.**

*Toelichting: IT-medewerkers en hun collega's zijn op de hoogte van de rol van e-facturatie en nemen hier verantwoordelijkheid om de adoptie te verhogen.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien er op de IT-afdeling nog geen personeelslid is die de verantwoordelijkheid heeft op het onderwerp e-facturatie wordt geadviseerd dat de manager van de IT afdeling structureel iemand hiervoor aanwijst. De verantwoordelijke binnen de IT-afdeling is ook degene die vanuit deze afdeling aanwezig is bij het interne overleg zoals beschreven in stelling 6.

Zorg ervoor dat deze persoon kennis en affiniteit heeft met het onderwerp e-facturatie, zoals beschreven bij stelling 8.

### 1.2.3 Verandermanagement

**14. De gemeente heeft één of meerdere medewerkers die de (in)direct betrokkenen zijn bij het inkoop- en betaalproces weten te motiveren voor toepassing van e-facturatie**

*Toelichting: De gemeente heeft intern één of meerdere medewerkers die over alle afdelingen heen communiceert over e-facturatie en andere afdeling en medewerkers weet te betrekken bij het onderwerp.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling dient er zorg voor te dragen dat er één medewerker wordt aangewezen die toeziet op de motivatie en betrokkenheid van alle medewerkers die bij het inkoop- en betaalproces betrokken zijn op het toepassen van e-facturatie

Deze medewerker neemt de medewerkers mee in de mogelijke veranderingen door e-facturatie binnen de gemeente en legt uit wat dit voor hun eigen werkzaamheden betekent. Daarbij is het belangrijk om het positieve effect van e-facturatie te benadrukken in relatie tot hun functie en werkzaamheden.

Bij de communicatie omtrent de veranderingen in de werkzaamheden is het belangrijk te benadrukken dat de overgang veelal een langdurig traject is waarin werkzaamheden geleidelijk zullen verschuiven – geen zogenaamde 'big bang'-overgang.

Naast de communicatie ten behoeve van de medewerkers die direct betrokken zijn bij het proces, is periodieke communicatie over de voortgang van de verandering naar de



nieuwe situatie richting alle overige interne stakeholders essentieel. Deze belanghebbenden dienen immers periodiek geïnformeerd te worden over de gemaakte afspraken die moeten leiden tot de implementatie van e-facturatie. Ook dient er oog te zijn voor het meenemen van de belanghebbenden bij het realiseren van doelstellingen, zoals door rapportage van het percentage aangeleverde e-facturen door leveranciers. Zie tevens stelling 2 omtrent het bijbehorende interne communicatieplan.

## 1.3 Inrichting proces

Onder de derde bouwsteen 'inrichting proces' vallen de volgende vijf onderwerpen: inkoopvoorwaarden, verplichtingen en orderadministratie, verzamelfacturen, verwerking e-facturen en retour berichten.

### 1.3.1 Inkoopvoorwaarden

#### 15. E-facturatie is als verplichting opgenomen in de aanbestedings- en inkoopvoorwaarden

*Toelichting: Met verplicht e-factureren wordt bedoeld dat de gemeente in de aanbestedings- en inkoopvoorwaarden heeft opgenomen dat het alleen nog maar e-facturen ontvangt van leveranciers. Hierbij is het niet meer toegestaan om papieren of PDF-facturen te versturen.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien de gemeente alle processen aan e-facturatie gerelateerde processen (betreft alle bouwstenen) op orde heeft en reeds diverse leveranciers succesvol heeft aangesloten op e-facturatie, wordt geadviseerd om over te gaan naar een verplichtstelling van e-facturatie voor alle leveranciers. Ga als verantwoordelijk beleidsmedewerker e-facturatie in gesprek met de collega's van de afdeling inkoop om de inkoopvoorwaarden aan te passen. In dit gesprek kan worden verwezen naar de Gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox (GIBIT) van de VNG om zorgvuldig vorm te geven aan deze verplichting.

Sinds 1 januari 2017 is het verplicht om e-facturen te versturen naar de Rijksoverheid. In navolging van de Rijksoverheid hebben ook enkele gemeenten het versturen van e-facturen verplicht gesteld aan hun leveranciers.

#### Referentie- en naslagmateriaal

Gemeentelijke diensten digitaliseren steeds verder. Dat maakt professionalisering van inkoop van ICT essentieel. De GIBIT-Toolbox levert hiervoor de basis. Meer informatie over deze GIBIT is te vinden op:

<https://www.vngrealisatie.nl/gibit>

## 16. E-facturatie is als voorkeursmethode opgenomen in de aanbestedings- en inkoopvoorwaarden

*Toelichting: Met de voorkeursmethode wordt bedoeld dat de gemeente nog wel toestaat dat facturen op een andere manier worden verstuurd dan een e-factuur, maar dat de voorkeur uitgaat naar e-factureren.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien e-facturatie nog niet als voorkeursmethode is opgenomen in de inkoopvoorwaarden wordt geadviseerd om dit alsnog te verzorgen. Ga als verantwoordelijk beleidsmedewerker e-facturatie in gesprek met de collega's van de afdeling inkoop om de inkoopvoorwaarden aan te passen. In dit gesprek kan worden verwezen naar de Gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox (GIBIT) van de VNG om zorgvuldig vorm te geven aan deze verplichting.

De gemeente kan uiteraard ook kiezen om e-facturatie als verplichte facturatiemethode op te nemen.

### Referentie- en naslagmateriaal

Gemeentelijke diensten digitaliseren steeds verder. Dat maakt professionalisering van inkoop van ICT essentieel. De GIBIT-Toolbox levert hiervoor de basis. Meer informatie over deze GIBIT is te vinden op:

<https://www.vngrealisatie.nl/gibit>

### Tips

Zelf ook e-facturen versturen. Ondanks dat de meeste overheden zijn voorbereid op het ontvangen van e-facturen, blijken ze zelf vaak nog geen e-facturen te verzenden.

Dit geeft voor veel leveranciers die zelf wel zoeken naar oplossingen om e-facturen te kunnen verzenden een dubbel beeld. De overheid vraagt om aanpassingen die zij zelf nog niet (kunnen) doorvoeren.

## 1.3.2 Verplichtingen- en orderadministratie

### 17. De gemeente heeft een informatieset met e-factuurvereisten beschikbaar voor nieuwe en bestaande leveranciers.

*Toelichting: Een informatieset met factuurvereisten bevat alle informatie voor de leveranciers omtrent de informatie die op de (e-)factuur vermeld moet worden en hoe deze aan de gemeente verzonden kan / moet worden.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling dient er voor te zorgen dat een actuele informatieset met (e-)factuurvereisten beschikbaar wordt gesteld voor de leveranciers. Leveranciers kunnen deze set altijd raadplegen om te controleren hoe ze facturen kunnen aanleveren en welke velden er allemaal ingevuld dienen te worden.

Zodra deze informatieset beschikbaar is dienen alle medewerkers, die (indirect) betrokken zijn bij e-facturatie, geïnformeerd te worden. Tevens dienen deze medewerkers toegang te hebben tot de meest actuele versie van deze informatieset. Deze communicatie kan worden opgenomen in het interne communicatieplan zoals beschreven bij stelling 2.

#### Tips

Zorg ervoor dat de informatieset in ieder geval de volgende componenten bevat:

- Verplichte informatie op de facturen;
- Manier van aanleveren van facturen;
- Betaaltermijn van facturen;
- Veel gestelde vragen en antwoorden; en
- Uitleg e-facturatie en e-facturatie vereisten (OIN etc.)

## 18. De gemeente heeft een verplichtingenadministratie.

*Toelichting: Toekomstige verplichtingen uit contracten worden vastgelegd in een verplichtingenadministratie, denk hierbij aan bijvoorbeeld leasecontracten en huurovereenkomsten.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De toegevoegde waarde van e-facturatie komt nog beter ten uiting indien de gemeente gebruik maakt van een verplichtingenadministratie. Indien er nog geen sprake is van een verplichtingenadministratie is het derhalve deze in te richten voor de gemeente. Het opstellen van een verplichtingenadministratie kan een ingrijpende procesverandering zijn voor de gemeente, derhalve dient dit door alle betrokkenen afdelingen (Inkoop, beleid, financiën en IT) vastgesteld te worden.

Door middel van e-facturatie kan er voor gezorgd worden dat inkopen automatisch worden gekoppeld aan de verplichtingenadministratie waarbij systeemcontroles worden aangemaakt om de rechtmatigheid van de inkopen van een eerste automatische controle te voorzien (2-way matching). Het inrichten van dergelijke controles vereist veelal kennis van zowel medewerkers van de financiële- als ICT-afdeling, zie ook stelling 8 en 9.

Tevens biedt het hebben van een verplichtingenadministratie de basis voor het implementeren van andere e-procurement berichten als e-orders, prestatieverklaringen, etc. Bij implementatie van de e-order en de prestatieverklaring kan men onomstotelijk bewijzen dat een e-factuur rechtmatig is via 3-way matching en is een grote stap genomen op het gebied van automatisering van het inkoop- en betaalproces.

Het hebben van een verplichtingenadministratie is geen vereiste om te starten met e-factureren. Niettemin is het advies om als manager van de financiële administratie hierover informatie in te winnen bij softwareleveranciers of IT-consultants in het licht van toekomstige stappen in het digitaliseren van de financiële administratie. Een onderzoek in de vorm van een business-case kan uitkomst bieden om op basis van de geïnventariseerde kosten en baten een gesprek te starten met de budgetverantwoordelijke en de bestuurder.

## Referentie- en naslagmateriaal

Kijk voor een voorbeeld naar de Regeling Verplichtingenadministratie van de Gemeente Houten:

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR429996>

## Tips

E-facturatie kent ook grote voordelen wanneer de gemeente werkt met een projectadministratie.

De gemeente kan het vermelden van een projectcode in de e-factuur verplicht stellen en automatisch laten controleren. Hiermee wordt voorkomen dat facturen niet kunnen worden toegewezen (of handmatig toegewezen moeten worden) aan het juiste project.

### **19. De gemeente heeft beleidsbepalingen omtrent het aanmaken van inkooporders.**

*Toelichting: De gemeente heeft richtlijnen wanneer er wel en geen inkooporder verplichting is.*

- Ja
- Nee

**Aanbeveling:** De toegevoegde waarde van e-facturatie voor het inkoop- en betaalproces komt beter ten uiting wanneer er sprake is van een orderadministratie. Indien er nog geen sprake is van een (digitale)orderadministratie is het aan te bevelen deze alsnog in te richten voor de gemeente. Het opstellen van een orderadministratie kan een ingrijpende procesverandering zijn voor de gemeente, derhalve dient dit door alle betrokkenen afdelingen (Inkoop, beleid, financiën en IT) vastgesteld te worden. Vanwege het afdelingsoverstijgende karakter is het van belang om vanuit beleid een bestuurlijk commitment te vragen, de afdelingen bij elkaar te brengen en een projectleider aan te wijzen.

Een orderadministratie kan ervoor zorgen dat e-facturen zonder handmatige interventie verwerkt kunnen worden. De e-factuur wordt automatisch ingelezen, gematcht met de bijbehorende verplichting en indien er een volledige match is klaargezet voor betaling.

Door de combinatie tussen e-facturatie en een orderadministratie kunnen automatische berichten (e-retour) worden ingesteld welke de communicatie tussen de gemeente en haar toeleveranciers verder automatiseert.

Het hebben van een orderadministratie is geen vereiste om te starten met e-factureren.

### Tips

Wanneer in een gedigitaliseerd proces al bij de bestelling alle benodigde factuurgegevens zijn verzameld, kan de factuur op het moment van goedkeuring meteen betaalbaar worden gesteld bij de levering van de goederen of diensten. Ga hiervoor met inkoopordernummers, als onderdeel van een gestructureerd betaalproces werken.

## 1.3.3 Verzamelfacturen

### 20. De gemeente ontvangt geen verzamelfacturen

*Toelichting: Bij een verzamelfactuur worden verschillende orders en/of leveringen op een enkele factuur gecombineerd.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien de financiële afdeling verzamelfacturen ontvangt, zorg er dan voor dat deze facturen bij de overgang naar e-facturatie, bij sterke voorkeur, per order worden verzonden.

Indien dit niet mogelijk blijkt dient, met mandaat van de manager van de financiële administratie, contact opgenomen te worden met de leverancier. In afstemming met de leverancier kan bepaald worden hoe toekomstige facturen toch aan de e-facturatie voorwaarden kunnen voldoen.

## 1.3.4 Verwerking e-facturen

### 21. Het factuurverwerkingsproces van de gemeente is ingericht op het verwerken van e-facturen

*Toelichting: Met het verwerken van e-facturen wordt bedoeld dat de e-factuur direct in de administratie terecht komt. Hierbij wordt de XML-versie gebruikt en wordt er niet meer met PDF-facturen en scan- en herken oplossingen gewerkt.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De IT afdeling/applicatiebeheerder dient contact op te nemen met de softwareleverancier van het boekhoudsysteem of ERP-pakket en te vragen of het factuurverwerkingsproces ingericht kan worden om e-facturen direct in de boekhouding/ERP te kunnen ontvangen en verwerken.

Indien de gemeente e-facturen laat converteren naar een pdf-versie gebruikt de organisatie e-facturen niet optimaal. De crediteurenadministratie hoeft zich geen zorgen te maken dat de e-factuur niet gelezen kan worden, de PDF kan namelijk nog steeds ingelezen worden in de administratie systeem echter wordt de inhoudelijke informatie overgenomen uit de e-factuur.

### Tips

“Ga goed na welke factuur scenario's voorkomen op facturen en of die scenario's ondersteund worden door uw administratiesysteem” (Bottemanne, 2021).

Denk aan scenario's als:

- Factuurtoeslag en/of factuurkorting;
- Tarieven vrijgesteld van BTW;
- BTW verlegd;
- Meerdere BTW-percentages op één factuur;
- Intracommunautaire prestaties (ICP);
- Vreemde valuta; en
- Creditnota's.



## 22. De gemeente verwerkt e-facturen op regelniveau

*Toelichting: E-facturen kunnen op kop- of regelniveau verwerkt worden. Indien de e-facturen op kopniveau verwerkt worden komen alleen de NAW-gegevens, het BTW-bedrag en het totaalbedrag van de factuur over in het boekhoudsysteem. Indien de e-facturen op regelniveau verwerkt worden neemt het boekhoudsysteem alle (detail regels) informatie over van de factuur.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien e-facturatie op dit moment op kopniveau verwerkt wordt dient de IT afdeling/applicatiebeheerder aan de e-facturatie provider te vragen of de e-factuur aangepast kan worden. Zodoende kunnen de facturen op regelniveau worden verwerkt.

E-facturatie is uitermate geschikt om facturen op regelniveau te verwerken. Dit omdat er van systeem naar systeem wordt gecommuniceerd en de facturatiemodule automatisch alle informatie van de factuur overneemt. Bij het verwerken op regelniveau gaan er minder details verloren in het factuurverwerkingsproces.

## 23. De gemeente kan e-facturen verwerken zonder handmatige interventie

*Toelichting: Als e-facturatie op de ideale manier is geïmplementeerd, dan kunnen e-facturen zonder handmatige interventie verwerkt worden. Dit betekent dat een e-factuur zonder menselijke tussenkomst gelijk doorgestuurd wordt naar budgethouders en prestatieverklaarders voor goedkeuring.*

*Indien de gemeente werkt met een orderadministratie en er is sprake van een match tussen de order, de prestatieverklaring en de e-factuur, dan wordt de factuur gelijk klaargezet voor betaling (3-way-match).*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien er met een order- en/of verplichtingenadministratie gewerkt wordt is het eenvoudiger om dit in te goed richten. De IT afdeling/applicatiebeheerder dient bij de aanbieder van het inkoop-, financieel- of ERP-pakket na te vragen of het mogelijk is om de e-factuur automatisch te matchen met de (e-)order en de prestatieverklaring, zodat de facturen zonder handmatige interventie kunnen worden verwerkt. Indien het momenteel of in de nabije toekomst niet mogelijk is om deze three-way matching gerealiseerd te krijgen is het raadzaam om deze functionaliteit mee te nemen bij het pakket van eisen voor een toekomstige (her-)aanbesteding.

Indien er niet met een verplichtingenadministratie gewerkt wordt kan de e-factuur nog steeds zonder handmatige interventie ingelezen worden. Echter, deze facturen moeten nog steeds een handmatig klaargezet worden om een goedkeuringsproces te

doorlopen via de budgethouders en/of prestatieverklaarders, die bovendien handmatig de facturen dienen goed te keuren.

Een stap in de goede richting kan worden gezet met het slim gebruikmaken van routenummers, indien het softwarepakket dit toelaat. Door gebruik te maken van routenummers voor budgethouders en/of prestatieverklaarders kan het doorzetten van de factuur naar de budgethouder en/of prestatieverklaarders automatisch verlopen. Hiervoor dient de leverancier gevraagd te worden om het betreffende routennummer in de e-factuur te vermelden. (Hierbij bestaat wel een afhankelijkheid van de leverancier om dit routennummer te kunnen vermelden)

### 1.3.5 Retourberichten

#### 24. De gemeente kan geautomatiseerde retourberichten met betrekking tot de status van de factuur versturen.

*Toelichting: Sommige systemen bieden de mogelijkheid om de status van de factuur terug te communiceren naar de leverancier (e-retour). Zo kan een leverancier op de voet volgen of de factuur is ontvangen, goedgekeurd, klaar staat voor betalen en wanneer deze betaald is. Leveranciers hoeven geen contact meer op te nemen met de crediteurenadministratie om te vragen of en wanneer de factuur betaald wordt.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Om erachter te komen of er voor het e-facturatiesysteem van de gemeente een mogelijkheid bestaat om e-retour berichten te sturen kan de IT afdeling/applicatiebeheerder contact opnemen met de softwareleverancier van de gemeente.

#### Referentie- en naslagmateriaal

Meer informatie met betrekking tot retourberichten is te vinden op:

[https://www.softwarepakketten.nl/pag\\_epa/211&bronw=7/peppol\\_ubl\\_e\\_retour.htm](https://www.softwarepakketten.nl/pag_epa/211&bronw=7/peppol_ubl_e_retour.htm)

## Tips

Indien het e-facturatiesysteem van de gemeente retourberichten kan versturen, test dit dan eerst met 3-5 leveranciers voordat dit aan alle leveranciers wordt aangeboden.

## 1.4 Technische Voorwaarden

Onder de vierde bouwsteen de 'technische voorwaarden' vallen de volgende drie onderwerpen: e-facturatie infrastructuur, ondersteuning bestaande formaten en technische ondersteuning.

### 1.4.1 E-facturatie infrastructuur

#### 25. Onze gemeente kan via Peppol e-facturen ontvangen en verwerken.

*Toelichting: In de Nota van Toelichting bij het Aanbestedingsbesluit inzake e-facturatie bij overheidsopdrachten wordt het gebruik van het Peppol-netwerk aanbevolen. Via het Peppol-netwerk kunnen aangesloten organisaties elektronische documenten naar elkaar versturen. Een van de documenten die ontvangen kan worden via het Peppol-netwerk is de e-factuur.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien er nog geen e-facturen via Peppol ontvangen kunnen worden, kan de IT afdeling/applicatiebeheerder aan de softwareleverancier vragen of het via een Access Point is aangesloten op Peppol. Indien dit niet het geval is dan kan contact worden opgenomen met een aansluitconsultant met kennis van het Peppol-netwerk of de Peppol service provider zelf.

Het Peppol-netwerk heeft veel voordelen. Een leverancier hoeft bijvoorbeeld maar één keer een connectie te maken om naar al hun klanten die van Peppol gebruik maken een bericht te sturen. Verder is het Peppol-netwerk veiliger dan het uitwisselen van e-facturen per mail. Daarnaast is Peppol het voorkeurskanaal van de Rijksoverheid.

#### Tips

De IT afdeling/applicatiebeheerder kunt ook direct contact opnemen met een Peppol service provider. Alle Peppol serviceproviders staan vermeld in het Peppol Access Points overzicht.

Ga voor alle Peppol Access Points naar:

<https://peppolautoriteit.nl/cms/view/58537384-ea2e-4033-97e2-74a74b0fba86/kies-uw-serviceprovider>

## **26. Onze gemeente kan via andere kanalen dan Peppol e-facturen ontvangen en verwerken**

*Toelichting: Naast het gebruikmaken van het Peppol-netwerk kunnen e-facturen ook ontvangen worden via een directe koppeling tussen systemen, e-mail en een leveranciersportaal.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: In de praktijk blijkt dat niet alle boekhoudsystemen aangesloten zijn op het Peppol-netwerk, maar wel op andere manieren e-facturen kunnen versturen.

Om het gebruik van e-facturatie te vergroten is het raadzaam om een dergelijke 'multichannel strategie' te hanteren. Zorg dat vanuit het digitaliseringsbeleid goede kaders zijn opgesteld en in overleg met de afdelingen inkoop- en financiën gesproken wordt over de gewenste ontvangstkanalen. Aangezien de beleidskeuze impact heeft op het vormgeven van de inkoopvoorwaarden en de werkprocessen van zowel inkoop, financiën als IT.

De IT-afdeling/applicatiebeheerder kan bij de softwareleverancier navragen of er ook andere mogelijkheden zijn dan Peppol, voor het ontvangen en verwerken van e-facturen.

### **1.4.2 Technische ondersteuning**

## **27. Onze softwareleverancier kan onze gemeente inhoudelijk ondersteunen bij technische vraagstukken omtrent e-facturatie**

*Toelichting: Bij een technische foutmelding in de inkoop- en betaalproces keten of indien een e-factuur op technische gronden is afgekeurd, kan de gemeente rekenen op de proactieve ondersteuning van haar softwareleverancier.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De IT afdeling/applicatiebeheerder dient in overleg te treden met de softwareleverancier om alsnog afspraken te maken over de technische ondersteuning bij foutmeldingen. Vraag bijvoorbeeld om een standaard Service Level Agreement (SLA) op te stellen, waarin de commitment wordt opgetekend om foutmeldingen proactief op te pakken.

Indien de gemeente is aangesloten op het Peppol-netwerk en onvoldoende wordt ondersteund, kan de IT afdeling/applicatiebeheerder in eerste aanleg met de softwareleverancier in gesprek gaan om een SLA op te stellen, gelijk aan bovenstaand advies. Indien blijkt dat er ondermaatse ondersteuning wordt geleverd

door een Peppol serviceprovider<sup>20</sup> kunt u melding daarvan doen bij de Nederlandse Peppolautoriteit (NPa) via haar meldpunt – [meldpunt@peppolautoriteit.nl](mailto:meldpunt@peppolautoriteit.nl)

### Tips

In de praktijk blijkt dat veel gemeenten vergelijkbare vraagstukken hebben voor hun softwareleverancier. Het is derhalve aan te bevelen in contact te treden met de gebruikersvereniging van je softwareleverancier.

Vanuit het strategische leveranciers management vanuit de VNG is er goed overzicht van de IT markt.

Een aantal grote softwareleveranciers hebben ook onafhankelijke gebruikersverenigingen waar je als gemeente lid van kunt worden.

Meer informatie is hier te vinden:

<https://vng.nl/artikelen/bestaande-ivict-leveranciersmarkt>

---

<sup>20</sup> Sommige softwarepakketten zijn ook Peppol Access Point, denk aan Exact, Moneybird, Pinkroccade.

## 1.5 Externe communicatie

De vijfde en laatste bouwsteen van het kompas is 'externe communicatie'. Onder externe communicatie vallen de volgende twee onderwerpen: communicatie leveranciers en onboarding leveranciers.

### 1.5.1 Communicatie leveranciers

#### **28. De gemeente communiceert naar haar leveranciers dat ze e-facturen kan ontvangen**

*Toelichting: De leveranciers zijn ervan op de hoogte dat de gemeente e-facturen kan ontvangen, dit is duidelijk met ze gecommuniceerd.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien er vanuit de financiële afdeling niet wordt gecommuniceerd naar leveranciers dat de gemeente e-facturen kan ontvangen wordt geadviseerd om dit zo snel mogelijk op te pakken. Voor dat deze communicatie wordt opgestart is raadzaam om in samenspraak met een communicatieadviseur een extern communicatieplan op te stellen als onderdeel van de onboarding strategie.

Aangezien het een verandering van bestaande processen betreft is het belangrijk om vanuit de verschillende afdelingen helder en eenduidig te communiceren naar de doelgroep en dit herhaaldelijk te blijven doen. Het communicatieplan bevat onderwerpen zoals: wie communiceert wat, met wie, wanneer en via welke media. Dit communicatieplan dient opgesteld te worden in samenwerking tussen de Inkoop en financiële afdeling, eventueel aangevuld door de communicatieafdeling of een communicatieadviseur.

#### Tips

Gemeenten hebben normaliter veel regionale leveranciers. Het is derhalve te overwegen de onboarding strategie, inclusief het externe communicatieplan, af te stemmen met gemeenten uit de regio. De kans is immers groot dat meerdere gemeenten een zelfde boodschap aan de betreffende leveranciers willen uitsturen.

## 29. De gemeente heeft (e-)factuurvereisten op haar website staan

*Toelichting: de leveranciers kunnen via de gemeentelijke website alle benodigde informatie vinden betreffende het versturen van e-facturen aan de gemeente. Denk hierbij aan een webpagina met het OIN- van de gemeente en de manier waarop e-facturen ontvangen kunnen worden.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling dient er voor te zorgen dat, in samenspraak met de afdeling communicatie, alle (e-)factuurvereisten duidelijk op de website van de gemeente staan zodat de leveranciers ten allen tijden kunnen inzien hoe ze een e-factuur kunnen sturen. Geadviseerd wordt om in alle communicatie uitingen te refereren naar deze ene bron met de benodigde informatie, om eenduidigheid van de informatie te borgen. Ook indien informatie tussentijds wijzigt. Gebruik hierbij de informatieset zoals eerder in stelling 17.

### Referentie- en naslagmateriaal

Via onderstaande link vindt u een overzicht van alle OIN-nummers.

<https://portaal.digikoppeling.nl/registers/>

Reeds diverse gemeenten hebben de factuurvereisten opgenomen op een apart deel van hun website.

Zie hier enkele voorbeelden:

Gemeente Rotterdam:

<https://www.rotterdam.nl/werken-leren/elektronische-facturatie>

Gemeente Westland:

<https://www.gemeentewestland.nl/ondernemen/facturen-en-betalingen.html>

Gemeente Breda:

<https://www.breda.nl/factuurvoorwaarden>

### Tips



Naast het aanmaken van een dergelijke webpagina is periodiek onderhoud van deze pagina essentieel. Zie ook stelling 12 over eigenaarschap omtrent het onderwerp e-facturatie binnen de gemeente.

### **30. De gemeente organiseert communicatieactiviteiten om leveranciers proactief op de hoogte te stellen van e-facturatie**

*Toelichting: De gemeente organiseert regelmatig communicatie-activiteiten zoals bijvoorbeeld het uitsturen van enquêtes en het organiseren van webinars om leveranciers e-facturatie uit te leggen.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling dient er zorg voor te dragen dat leveranciers actief worden benaderd om het gebruik van e-facturatie te verhogen. Bijvoorbeeld door een KPI 'aantal aangesloten leveranciers op e-facturatie' op te nemen in het jaarplan van de financiële afdeling.

Om deze KPI te behalen kan gedacht worden aan het inzetten van instrumenten als het rondsturen van digitale nieuwsbrieven, het organiseren van webinars of bijeenkomsten en het communiceren van mijlpalen om de leverancier op de hoogte te stellen van e-facturatie en de ontwikkelingen bij de gemeente. Variatie in de gebruikte communicatiekanalen, herhaling en eenduidigheid van de boodschap is hierin essentieel.

De benodigde communicatie wordt hierbij vastgelegd in een communicatieplan welke onderdeel is van de onboarding strategie. Zie ook stelling 28.

De Npa kan adviseren over- en aansluiten en ondersteunen bij communicatie activiteiten van de gemeente. Hieromtrent kan contact worden opgenomen via [operations@npa.nl](mailto:operations@npa.nl)

## Tips

Indien de financiële afdeling nog nooit een communicatieactiviteit heeft georganiseerd of het idee heeft dat de huidige communicatie niet effectief is, vraag dan de afdeling marketing/communicatie om hierbij te ondersteunen.

Om informatie over het kennisniveau bij de leverancier in te winnen kan een enquête worden ingezet. De resultaten van de enquête kunnen gebruikt worden als basis voor de externe communicatie strategie.

U kunt ervoor kiezen om in uw communicatieboodschap de belofte te doen sneller te kunnen uitbetalen bij het ontvangen van een e-factuur.

## 1.5.2 Onboarding leveranciers

### **31. De gemeente verstrekt noodzakelijke informatie aan leveranciers die aangeven te willen e-factureren**

*Toelichting: De gemeente helpt leveranciers bij het aansluiten op e-facturatie en verstrekt deze leveranciers met alle informatie die hiervoor nodig is.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de inkoopafdeling dient er voor te zorgen dat binnen de inkoopafdeling is geborgd dat een medewerker wordt aangewezen die alle collega's van de inkoop- financiële en IT-afdeling met contacten met de leveranciers weten te verwijzen naar een centrale factuur informatieset, die bij voorkeur centraal op de gemeentelijke website is geplaatst..

Indien een leverancier specifieke technische vragen heeft omtrent de e-facturatie mogelijkheden is het van belang dat de gemeentelijke gesprekspartner van de leverancier deze laagdrempelig kan verbinden met de contactpersoon e-facturatie binnen de financiële afdeling. Zie ook stelling 14.

## Tips

Het samenstellen van een 'multidisciplinair aansluitteam' met vertegenwoordiging van de verschillende interne stakeholders die leveranciers pro-actief benaderen en aansluiten op e-facturatie is aan te bevelen.

### **32. De gemeente heeft een onboarding strategie om leveranciers te onboarden op e-facturatie**

*Toelichting: Met een onboarding strategie wordt bedoeld dat er een plan ligt hoe leveranciers aangesloten kunnen worden en welke leveranciers er in aanmerking komen*

*om als eerst aangesloten te worden.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: De manager van de financiële afdeling dient, in samenwerking met de inkoopafdeling ervoor te zorgen dat de gemeente een duidelijke strategie heeft om leveranciers aan te sluiten op e-facturatie (onboarding strategie). Zo kan de financiële afdeling bijvoorbeeld een leverancierslijst maken met daarin de top 50 leveranciers die de gemeente als eerste wil aansluiten. Ook kan de gemeente bijvoorbeeld de leveranciers, die al een e-factuur meesturen in de email, contacteren om ze aan te sluiten, bijvoorbeeld via het Peppol- netwerk.

Als onderdeel van deze onboarding strategie is het van belang dat de financiële afdeling in overleg gaat met de afdeling inkoop en gezamenlijk bespreken welke mogelijke wedervragen kunnen worden gesteld door leveranciers en hoe hier mee om te gaan.

Het aanmaken van een kennisbank waarin bijvoorbeeld e-facturatie instructies per softwareleverancier zijn opgenomen kan de 'drempel' bij de leverancier verlagen.

Let op: er kan pas van succesvolle onboarding gesproken worden wanneer een leverancier langdurig e-facturen kan uitwisselen met de gemeente. Het is dus van belang om ook het onderwerp nazorg op te nemen in de communicatiestrategie.

## Tips

Via de volgende website kan opgezocht worden of de leverancier in staat is om e-facturen te ontvangen. Het feit dat een leverancier in staat is om e-facturen te ontvangen betekent in veel gevallen dat ze ook in staat zijn om e-facturen te versturen. Vergeet daarnaast de softwareleverancier niet om advies te vragen.

<https://directory.peppol.eu/public>

### **33. Als onderdeel van deze onboarding strategie heeft de gemeente een periodieke doelstelling voor het aantal aan te aansluiten leveranciers op e-facturatie**

*Toelichting: De gemeente heeft bijvoorbeeld een doelstelling waarin een bepaald aantal leveranciers zijn aangesloten op e-facturatie of een percentage van de totale facturen dat als e-factuur is ontvangen binnen een bepaalde periode.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Stel als manager van de financiële afdeling, in samenspraak met de betrokken financiële medewerkers, collega's van de inkoopafdeling en de beleids dossierhouder, periodieke doelstellingen voor het aantal aan te sluiten leveranciers op e-facturatie en zorg ervoor dat deze gewaarborgd worden. Op deze manier wordt de financiële afdeling in staat gesteld de voortgang te monitoren en waar nodig bij te sturen. Zie ook stelling 32.

Zorg als beleids dossierhouder dat deze doelstellingen en bijbehorende mijlpalen mee worden genomen in de interne communicatiestrategie om zodoende de (indirect) betrokken medewerkers en de verantwoordelijk bestuurder te informeren omtrent het gebruik van e-facturatie. Het politieke haakje om de bestuurder te informeren is dat e-facturatie onderdeel is van de overheidsbrede Digitale Agenda NL DigiBeter en opgenomen is in de Aanbestedingswet met als achterliggend doel het algemeen gebruik van e-facturatie te stimuleren.

## Tips

Voorbeelden van doelstellingen of KPI's die de gemeente kan opstellen zijn:

- Aantal leveranciers die de gemeente wil aansluiten per periode
- Groeipercentage leveranciers op e-facturatie ten opzichte van de voorgaande periode.

Houd bij het berekenen van KPI's rekening met afgeleide documentstromen (zoals subsidies en interne declaraties) die niet als e-facturen verwerkt zullen worden (indien mogelijk uitsluiten van formule).

### **34. De gemeente monitort in welke mate leveranciers e-facturen sturen**

*Toelichting: de gemeente houdt bij hoeveel leveranciers een e-factuur sturen ten opzichte van het aantal leveranciers dat nog een PDF of papieren factuur verstuurt.*

- Ja
- Nee

Aanbeveling: Indien de financiële afdeling het gebruik van e-facturatie door de leveranciers niet monitort wordt geadviseerd dat de manager van de financiële afdeling alsnog een financieel medewerker verantwoordelijk maakt om een monitor vorm te geven en collega's de opdracht geeft de benodigde gegevens voor het bijhouden van deze monitor aan te leveren.

Op deze manier kan de gemeentelijke organisatie bijhouden welke leveranciers al e-facturen sturen en verantwoordelijk zijn voor de doelstellingen die de gemeente heeft gesteld ook behaald worden. Ook kan de gemeente haar monitor delen in gemeentelijke samenwerkingsverbanden om andere gemeenten te helpen bij hun onboarding activiteiten.

## Tips

Enkele datapunten die gebruikt kunnen worden voor het monitoren van e-facturatie zijn:

- Aantal ontvangen papieren/pdf-facturen per maand/jaar
- Aantal ontvangen e-facturen per maand/jaar
- Aantal e-facturen dat zonder interventie 'het proces' heeft doorlopen

## Dankwoord

Deze Handreiking is tot standgekomen door de medewerking van de volgende gemeenten:

- De Wolden
- Etten-Leur
- Hoogeveen
- Hollands Kroon
- Hoorn
- Rotterdam
- Westland
- Zutphen

Veel van de opgenomen aanbevelingen en tips zijn door hun naar voren gebracht in de interviews met de medewerkers van deze gemeenten die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van e-facturatie.

Daarnaast gaat onze dank uit naar de medewerking van de volgende organisaties die vertegenwoordigers beschikbaar hebben gesteld door deelnamen aan de stuurgroep:

- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Nederlandse Peppolautoriteit
- Vereniging Nederlandse Gemeente (VNG)
- Ondernemend Nederland (ONL)

De stuurgroep heeft in de periode mei-december 2021 een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van deze Handreiking door concept versies van deze Handreiking te voorzien van hun commentaar en suggesties voor aanpassingen voor te stellen.