

24 feb 2021 -11:16

Opmars e-facturatie versnelt, vertrouwen in internet blijft aandachtspunt volgens Belgen

De coronacrisis heeft in het algemeen de digitale transitie in 2020 in een stroomversnelling gebracht. Zo is het aantal online aankopen aanzienlijk toegenomen en steeg de noodzaak voor burgers om digitaal met elkaar te communiceren. Recent onderzoek[1] van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging (DAV) toont nu aan dat de pandemie de Belgen er ook toe heeft aangezet om meer facturen elektronisch te ontvangen en betalen.

Uit een online bevraging bij 1000 Belgen blijkt dat de meerderheid (56%) in 2020 meer elektronische facturen heeft ontvangen. Voor 33% van de respondenten heeft 2020 hun vertrouwen in elektronische facturatie doen toenemen. En ongeveer 1 op 5 bevroagde personen nam het initiatief om aan hun leveranciers te vragen facturen voortaan elektronisch te bezorgen. Tegelijk aanvaardde nagenoeg de helft (46%) het initiatief van bedrijven om facturen elektronisch te versturen. *“Naast een toegenomen gebruik zien we dat Belgen meer open staan voor e-facturatie”, stelt Erwin De Pue, directeur-generaal van de DAV. “Vandaag vindt 7 op 10 personen e-facturatie zeer gebruiksvriendelijk, hetgeen een toename is van maar liefst 19% ten opzichte van 2019”, aldus Erwin De Pue.*

Mathieu Michel, Staatssecretaris voor Digitalisering, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Privacy en met de Regie der Gebouwen: *“Op termijn dient elektronische facturatie de norm te worden. Naast de administratieve vereenvoudiging voor de burger, biedt e-facturatie ook het voordeel van minder papierverbruik en dus een reële toegevoegde waarde voor het milieu.”*

Wanneer vervolgens aan burgers gevraagd wordt op welke manier zij elektronische facturen wensen te ontvangen, is er eensgezindheid. Zo wil drie vierde een e-factuur via mail ontvangen, in de mailbox van hun keuze. Op ruime afstand volgen platformen en applicaties waarmee facturen, kastickets en/of klantenkaarten beheerd kunnen worden. De voorkeur voor het gebruik van een platform of applicatie daalt naarmate de leeftijd van de ondervraagde stijgt. Uit de resultaten blijkt dat slechts 3 op 10 Belgen platformen als Doccle en My e-Box gebruikt, niettegenstaande dat steeds meer burgers deze platformen wel kennen. Staatssecretaris voor Digitalisering en Administratieve Vereenvoudiging Mathieu Michel: *“Deze cijfers bevestigen de noodzaak voor de federale regering om de aangeboden tools zoals My e-Box te herbekijken, en de gebruikerservaring ervan drastisch te verbeteren.”*

Het vertrouwen in het internet om geldzaken te regelen is groot, maar is niet echt gestegen door de pandemie. Zo is in 2020 het vertrouwen van burgers om via het internet facturen elektronisch te ontvangen en te betalen stabiel gebleven, doch op een eerder hoog niveau.

Afgezien van het online regelen van geldzaken, blijft in het algemeen het vertrouwen in het internet een struikelblok. Ondanks dat het gebruik van e-facturatie toenam als gevolg van de coronapandemie, is het vertrouwen van de Belgen in het internet paradoxaal genoeg niet toegenomen. Er blijft een zeker wantrouwen om persoonlijke gegevens te verstrekken via het internet. Staatssecretaris Mathieu Michel is zich daarvan bewust: *“Door het gebruik van elektronische facturatie kunnen de administratieve lasten voor burgers en ondernemingen drastisch verminderd worden. We moeten daarom extra aandacht besteden aan het creëren van vertrouwen rond digitale toepassingen. Het digitale vertrouwen zal een specifieke pijler zijn van mijn plan Digital Belgium.”*

Ten slotte moet rekening gehouden worden met de digitale kloof die zichtbaar is in de cijfers. *“In de*

leeftijdscategorieën vanaf 45 jaar verkiest ongeveer een derde van de Belgen om facturen op papier te ontvangen. We stellen vast dat ook sociaal kwetsbare personen de voorkeur bieden aan papieren facturatie. Bovendien hebben 55-plussers en sociaal kwetsbaren minder vertrouwen in het internet om geldzaken te regelen”, stelt Laurence Geydushek, projectleider e-facturatie bij de DAV. Hieraan moet worden toegevoegd dat deze bevraging online werd uitgevoerd, en dat mensen die geen toegang hebben tot een computer of smartphone dus niet in deze statistieken opgenomen zijn. Staatssecretaris Mathieu Michel heeft een bijzondere aandacht voor deze problematiek: “De digitale kloof is een realiteit die we niet naast ons neer mogen leggen. Daarom zal ik mij engageren om specifieke en gepersonaliseerde hulpmiddelen te implementeren die de digitale kloof terugdringen, vooreerst met het plan Digital Belgium maar ook via de creatie van partnerschappen met ervaren spelers actief in het veld.”

Meer info:

Laurence Geydushek, projectleider e-facturatie bij de DAV | laurence.geydushek@premier.fed.be

Dienst Administratieve Vereenvoudiging | www.verereenvoudiging.be

[1] Bevragingen uitgevoerd in oktober en december 2020. De bevroagde steekproef is representatief voor de gehele Belgische bevolking naar leeftijd, geslacht en gewest.

Mathieu Michel, staatssecretaris voor Digitalisering, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Privacy en met de Regie der gebouwen
Karmelietenstraat 15 - 5de verdieping
1000 Brussel
België
+32 2 501 03 27
<https://michel.belgium.be>
info@michel.fed.be

Koen Peumans
Woordvoerder
+32 473 81 11 06
koen.peumans@michel.fed.be