



# DE DIGITALISERING VAN HET PURCHASE- TO-PAY PROCES

De stand van zaken



TRENDRAPPORT



# Inhoudsopgave

Voorwoord 5

Managementsamenvatting 6

Verantwoording 9

De huidige stand van zaken 10

De toekomst van het P2P-proces 17

Conclusie 20

Dankwoord 23

Colofon 23



De afgelopen jaren  
staan digitalisering  
en automatisering  
hoog op de agenda bij  
Nederlandse bedrijven.





# Voorwoord

Wat zijn de uitdagingen bij het tijdig betalen van facturen? En in hoeverre profiteert ondernemend Nederland al van de voordelen van purchase-to-pay automatisering? Waar en waarom stopt de ontwikkeling? Wat zijn trends en ontwikkelingen op dit gebied? En welke kansen brengt dat met zich mee?

De afgelopen jaren staan digitalisering en automatisering hoog op de agenda bij Nederlandse bedrijven. Tegelijkertijd staat ook de ontwikkeling van softwareoplossingen niet stil waardoor er steeds meer mogelijk is. Financiële processen worden meer en meer geoptimaliseerd, geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Maar hoever staan organisaties hiermee? Wie loopt er voorop en wie juist niet?

RVS Marketing heeft in opdracht van ICreative de uitdagingen en ontwikkelingen in het purchase-to-pay-vakgebied onderzocht door verschillende diepte-interviews af te nemen en een kwantitatief onderzoek te houden onder grote Nederlandse bedrijven. In dit trendrapport zijn de resultaten van het onderzoek terug te lezen. Met de inzichten uit dit onderzoek wil ICreative bijdragen aan een succesvolle ontwikkeling van purchase-to-pay in Nederland, bedrijven in staat stellen zichzelf te benchmarken met de markt en de eigen dienstverlening verder optimaliseren.

# Managementsamenvatting

Digitalisatie en automatisering zijn aan de orde van de dag. Ook softwareoplossingen worden continu doorontwikkeld. Er is veel meer mogelijk. Dat geldt ook voor het automatiseren en digitaliseren van financiële processen, zoals het purchase-to-pay proces.

## Uitgebreid onderzoek naar het P2P-proces van grote Nederlandse bedrijven

ICreative heeft RVS gevraagd om te onderzoeken wat de stand van zaken is in de digitale transformatie van P2P-processen. RVS heeft een aantal diepte-interviews afgenomen en op basis daarvan een enquête opgesteld, die is ingevuld door 39 organisaties, waarvan 23 met meer dan 500 FTE. De organisaties zijn actief in diverse markten; waaronder bouw (19%), productie (18%), detailhandel food en non-food (17%), groothandel (16%), automotive (8%) en zakelijke dienstverlening (8%).

## Grote verschillen, maar weinig geautomatiseerd

Gemiddeld komt 74% van de facturen binnen als PDF-bijlage van een e-mail. Maar de onderlinge verschillen zijn groot; zo heeft het ene bedrijf nog nauwelijks papieren facturen, terwijl het andere bedrijf aangeeft dat zo'n 40% van de facturen binnenkomt per post. Elektronische facturen (xml, ubl, etc) zijn nog niet populair. Bijna 30% van de respondenten geeft aan dat elektronische facturen minder dan 5% van het totaal aantal facturen betreft. Bij (food)retail lijkt de adoptie van Elektronische Data Interchange (EDI) verder ontwikkeld.

**62% van de respondenten geeft aan niet altijd tijdig te betalen.**



### Tijdig betalen is niet vanzelfsprekend

62% van de respondenten geeft aan niet altijd tijdig te betalen. 70% geeft aan dat een handmatige afhandeling nog benodigd is voor een meerderheid van de facturen.

### Slechts 15% kan facturen écht automatisch verwerken.

Handmatige werkzaamheden worden ook gezien als een van de belangrijkste redenen waarom er niet tijdig betaald kan worden. Een andere belangrijke reden is het feit dat fiatteren te lang duurt. Facturen blijven te lang 'hangen' in het proces.

### Efficiency is het doel

De bevroegde bedrijven verschillen enorm van elkaar, maar op één punt waren ze het unaniem eens. Het belangrijkste doel van digitalisatie van het P2P-proces is efficiency. Het kan makkelijker en beter.

### 80% geeft dan ook aan de komende twee jaar te willen investeren in het purchase-to-pay proces; zowel in bestaande als nieuwe software.

Een belangrijk hindernis is dat andere projecten voorrang krijgen. De beoogde efficiency moet aantoonbaar financiële verbeteringen brengen. Het is daarom belangrijk dat de business case van verdere digitalisatie van het P2P-proces overtuigt.





De respondenten van het onderzoek hebben allemaal een (gedeelde) verantwoordelijkheid voor het purchase-to-pay proces binnen de organisatie.





# Verantwoording

In het eerste kwartaal van 2021 is onderzoek uitgevoerd onder diverse bedrijven in Nederland. Er zijn een aantal diepte-interviews afgenomen en op basis daarvan is een enquête samengesteld. Deze enquête is ingevuld door 39 organisaties, waarvan 23 met meer dan 500 FTE. De organisaties zijn actief in diverse markten; waaronder bouw (19%), productie (18%), detailhandel food en non-food (17%), groothandel (16%), automotive (8%) en zakelijke dienstverlening (8%).

De respondenten van het onderzoek hebben allemaal een (gedeelde) verantwoordelijkheid voor het purchase-to-pay proces binnen de organisatie. De meest voorkomende functies zijn financieel manager, CFO, financieel directeur, business controller of finance controller. Bij 85% bestond de finance afdeling uit 6 of meer FTE. Bij 11% bestond de totale finance afdeling zelfs uit meer dan 100 FTE. De respondenten maakten gebruik van verschillende automatiseringspakketten.

De antwoorden van de respondenten aan het onderzoek zijn geanalyseerd en in dit rapport samengevat. De uitkomsten geven een gerichte indicatie over hoe het purchase-to-pay proces in Nederland is ingericht.

Het onderzoek is uitgevoerd door RVS Marketing in opdracht van ICreative.

# De huidige stand van zaken

## De organisatie

In dit onderzoek zijn in Nederland werkzame finance professionals van zowel Nederlandse als internationale bedrijven bevestigd. De verschillen tussen de bedrijven zijn groot: zo heeft het ene bedrijf minder dan 100 FTE en het andere 80.000 FTE. In ieder geval heeft de helft van de ondervraagde organisaties meer dan 1.000 FTE in dienst.

40% van de respondenten werkt met een shared service center. Uit de analyse blijkt dat hoe groter de organisatie is, hoe vaker er een shared service center aanwezig is. Bij de 19 organisaties met meer dan 1.000 FTE had maar liefst 80% een shared service center.

## Een goede samenwerking

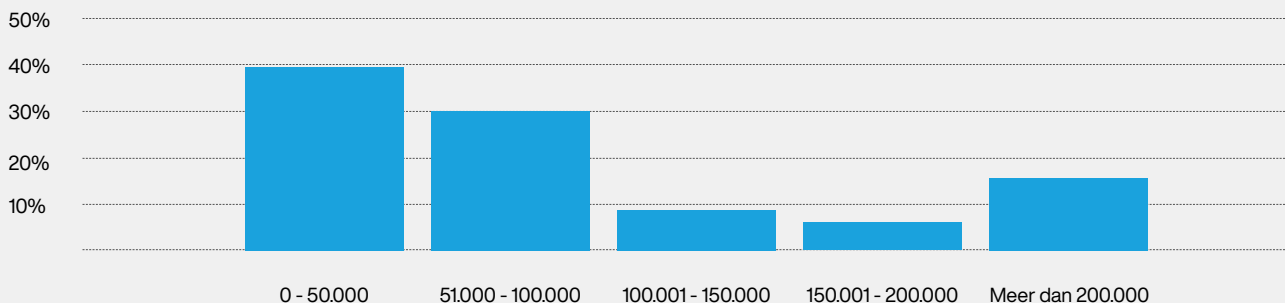
Finance is doorgaans een stafafdeling binnen de bevestigde organisaties. Samenwerking met andere afdelingen is daarom heel belangrijk.

Een steeds belangrijkere interne partner is IT. Ruim 70% van de respondenten vindt dat IT goed begrijpt wat er nodig is voor een gestroomlijnd purchase-to-pay proces. Daarnaast is finance over het algemeen ook te spreken over de samenwerking met inkoop. Ook hier geeft 70% aan dat inkoop actief bijdraagt aan een efficiënt P2P-proces. Wel zien we hier grote verschillen. De ene organisatie ziet weinig uitdagingen, terwijl de andere organisatie de samenwerking met inkoop soms lastig vindt.

*"Inkoop en finance gaat niet altijd goed samen. De noodzaak tot standaardisatie wordt soms als inflexibel gezien. IT begrijpt die noodzaak zonder toelichting."*

Om de automatiseringsgraad van het purchase-to-pay proces te verhogen is de samenwerking met leveranciers cruciaal. 67% van de respondenten geeft aan dat leveranciers bereid zijn om bij te dragen aan een efficiënter p2p-proces mits de noodzaak hiertoe helder is.

## Aantal ontvangen facturen op jaarbasis



## Hoe komen facturen binnen?

De verschillen op het gebied van factuurverwerking zijn groot bij de bevroagde organisaties. Er zijn wel gelijkenissen als we bedrijven binnen dezelfde sector met elkaar vergelijken.

Over het algemeen komen de meeste facturen binnen als PDF-document bij een e-mail. In de meeste organisaties komen papieren facturen nauwelijks meer voor. Bijna 70% van de respondenten geeft aan dat minder dan 10% van de facturen binnenkomt als papieren factuur. Bij sommige organisaties loopt dit percentage echter nog op tot 40%.

Bij iets meer dan de helft komt minimaal 80% van de facturen binnen als PDF-bijlage van een e-mail. Ook hier zien we grote verschillen tussen de bedrijven. Bij de ene organisatie is dit percentage minder dan 5%, maar sommige organisaties geven aan dat nagenoeg 100% van de facturen binnenkomt als PDF bij een e-mail.

Elektronische facturen zijn nog minder populair. Bijna 30% van de respondenten geeft aan dat elektronische

facturen (xml, ubl, etc.) minder dan 5% van het totaal aantal facturen betreft. Bij ruim 40% van de respondenten bedraagt het aandeel elektronische facturen 5 tot 10%. De adoptie van Elektronische Data Interchange (EDI) lijkt groter binnen de food- en retailbranche.

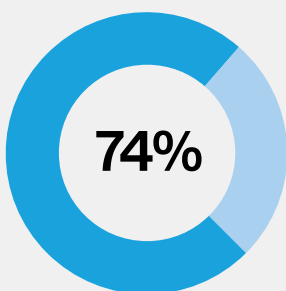
*“We verwachten dat over een paar jaar 80% van de facturen elektronisch binnenkomt, terwijl dat nu iets minder dan de helft is”*

## Handmatige verwerking nog aan de orde van de dag

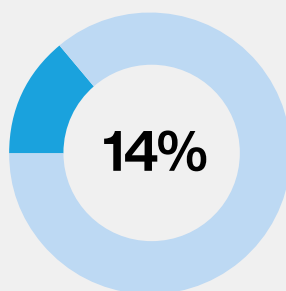
Het werken met inkooporders blijkt helaas nog geen gemeengoed. Er staat regelmatig een inkooporder in het systeem, maar de verschillen tussen de respondenten zijn ook hier enorm. Bij de ene organisatie is er bijna altijd een inkooporder aanwezig, terwijl bij een andere organisatie dit slechts in de helft van de gevallen zo is.

*“Is het niet vreemd dat we facturen met veel mankracht en uren controleren, terwijl een geaccordeerde inkooporder al voldoende zou kunnen zijn?”*

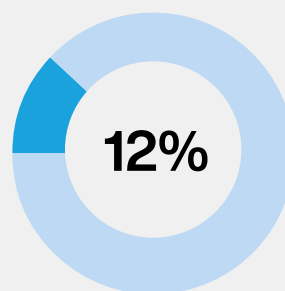
## Hoe komen facturen binnen?



PDF via e-mail



Elektronisch (xml, ubl)



Papier

© RVS Marketing | ICreative

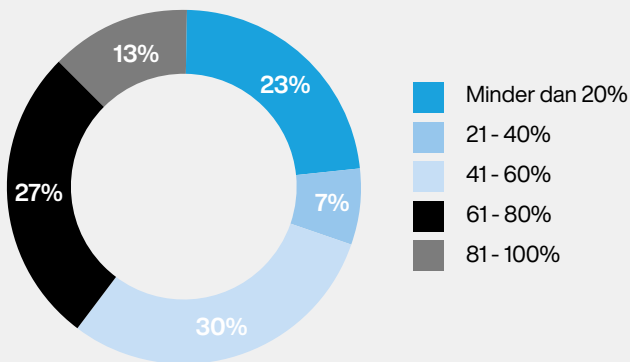
Het Accounts-Payable proces is bij de meeste organisaties nog niet volledig geautomatiseerd. Minder dan 15% van de respondenten geeft aan dat facturen automatisch verwerkt kunnen worden. Er komen dus nog regelmatig handmatige werkzaamheden bij kijken. 70% van de respondenten geeft aan dat een handmatige afhandeling voor de meeste de facturen nog benodigd is.

### Automatische factuurverwerking

Onder automatische factuurverwerking verstaan we de automatisering van de factuurontvangst, de inhoudelijke validatie, de matching met inkooporders en/of contracten en de boeking in het financiële systeem van de factuur zonder manuele handelingen. De uiteindelijke betaling van de factuur is normaliter geen onderdeel van het automatische factuurverwerkingsproces.



### Hoeveel procent van de facturen wordt automatisch verwerkt?

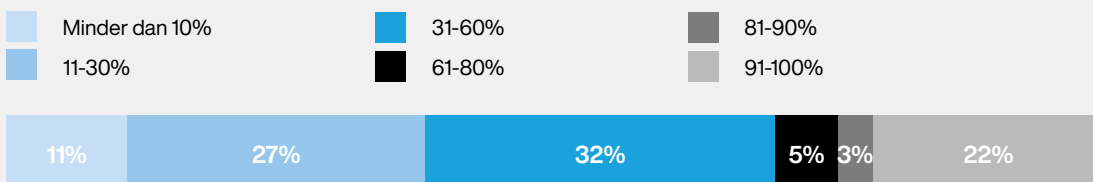


← De cirkeldiagram laat zien dat 23% van de ondervraagden minder dan 20% van de facturen automatisch kan verwerken.


© RVS Marketing | ICreative

↓ De staafdiagram laat zien dat 22% van de respondenten meer dan 90% van de facturen nog handmatig moet afhandelen.

### Hoeveel procent van de facturen dient alsnog handmatig te worden afgehandeld?



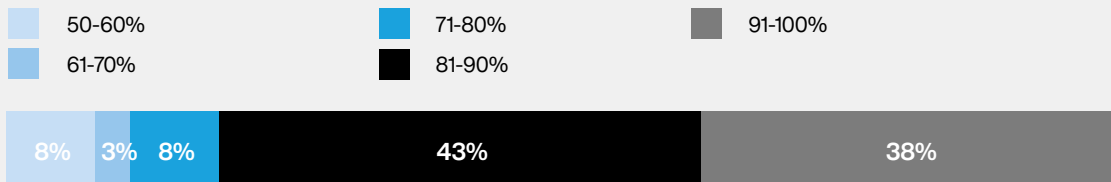
© RVS Marketing | ICreative



Minder dan 15% van de respondenten is in staat om facturen volledig automatisch te verwerken.



## Hoeveel procent van de facturen wordt op tijd betaald?



© RVS Marketing | ICreative

### Tijdig betalen is niet vanzelfsprekend

Veel partijen achten zichzelf in staat om min of meer tijdig te betalen. Een enkele respondent geeft zelfs aan dat alle facturen altijd op tijd betaald worden. Tegelijkertijd is het opvallend dat maar liefst 62% aangeeft facturen niet altijd op tijd te betalen.

Op de vraag waarom niet alle facturen op tijd betaald worden, geeft bijna 70% aan dat fiatteren te lang duurt. De overige respondenten geven als reden dat er nog veel handmatig werk is, facturen kwijtraken of aan verkeerde personen worden gekoppeld, of dat een cash policy zorgt voor te late betaling.

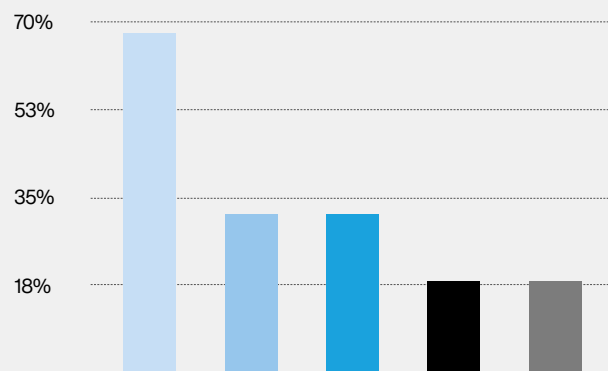
*“Een cash policy kost stiekem veel meer tijd en dus geld. Je bent veel uren bezig met interne afstemming en externe communicatie. Dat wordt echter zelden inzichtelijk gemaakt.”*

### Actuele data zorgen voor goed inzicht

Bijna 90% geeft aan dat ze goed inzicht hebben in de openstaande facturen. En 78% van de respondenten geeft aan dat de data in de systemen ook correct is. Betrouwbare data is belangrijk en dit wordt daarom bij 24% van de respondenten dagelijks besproken. De meeste organisaties bespreken dit belang wekelijks of maandelijks. Bij 11% is dit slechts jaarlijks een gespreksonderwerp.

↑ De staafdiagram laat zien dat slechts 38% van de respondenten in staat is om meer dan 90% van de facturen op tijd te betalen.

### Waarom worden niet alle facturen tijd betaald?



- Fiatteren duurt te lang - blijven bij iemand in het systeem hangen
- Cash policy
- Nog veel handmatig werk
- Facturen raken kwijt
- Facturen worden aan de verkeerde personen gekoppeld

© RVS Marketing | ICreative

A close-up photograph of a person's hands holding a tablet computer. The tablet displays various data visualizations, including a bar chart with blue bars and a red line graph, and a pie chart with purple and blue segments. The background is blurred, showing other people in a meeting setting. A white text box with a thin border is overlaid on the bottom right of the image, containing the text and an arrow.

**62% betaalt facturen  
niet altijd op tijd.  
Vooral door trage  
fiattering.**







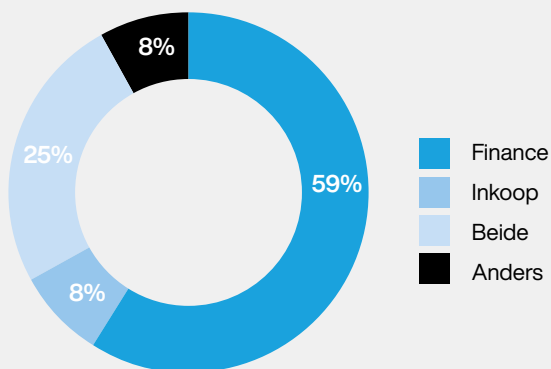
# De toekomst van het P2P-proces

De huidige stand van zaken is in het vorige hoofdstuk in kaart gebracht, maar wat zijn de verwachtingen? Hoe ziet het P2P-proces er in de toekomst uit? Welke ontwikkelingen komen er op ons af en welke gevolgen heeft dat voor organisaties?

## Wie zorgt voor de verbetering in het P2P-proces?

Finance heeft in 84% van de onderzochte bedrijven een belangrijke rol bij het verbeteren van het P2P-proces. In 59% van de gevallen initieert finance het proces en in 25% initieert finance samen met inkoop de benodigde verbeteringen.

## Wie initieert projecten ter verbetering van het P2P-proces?



© RVS Marketing | ICreative

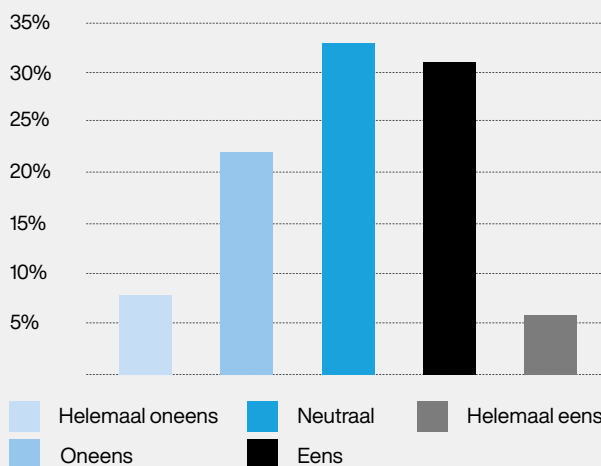
## Softwareoplossingen nog niet klaar voor de toekomst

30% is van mening dat de huidige softwareoplossing niet of helemaal niet toekomstbestendig is. 36% geeft aan dat de huidige softwareoplossingen wel volstaan. 33% staat hier neutraal tegenover.

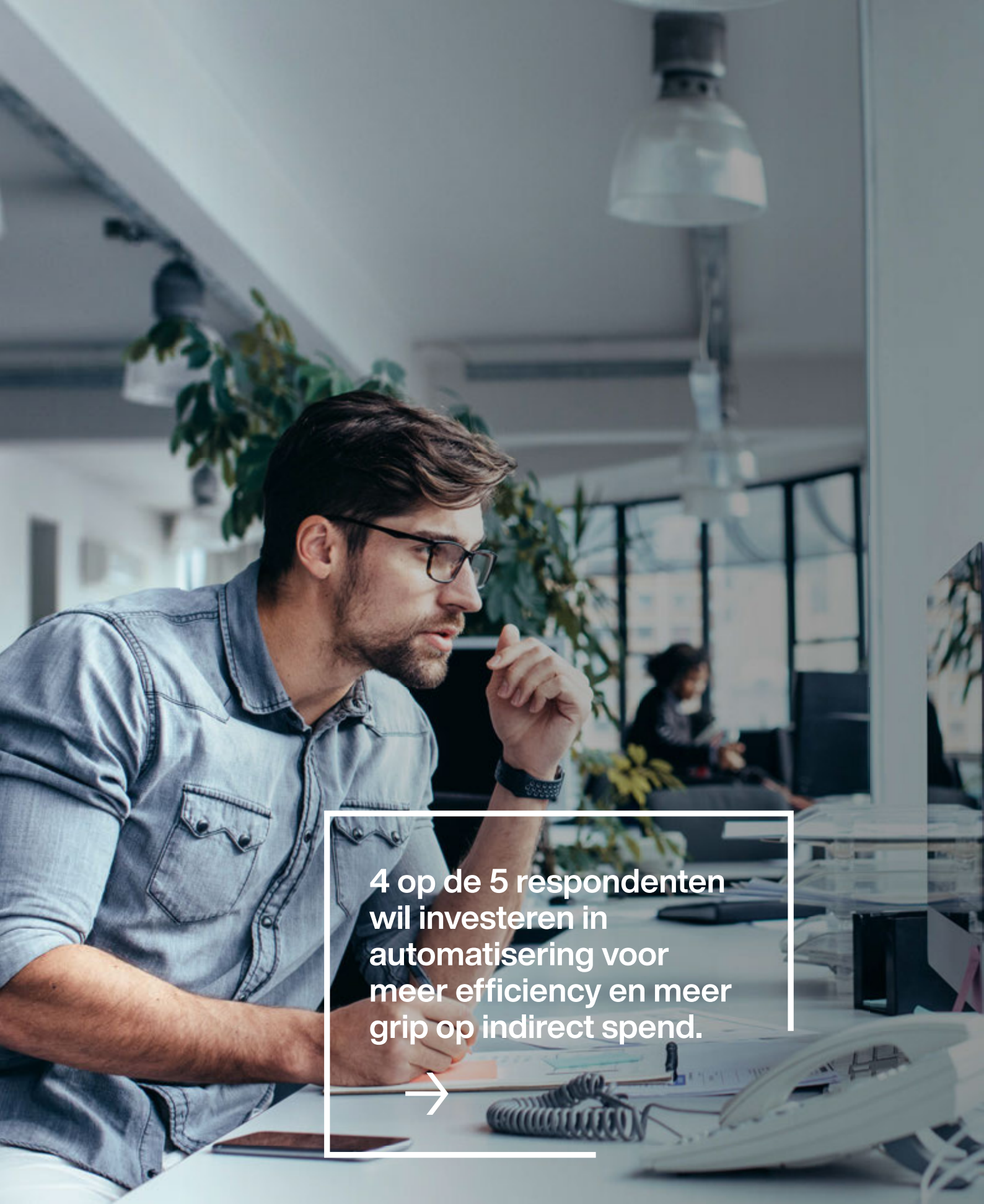
## Het doel van de investering

Bijna 80% van de respondenten is van plan om de komende twee jaar te investeren in het P2P-proces. 36% van de respondenten geeft aan dat de huidige softwareoplossing voldoende mogelijkheden biedt, maar wil dus toch investeren. Het lijkt erop dat deze respondenten het bestaande systeem mogelijk nog onvoldoende benutten. Bijna de helft van de respondenten noemt fraudepreventie een belangrijk automatiseringsdoel.

## Het huidige landschap biedt voldoende mogelijkheden voor het (verder) automatiseren van het P2P-proces



© RVS Marketing | ICreative



4 op de 5 respondenten  
wil investeren in  
automatisering voor  
meer efficiency en meer  
grip op indirect spend.

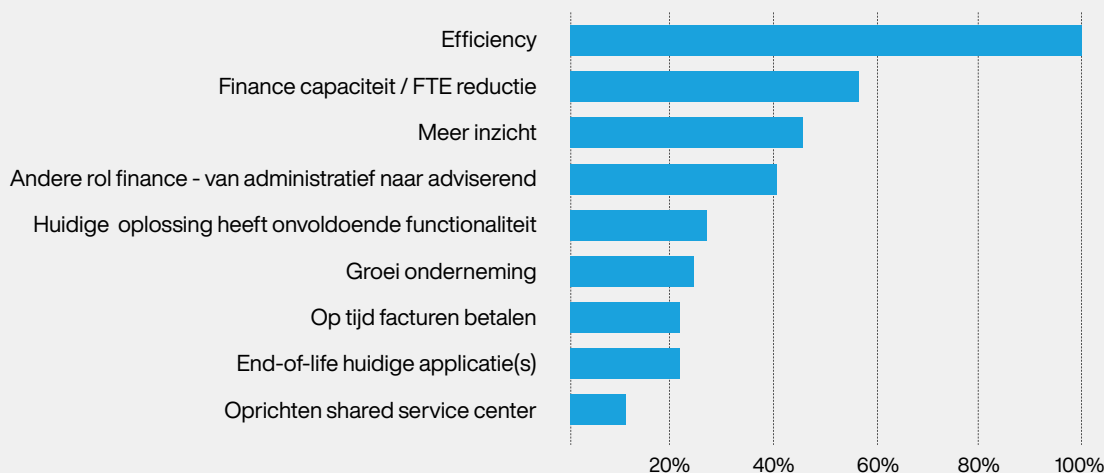


De belangrijkste reden om te investeren is efficiency. Dat wordt door alle respondenten benoemd. Naast efficiency (met minder mensen hetzelfde of meer werk verrichten) is het onder controle krijgen van de indirect spend de belangrijkste automatiseringsdoelstelling.

### Uitdagingen en hindernissen

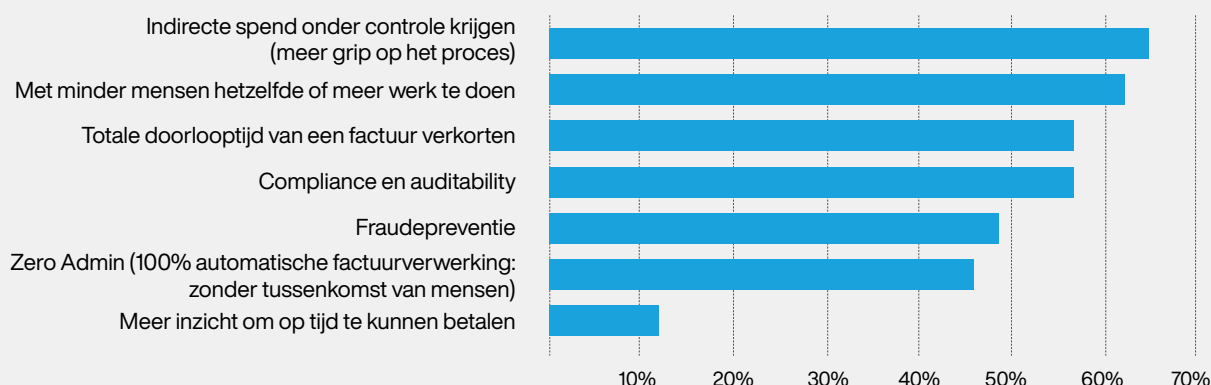
De wil en noodzaak om te investeren wordt zeker gezien. Maar er zijn ook diverse hindernissen. 50% geeft aan dat andere projecten voorrang krijgen. Het is dus belangrijk om de ROI of de toegevoegde waarde van de efficiencyverbetering zichtbaar te maken.

### Wat zijn de belangrijkste beweegredenen om te investeren in P2P automatisering?



© RVS Marketing | ICreative

### Welke automatiseringsdoelstellingen streeft de organisatie na in het P2P-proces?



© RVS Marketing | ICreative

# Conclusie

**Er is onderzocht wat de stand van zaken is van het P2P-proces in Nederland. Er zijn verschillende bedrijven bevraagd en op allerlei fronten zijn de verschillen groot.**

## Samenwerking

Finance is een belangrijke stafafdeling en volgens dit onderzoek verloopt de samenwerking tussen IT en inkoop goed. Toch zien sommige bedrijven nog verbeterpunten in de samenwerking met inkoop. De noodzaak tot standaardisatie wordt door inkopers soms als inflexibel ervaren.

## Binnenkomst facturen

De meeste facturen komen binnen als PDF-bijlage van een e-mail. Papieren facturen komen steeds minder voor en elektronische facturen zijn nog niet populair. Binnen de food- en retail branche is er een grotere adoptie van elektronische facturen in de vorm van EDI.

## Efficiency

Het gebruik van inkooporders is niet standaard. Zelfs niet bij grote bedrijven. Ruim 40% geeft aan dat er regelmatig geen inkoopfactuur gekoppeld is. Dit verklaart mogelijk ook waarom er nog veel handmatige werkzaamheden benodigd zijn voordat een factuur goedgekeurd kan worden. Minder dan 15% van de respondenten geeft namelijk aan dat facturen volledig automatisch worden verwerkt. Het is dan ook niet vreemd dat efficiency dé voornaamste reden is om het purchase-to-pay proces te automatiseren. Alle respondenten gaven dat unaniem als antwoord.

## Tijdig betalen

Veel organisaties achten zichzelf in staat om min of meer tijdig te betalen. Tegelijkertijd geeft 62% aan dat niet altijd op tijd te doen. Dit heeft diverse oorzaken, maar een van de belangrijkste is het feit dat fiatteren te lang duurt. Facturen blijven te lang in het proces 'hangen'. Dit is echter niet per definitie een automatiseringsuitdaging; dit gaat ook over gedragsverandering. Soms is het in het systeem aan te passen, maar soms moeten collega's ook op een andere manier werken met een bepaald systeem.

## Investeren

Bijna 80% van de ondervraagden is van plan de komende 2 jaar te investeren in het (verder) automatiseren van het P2P-proces. Efficiency verhogen is hierbij het belangrijkste doel. Fraudepreventie wordt daarnaast door bijna de helft van de respondenten ook genoemd als automatiseringsdoelstelling. Het lijkt erop dat zij twifelen of de huidige oplossing en het huidige proces voldoende is om fraude te voorkomen.

## Uitdaging

Een grote uitdaging is het feit dat andere projecten veelal voorrang krijgen. Er moet daarom inzichtelijk gemaakt worden wat de toegevoegde waarde is van het efficiënter inrichten van het P2P-proces. De business case voor de automatisering van het purchase-to-pay proces moet overtuigen.



Bijna 80% van de ondervraagden is van plan de komende twee jaar te investeren in het (verder) automatiseren van het P2P-proces.





# Dankwoord

Wij willen iedereen van harte danken die een bijdrage geleverd heeft aan de totstandkoming van dit trendrapport. ICreative bedankt in het bijzonder Olga Aarts, Maarten Heesakkers, Karin Otten, Johan Schüller, Maaïke Snijder en Basware voor het mede mogelijk maken van dit trendrapport.

## Colofon

### Tekst

Dianne Joosten – RVS Marketing

### Vormgeving

Ramon van Dongen – Amplify your Brand (artdirection)

Paul van Dijk – vandijk ontwerpt

### Fotografie

Shutterstock, Adobe Stock, Unsplash

Copyrights © ICreative

[www.icreativep2p.com](http://www.icreativep2p.com)

[contact@icreative.nl](mailto:contact@icreative.nl)

+31 (0) 318 49 3150

© juni 2021 | Alle rechten zijn voorbehouden. Niets van deze pagina's mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van ICreative: [contact@icreative.nl](mailto:contact@icreative.nl).

