

# Onderzoek naar ontwikkelingen van digitale factuurverwerking bij 24 XL/L Woningcorporaties in Nederland



November 2018  
Onderzoek uitgevoerd door; Kevin Osei Assibey (Trainee)  
Woning Stichting De Key

Onderzoek uitgevoerd door:

Kevin Osei Assibey (Trainee digitalisering & factuurverwerking)/Woningstichting De Key

Datum onderzoek:

1 september 2018 tot 15 oktober 2018.

Over het onderzoek:

Omdat ontwikkelingen van (volledige) automatische factuurverwerking een steeds belangrijker rol gaat spelen, is het van belang om te weten hoe woningcorporaties hiermee omgaan en waar ze op dit moment staan in deze ontwikkelingen. Bij in totaal 24 XL/L-woningcorporaties (Aedes-benchmark) heb ik onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen van automatisering van factuurverwerking.

De XL-corporaties; hebben een grootteklasse van 25.000 verhuur eenheden of meer.

De L-corporaties; hebben een grootteklasse van 10.000 tot 25.000 verhuur eenheden.

Er is gekozen om te focussen op XL en L-corporaties, omdat;

1. Deze corporaties qua grote te vergelijken zijn met woningstichting De Key als het gaat om het aantal verhuur eenheden en het aantal verwerkte facturen per jaar.
2. Veel van de XL/L-corporaties aangesloten zijn bij de Vernieuwde Stad (grootstedelijk).

Onderzoeksvraag:

*Wat zijn de ontwikkelingen van (volledige) automatische factuurverwerking bij grootstedelijke woningcorporaties?*

Methode van onderzoek:

Het onderzoek is uitgevoerd middels een digitale enquête bij een medewerker, manager of teamleider dat nauw betrokken is bij het factureringsproces van de woningcorporatie. De enquête bestaat uit 8 meerkeuze en 3 openvragen.

27 woningcorporaties zijn benaderd om mee te doen. 24 woningcorporaties hebben er uiteindelijk meegedaan.

**Deelnemende woningcorporaties aan het onderzoek;**

<b>Corporatiennaam</b>	<b>Grootteklasse</b>	<b>Provincie</b>	<b>Aangesloten bij de Vernieuwde Stad</b>
Woningstichting Rochdale	XL	Noord-Holland	Ja
Woningstichting Eigen Haard	XL	Noord-Holland	Ja
Stichting Stadgenoot	XL	Noord-Holland	Ja
Stichting de Alliantie	XL	Noord-Holland	Ja
Woonstichting De Key	XL	Noord-Holland	Ja
Stichting Woonstad Rotterdam	XL	Zuid-Holland	Ja
Stichting Havensteder	XL	Zuid-Holland	Ja
Stichting Woonbron	XL	Zuid-Holland	Ja
Stichting Staedion	XL	Zuid-Holland	Ja
Stichting Portaal	XL	Utrecht	Ja
Mitros	XL	Utrecht	Ja
Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl	XL	Noord-Brabant	Nee
Stichting Mooiland	XL	Noord-Brabant	Ja
Stichting WonenBreburg	XL	Noord-Brabant	Ja
Stichting Lefier	XL	Groningen	Nee
Wonen Limburg	XL	Limburg	Ja
Stichting Elkien	L	Friesland	Ja
Stichting Parteon	L	Noord-Holland	Ja
Woningstichting Haag Wonen	L	Zuid-Holland	Ja
Stichting Vidomes	L	Zuid-Holland	Ja
Stichting Woonplus Schiedam	L	Zuid-Holland	Ja
Stichting Volkshuisvesting Arnhem	L	Gelderland	Ja
Woningstichting De Woonplaats	L	Overijssel	Ja
Woningstichting Domijn	L	Overijssel	Ja

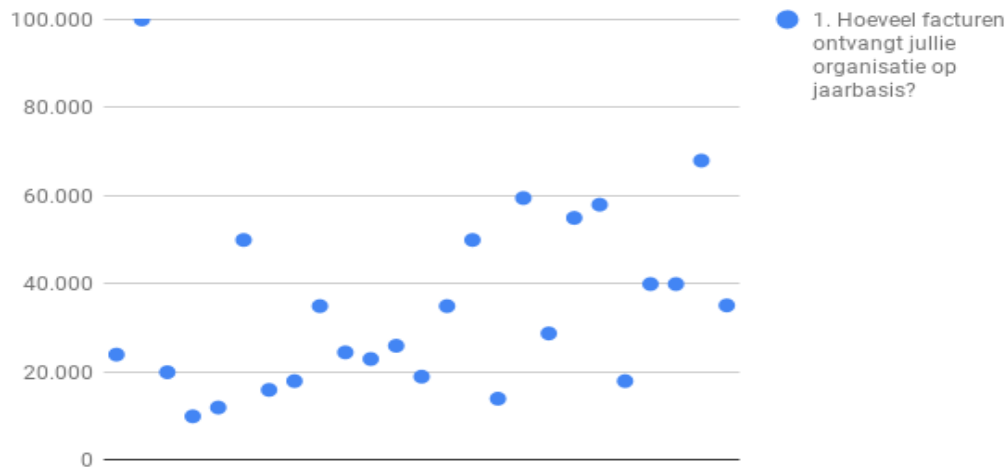
L-corporaties = 8

XL-corporaties = 16

Totaal; 24 woningcorporaties

## Ontwikkelingen van digitale factuurverwerking bij woningcorporaties

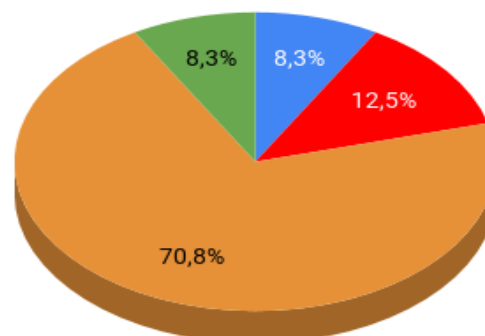
### Hoeveel facturen ontvangen de corporaties op jaarbasis?



- Gemiddeld ontvangen de corporaties 35.158 facturen per jaar.

### Verhouding digitale facturen en papieren facturen bij corporaties.

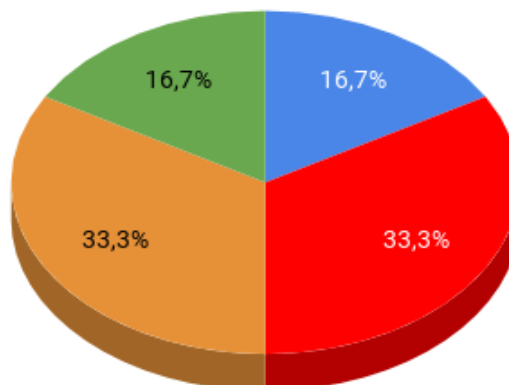
- 2/5 (40% digitale facturen en 60% post/papieren facturen)
- 3/5 (60% digitale facturen en 40% post/papieren facturen)
- 4/5 (80% digitale facturen en 20% post/papieren facturen)
- 5/5 (100% digitale facturen)



- Vrijwel de meeste facturen bij woningcorporaties bestaan uit digitale facturen (pdf). Bij een klein aantal woningcorporaties zijn de verhoudingen tussen digitaal en post wat gelijkverdeeld.

## Hoever zijn de corporaties met de digitalisering van factuurverwerking?

- Ontvangt pdf-facturen, maar de meeste per post. Deze worden handmatig verwerkt in het systeem.
- Ontvangt de meeste facturen per mail (pdf), deze worden vervolgens handmatig verwerkt in het systeem.
- De meeste facturen worden volledig automatisch ontvangen van de leveranciers en automatisch herkend/gescand en doorgeboekt in de ERP-systeem.
- Het verwerkingsproces is (deels) uitbesteed en deze worden (deels) automatisch ingeboekt of handmatig verwerkt in onze ERP-systeem

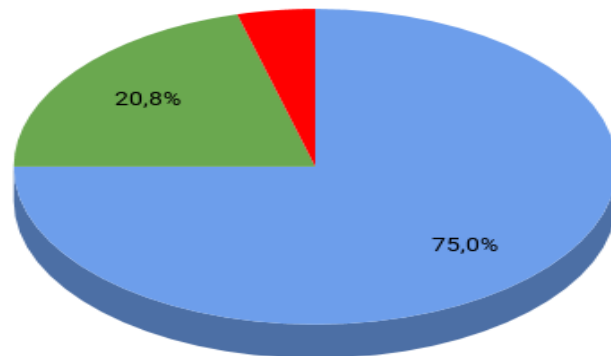


- Het volledig ontvangen en verwerken van facturen wordt door 33.3% van de corporaties toegepast. Hiermee voldoen deze corporaties aan de toekomstige ontwikkelingen van bijvoorbeeld e-invoice.
- Daarentegen verwerkt de helft (50%) van de corporaties de facturen nog handmatig in het systeem. De meeste van deze corporaties ontvangen de facturen wel per mail (pdf).
- Dan is er nog een klein aantal corporaties (16.7%) die het verwerkingsproces (scan/herken) deels hebben uitbesteed. De facturen worden vervolgens automatisch of handmatig verwerkt in het ERP-systeem.

**Volledige automatisering van factuurverwerking bij woningcorporaties speelt een belangrijke rol. Wel moet bij een groot deel van de woningcorporaties nog de overstap worden gemaakt van handmatige verwerking van de digitale facturen naar volledig geautomatiseerde verwerking.**

Binnen hoeveel jaar denken corporaties volledig over te gaan op automatische factuurverwerking? (dus automatisch ontvangen, herkennen én verwerken van facturen)

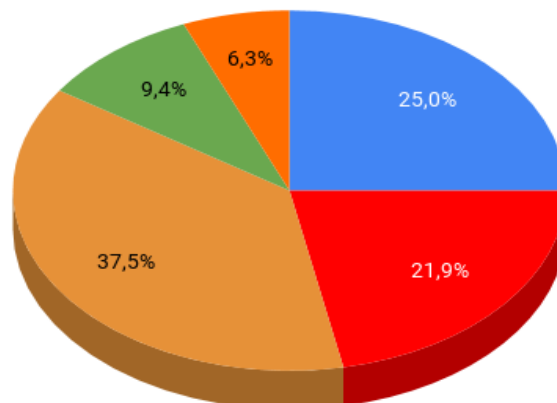
- Binnen nu en 5 jaar.
- Wij werken al volledig automatisch.
- Weet het niet.



- De meeste corporaties (75%) denken binnen nu en 5 jaar over te gaan op volledige automatische factuurverwerking. 4.2% weet het niet.

Grootste risico's/belemmeringen óf uitdagingen voor corporaties om over te gaan op volledige automatische factuurverwerking.

- systemen/ICT-infrastructuur.
- geen.
- samenwerking leveranciers/organisaties.
- anders.
- draagvlak/omscholen medewerkers.

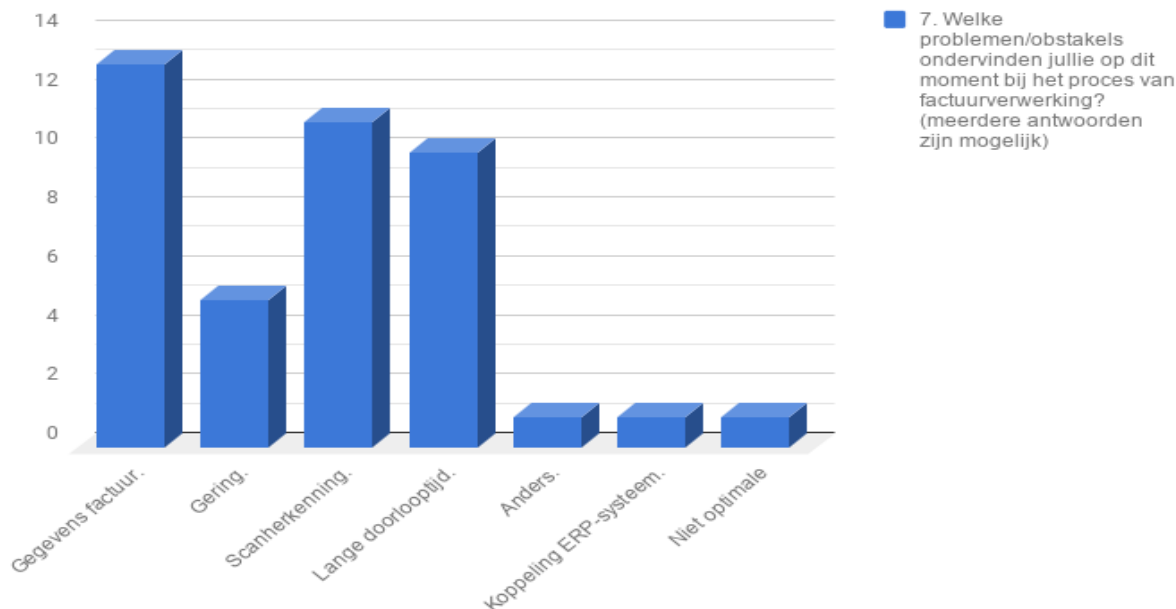


- De meeste corporaties zien het organiseren van gezamenlijke samenwerking (aanpak) met leveranciers of andere/woningcorporaties als grootste obstakel of uitdaging bij het overgaan op volledige automatische factuurverwerking. Daarnaast wordt het aanpassen van de systemen en ICT-infrastructuur gezien als uitdaging.

Tot andere uitdagingen behoren;

- Koppeling tussen ERP en de scan programmatuur.
- De afhankelijkheden tussen de verschillende systemen.
- Omgaan met uitzonderingen.
- Bij blijven/door ontwikkelen na invoering.

### Welke problemen/obstakels ondervinden woningcorporaties bij het proces van factuurverwerking?

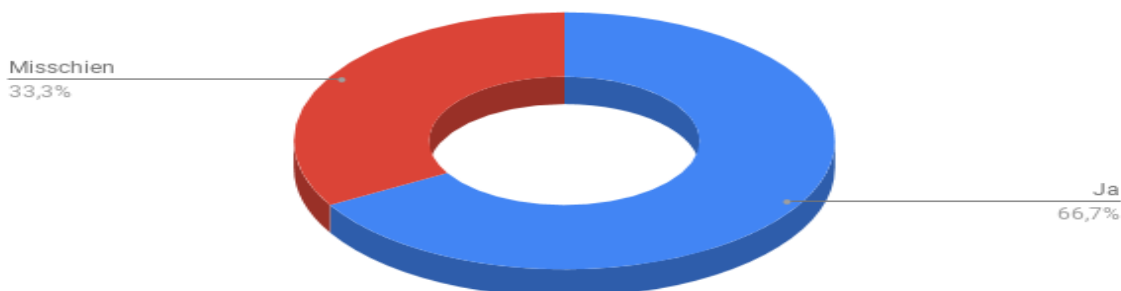


- De meest voorkomende en genoemde problemen bij woningcorporaties in proces van de factuurverwerking is dat het regelmatig voorkomt dat gegevens op de factuur niet kloppen, zoals een ordernummer of andere foutieve gegevens. Deze moeten vervolgens gecorrigeerd of achterhaald worden. Daarnaast ondervinden woningcorporaties problemen met een niet optimale scanherkenning en een lange doorlooptijd voor het goedkeuringsproces.

Andere voorkomende problemen zijn;

- leveranciersportaal wordt nog niet optimaal gebruikt mede door kennisgebrek bij de leveranciers.

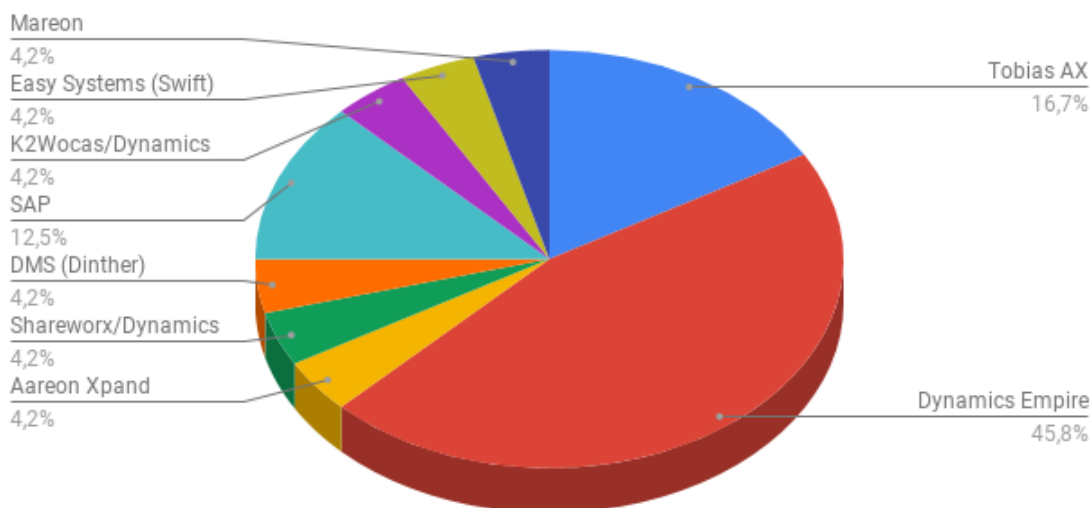
### Staan woningcorporaties open om samen op te trekken binnen dit onderwerp?



- De meeste corporaties staan open voor samenwerking met andere woningcorporaties binnen het onderwerp van automatische digitale factuurverwerking.

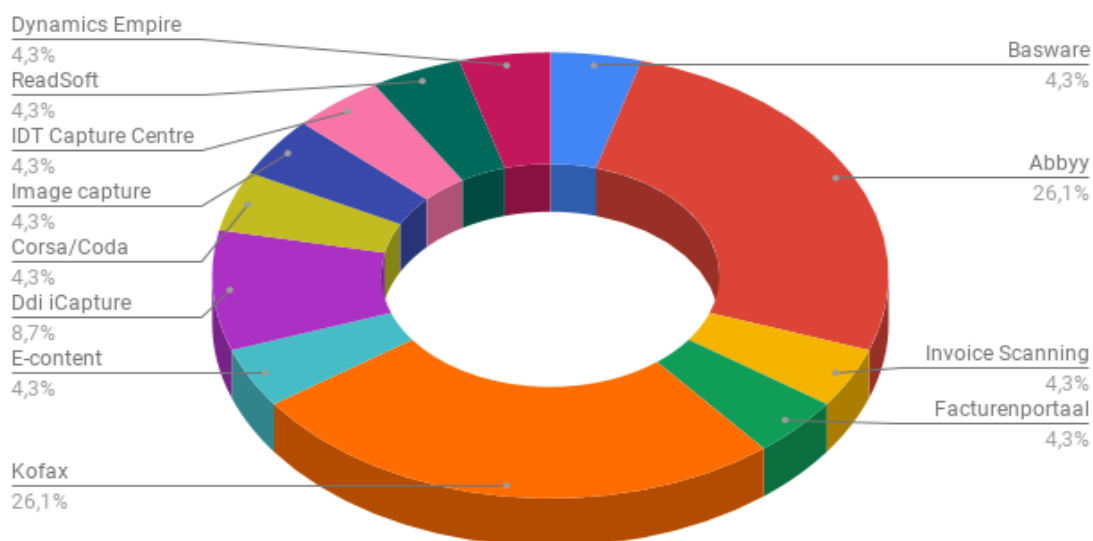
## Softwaregebruik en ERP-systemen bij woningcorporaties

Van welke ERP-systemen maken woningcorporaties gebruik van?



- Dynamics Empire is het meeste gebruikte ERP-systeem bij woningcorporaties. Gevolgd door Tobias AX en SAP.

Van welke (scan)software maken woningcorporaties gebruik van?





- *Abbyy en Kofax worden door de meeste woningcorporaties gebruikt als scan/herkenningssoftware. Woningcorporaties die Abbyy gebruiken geven gemiddeld een 7.6 voor de software. Voor Kofax geven de woningcorporaties gemiddeld een 6.8 als cijfer.*

## Overzicht; Onderzoek digitalisering van factuurverwerking bij woningcorporaties

Corporatie	Aantal facturen (p.j.)	Digitale facturen (pdf)	Wanneer volledig geautomatiseerd?	Scan/herken software	Cijfer software	ERP	Open voor samenwerking?
De Key	24.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Basware	6	Tobias AX	Ja
Woonbron	100.000	60%	Binnen nu en 5 jaar.	-	-	Dynamics Empire	Ja
Woonplus Schiedam	20.000	80%	Al volledig automatisch.	Abbyy	8	Dynamics Empire	Misschien
Elkien	10.000	60%	Binnen nu en 5 jaar.	Invoice Scanning Square DMS	8	Aareon Xpand	Ja
Volkshuisvesting Arnhem	12.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Abbyy	8	Dynamics Empire	Ja
Staedion	50.000	100%	Al volledig automatisch.	Facturenportaal	7	Dynamics Empire	Ja
Parteon	16.000	80%	Al volledig automatisch.	Kofax	6	Tobias Ax	Ja
Vidomes	18.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Kofax	8	Tobias AX	Ja
Lefier	35.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Kofax	6	Shareworx/Dynamics Empire	Ja
Wonen-Breburg	24.500	80%	Binnen nu en 5 jaar.	E-content factuurherkenning	4	DMS (Dinther)	Ja
Havensteder	23.000	80%	Weet het niet.	Abbyy	6	Dynamics Empire	Misschien
Mooiland	26.000	40%	Binnen nu en 5 jaar.	Abbyy	8	Dynamics Empire	Ja
Wonen Limburg	19.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Ddi iCapture	7	SAP	Misschien
Woonstad Rotterdam	35.000	80%	Al volledig automatisch.	Corsa/Coda	9	K2Wocas/Dynamics Empire	Misschien

Portaal	50.000	100%	Binnen nu en 5 jaar.	Abbyy	7	Dynamics Empire	Misschien
Stadgenoot	14.000	80%	Al volledig automatisch.	Image capture	8	Easy Systems (Swift)	Ja
Haag Wonen	59.500	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Kofax	6	SAP	Ja
Mitros	28.800	80%	Binnen nu en 5 jaar.	IDT Capture Centre	3	Dynamics Empire	Ja
Woonbedrijf	55.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Ddi iCapture	5	SAP	Ja
Eigen-Haard	58.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	ReadSoft	7	Dynamics Empire	Ja
Woningcorporatie Domijn	18.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Abbyy	8	Dynamics Empire	Misschien
De Woonplaats	40.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Dynamics Empire	7	Dynamics Empire	Misschien
Rochdale	40.000	80%	Binnen nu en 5 jaar.	Kofax	7	Tobias AX	Ja
De Alliantie	68.000	60%	Binnen nu en 5 jaar.	Kofax	8	Tobias AX	Misschien
<b>Gemiddeld</b>	<b>35.158</b>	<b>78%</b>	<b>Binnen 5 jaar.</b>	-	<b>6,8</b>	-	<b>Ja (66,7%)</b>

## Conclusie:

Bij driekwart van de corporaties bestaat de binnenkomende facturen uit meer dan 80% digitale facturen (pdf). Als we kijken naar de volledige automatische verwerking hiervan (dus het ontvangen/herkennen en boeken van facturen) is dat maar het geval bij ongeveer 1/3 van de woningcorporaties. De meeste woningcorporaties verwerken de facturen (pdf) meestal weer handmatig verder in het systeem. Het volledig automatiseren van factuurverwerking gebeurt nog op kleine schaal bij woningcorporaties.

Echter is er wel een signaal dat bij de helft van de woningcorporaties (in dit onderzoek) deze slag eraan zit te komen. De meeste woningcorporaties geven aan binnen nu en 5 jaar volledig geautomatiseerd te zijn. Om dit te kunnen realiseren is er samenwerking vereist met leveranciers en andere organisaties. Maar woningcorporaties zien juist het organiseren van een gezamenlijke aanpak/samenwerking als grootste belemmering of uitdaging. Het volledig automatiseren van de factuurverwerking lijkt hiermee niet snel gerealiseerd te worden. Het aanpassen van het systeem/ICT wordt als tweede grote uitdaging gezien.

Daarnaast zijn er andere obstakels die uit de weg geruimd dienen te worden door de woningcorporaties om efficiënter facturen te kunnen verwerken. Zoals het voorkomen van

onjuiste of onvolledige gegevens op de facturen, de scanherkenning van facturen verbeteren en de doorlooptijd verkorten van de facturen. Het volledige automatiseren van facturen wil niet per definitie betekenen dat hiermee deze problemen worden verholpen. Bij het toepassen van factuurstandaarden zal dit wel zo kunnen zijn.

Abbyy en Kofax worden vaak genoemd als scan/herkenningssoftware die door de woningcorporaties gebruikt worden. Ondanks de gemiddelde scores van 7,6 (Abbyy) en 6.8 (Kofax), zijn een groot aantal woningcorporaties niet helemaal tevreden over de scan/herkenningssoftware omdat deze niet optimaal werken.

Aangezien een groot aantal woningcorporaties gebruikt maakt van Dynamics Empire of Tobias Ax, zal in de toekomst een groot deel van de woningcorporaties werken met een systeem dat meer integraal is ingericht en wellicht ook met factuurstandaarden zal werken. Voor zover bekend focust Microsoft (Dynamics Empire) en Aareon (Tobias Ax) op deze ontwikkelingen.

Onderzoek uitgevoerd door;

Kevin Osei Assibey  
(trainee Woningstichting De Key)

Contactgegevens;  
Email; [kevinoseiassibey@yahoo.com](mailto:kevinoseiassibey@yahoo.com)  
Tel'0634150127  
[linkedin.com/in/kevinoseiassibey](https://www.linkedin.com/in/kevinoseiassibey)