

BETAALGEDRAG VAN OVERHEDEN



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

BETAALGEDRAG VAN OVERHEDEN

- eindrapport -

drs. A. (Bram) Berkhout
drs. L. (Lars) Heuts
drs. G.E. (Geerten) Kruis

Regioplan
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 – 531 53 15
Fax : +31 (0)20 – 626 51 99

Amsterdam, juni 2014
Publicatienr. 14049
OND1355874)

© 2014 Regioplan, in opdracht van de Nationale ombudsman

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan.

Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond onderzoek.....	1
1.2	Onderzoeksaanpak.....	1
1.3	Leeswijzer	3
2	Betaalgedrag overheden	5
2.1	Termijn waarbinnen overheden over het algemeen betalen	5
2.2	Factuurbetaling binnen wettelijke termijn.....	6
3	Redenen voor niet-tijdige betaling facturen	9
3.1	Interne redenen.....	9
3.2	Externe redenen.....	10
4	Onjuiste facturen	13
4.1	Aspecten van facturen die niet kloppen.....	13
4.2	Contact over onjuiste of onvolledige facturen	14
4.3	Informereren over vereiste factuurewijze.....	15
5	Contact over niet-tijdige betalingen	19
5.1	Wijze van contact opnemen.....	19
5.2	Termijn van contact opnemen.....	19
5.3	Begrip voor klachten over betalingsgedrag?	20
6	Conclusies	23
Bijlage	Aanvullende tabellen enquête	25

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond onderzoek

Het betaalgedrag van overheden is al jaren een veelvoorkomende klacht van ondernemers. Het betreft dan met name het te laat, ofwel niet binnen de gestelde betalingstermijn, betalen van ingediende ondernemersfacturen voor geleverde diensten of producten. De afgelopen jaren zijn er concrete maatregelen getroffen om het betaalgedrag van overheden te verbeteren. De meest vergaande maatregel is de *Wet ter implementatie van de Richtlijn 2011/7/EU betreffende bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties* die sinds 16 maart 2013 van kracht is. Deze wet legt overheden de wettelijke plicht op om facturen van ondernemers uiterlijk binnen dertig dagen te betalen. Uit een inventarisatie van de Nationale ombudsman in september/oktober 2013 onder ondernemers bleek dat zij, ondanks deze wettelijke betaaltermijn, toch nog niet altijd tevreden zijn over het betaalgedrag van overheden.

Op de vraag waarom overheden trage betalers zijn, bestaat nog geen eensluitend antwoord. In opdracht van de Nationale ombudsman heeft Regioplan onderzocht wat de redenen zijn van het niet tijdig betalen van ondernemersfacturen.

1.2 Onderzoeksaanpak

Regioplan heeft een webenquête uitgezet onder alle elf departementen en 297 gemeenten die bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten. De respondenten zijn per e-mail uitgenodigd voor deelname aan de webenquête. Men had twee weken de tijd om de vragenlijst in te vullen. Alle departementen (respons 100%) en 193 gemeenten (respons 65%) hebben de enquête afgerond. Onderstaande tabel 1.1 geeft de grootteklasse van de gemeenten weer die hebben deelgenomen aan de enquête.

Tabel 1.1 Grootteklasse van gemeenten

	Aantal	Percentage
100.000 of meer inwoners	15	8%
50.000 tot 100.000 inwoners	26	13%
25.000 tot 50.000 inwoners	75	39%
Minder dan 25.000 inwoners	77	40%
Totaal	193	100%

Bron: Regioplan, 2014

De vragenlijst is opgesteld op basis van bevindingen van eerdere onderzoeken naar het betaalgedrag van overheden. Ook zijn vooraf telefonische interviews afgenomen met een medewerker van de afdeling financiële administratie van een departement en een middelgrote gemeente. Deze interviews hebben ons ten tijde van de vragenlijstontwikkeling meer inzicht geboden in de redenen waarom overheden facturen niet altijd binnen de wettelijke termijn betalen. Beide geïnterviewden hebben naderhand kunnen reageren op de conceptversie van de vragenlijst. Daarnaast is een telefonisch interview afgenomen met mr. Winand Grooten, verbonden aan de Rijksuniversiteit Groningen en expert op het terrein van het betaalgedrag van overheden. Ook hij heeft de conceptversie van de vragenlijst kritisch gelezen en van commentaar voorzien.

Om tot een maximale respons en valide onderzoeksuitkomsten te komen, zijn medewerkers van overheden met de meeste kennis van het betaalgedrag van hun organisatie uitgenodigd voor de enquête. Vooraf is aan overheden gevraagd wie dit binnen hun organisatie precies is. Wij hebben van 180 van de 297 gemeenten¹ en vijf van de elf departementen² contactgegevens ontvangen van medewerkers die volgens hen het beste de enquête konden invullen. Bij de andere overheidsorganisaties is de enquête-uitnodiging gemaild aan algemene contactpersonen voor de Nationale ombudsman bij deze organisaties, met daarbij het verzoek deze door te sturen aan de medewerker die de enquête het beste kan invullen. In veel gevallen heeft het hoofd/de manager/teamleider van de financiële en/of administratieve afdeling de enquête ingevuld. Respondenten hebben ook echter vaak andere functies (beleidsmedewerker/adviseur) en/of zijn werkzaam op een andersoortige afdeling.³

Om na te gaan of de respons representatief is wat betreft het tijdig betalen van facturen, is een analyse uitgevoerd op basis van de resultaten van een onderzoek naar het betaalgedrag van overheden in opdracht van MKB-Nederland (Dun & Bradstreet, 2014). Uit dit onderzoek, gebaseerd op een aantal van 19.951 waarnemingen/betalingservaringen, komt naar voren dat de gemeenten die wel gerespondeerd hebben volgens MKB'ers gemiddeld 78,3 procent van hun facturen op tijd betalen. Onder gemeenten die niet gerespondeerd hebben, is dit percentage ongeveer even hoog (78,4 procent). Wij trekken op basis van deze bevinding de conclusie dat er zich geen

¹ Vier van deze respondenten waren werkzaam bij een samenwerkingsverband van meerdere gemeenten; in totaal gaat het om acht gemeenten.

² Van de ministeries van OCW en Financiën hebben wij contactgegevens van drie, respectievelijk twee personen ontvangen. Na afloop van de enquête hebben wij contact opgenomen met deze organisaties om te vragen welke respondent de meest aangewezen persoon is om de enquête in te vullen. Alleen die persoon hebben wij voor het betreffende departement meegenomen in onze analyses.

³ Respondenten werken onder meer op de afdelingen Financieel Beheer, Bedrijfsadministratie, Boekhouding, Middelen, Bedrijfsvoering, Control, Concernondersteuning en Interne Dienstverlening.

selectieve non-respons heeft voorgedaan (dus dat niet alleen de beter betalende gemeenten aan het onderzoek hebben meegedaan).

In de analysefase zijn in totaal tien respondenten nagebeld om ze de gelegenheid te geven bepaalde onduidelijkheden in hun antwoorden te verhelderen en bepaalde antwoorden nader toe lichten.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft binnen welke termijn overheden *over het algemeen* de facturen van ondernemers zeggen te betalen, en welk deel van de facturen zij daadwerkelijk binnen de wettelijke termijn van dertig dagen betalen.

In hoofdstuk 3 wordt beschreven om welke redenen overheidsorganisaties ondernemersfacturen niet altijd tijdig betalen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen redenen die betrekking hebben op de betalende overheidsorganisatie (interne redenen) en redenen die te maken hebben met de facturerende ondernemer (externe redenen).

Hoofdstuk 4 zet uiteen welke aspecten van ondernemersfacturen soms niet kloppen volgens een deel van de overheden. Vervolgens wordt beschreven in welke mate en op welke wijze overheden contact opnemen met ondernemers wanneer een factuur niet helemaal juist of volledig is. Tot slot gaat dit hoofdstuk in op de wijze waarop overheden ondernemers informeren over de vereiste factuureerwijze om zo (preventief) onjuiste facturen te voorkomen.

In hoofdstuk 5 wordt beschreven op welke wijze en binnen welke termijn ondernemers contact opnemen met overheden indien een factuur niet tijdig is betaald. Dit hoofdstuk gaat ook in op de mate waarin overheden begrip hebben voor klachten van ondernemers over niet tijdig betaalde facturen.

In het slothoofdstuk trekken wij op basis van de onderzoeksbevindingen enkele conclusies.

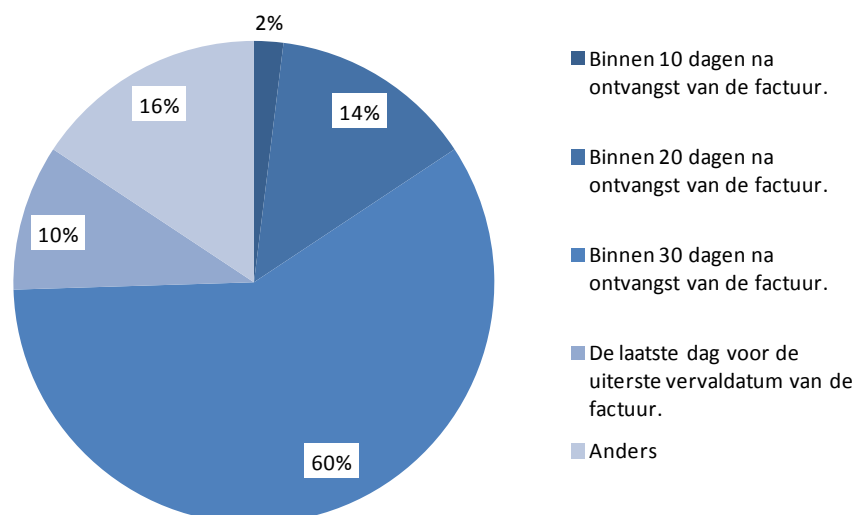
2 BETAALGEDRAG OVERHEDEN

Hoewel de meeste overheden zeggen dat zij facturen *over het algemeen* binnen dertig dagen betalen, betalen zij feitelijk een deel van facturen niet binnen die wettelijke termijn. De overheid stelt zichzelf ten doel om minimaal negentig procent van de facturen binnen dertig dagen te betalen. Negen van de elf departementen betalen negentig procent van de ontvangen facturen binnen de wettelijke termijn; de andere twee departementen betalen 80-90 procent binnen dertig dagen. Bijna drie op de vijf gemeenten betalen minder dan negentig procent van de facturen binnen de wettelijke termijn.

2.1 Termijn waarbinnen overheden over het algemeen betalen

In de enquête is gevraagd binnen welke termijn overheden over het algemeen facturen van ondernemers betalen. De meeste overheden (86%) zeggen dat zij binnen dertig dagen na ontvangst de factuur betalen; binnen die groep betaalt een op de tien op de laatste dag voor de uiterste vervaldatum van de factuur. De rest van de respondenten noemt een andere termijn, bijvoorbeeld veertien dagen na ontvangst van de factuur of de betalingstermijn die op de factuur staat.

Figuur 2.1 Wanneer betaalt uw organisatie feitelijk over het algemeen facturen van ondernemers? (n=192)



2.2 Factuurbetaling binnen wettelijke termijn

Sinds 16 maart 2014 is de *Wet ter implementatie van de Richtlijn 2011/7/EU betreffende bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties* van kracht. Deze wet legt overheden de wettelijke plicht op om binnen dertig dagen hun facturen te voldoen. In de enquête is gevraagd welk deel van de facturen overheden naar schatting binnen de wettelijke termijn betalen.

Hoewel bijna alle overheden zeggen dat zij facturen *over het algemeen* binnen dertig dagen betalen, betalen zij een deel van de facturen in de praktijk toch niet binnen die wettelijke termijn. De overheid stelt zichzelf ten doel om minimaal negentig procent van de facturen binnen dertig dagen te betalen.⁴ Van de elf departementen betalen er negen 90-100 procent van de facturen binnen de wettelijke termijn; de andere twee departementen betalen 80-90 procent binnen deze termijn. Bij gemeenten is het percentage facturen dat binnen de wettelijke termijn wordt betaald, lager dan bij departementen. Bijna drie op de vijf gemeenten (58%) betalen minder dan negentig procent van de facturen binnen de wettelijke termijn (zie tabel 2.1).

Tabel 2.1 Percentage facturen dat naar schatting binnen de wettelijke termijn van dertig dagen wordt betaald

	Totaal gemeenten (n=192)	100.000 of meer inwoners (n=15)	50.000-100.000 inwoners (n=26)	25.000-50.000 inwoners (n=74)	Minder dan 25.000 inwoners (n=77)
100%	1%	0%	0%	1%	0%
90-100%	42%	27%	42%	31%	56%
80-90%	39%	53%	39%	46%	30%
70-80%	17%	13%	12%	22%	14%
60-70%	1%	7%	4%	0%	0%
50-60%	1%	0%	4%	0%	0%

Bron: Regioplan, 2014

Gemeenten zijn over het algemeen positiever over het percentage facturen dat zij op tijd betalen dan MKB-ondernemers over het betaalgedrag van deze gemeenten zijn. Dit blijkt uit een analyse waarbij de resultaten van onze enquête zijn vergeleken met die uit het onderzoek dat het bureau Dun & Bradstreet voor MKB-Nederland in 2014 uitvoerde (zie tabel 2.2). Dit geldt met name voor gemeenten die in onze enquête aangeven dat zij meer dan negentig procent van de facturen op tijd betalen. Uit het MKB-onderzoek blijkt dat deze gemeenten volgens MKB'ers slechts in tachtig procent van de gevallen hun facturen op tijd betalen. Wel zijn MKB'ers positiever over het betaalgedrag van gemeenten die in onze enquête aangeven meer dan tachtig procent van hun facturen op tijd te betalen dan gemeenten die aangeven minder dan tachtig procent op tijd te betalen.

⁴ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ondernemersklimaat-en-innovatie/ruimte-om-te-ondernemen/minder-regeldruk-en-belastingverlagingen>.

Tabel 2.2 Vergelijking percentage facturen dat op tijd betaald wordt volgens gemeenten en MKB'ers

Op tijd betaalde facturen volgens gemeenten	Op tijd betaalde facturen volgens MKB'ers		N
	Gemiddelde	Standaarddeviatie	
Meer dan 90%	79,8%	8,6	65
80-90%	79,2%	8,3	66
Minder dan 80%	73,9%	8,9	32
Totaal	78,4%	8,8	163

Bron: Regioplan, 2014 / Dun & Bradstreet, 2014

Box 2.1 Digitaal factuureerproces overheden en digitale facturering door ondernemers

Digitale factuureerprocessen binnen overheidsorganisaties

Bij een digitaal factuureersysteem worden binnengekomen facturen gescand en vervolgens digitaal naar de betreffende budgethouder(s) gestuurd. De facturen worden daarna digitaal afgedaan door de budgethouder. Ook is het dan meestal mogelijk om een digitale rappel te sturen naar een budgethouder die de factuur moet accorderen.

In welke mate het al dan niet hebben van een digitaal factuureerproces positief van invloed is op het betaalgedrag van overheden is onduidelijk. Uit een nadere analyse van de enquêteresultaten blijkt dat er weinig verschil in het aandeel tijdig betaalde facturen bestaat tussen overheden met en zonder een digitaal factuureerproces.

De meeste gemeenten (86%) hebben een digitaal factuureerproces. Zeven van de elf departementen hebben een gedigitaliseerd factuureerproces/interne routing van facturen, en twee departementen hebben deze gedeeltelijk gedigitaliseerd (zie tabel 2.3). Uit een nadere analyse blijkt dat bijna een op de drie gemeenten met minder dan 25.000 inwoners (29%) nog geen digitaal factuureerproces heeft.

Tabel 2.3 Heeft uw organisatie het eigen factuureerproces/de interne routing van facturen gedigitaliseerd?

	Gemeenten (N=192)	Departementen (N=11)
Ja	86%	64%
Ja, gedeeltelijk	1%	18%
Nee, en dat is onze organisatie de komende tijd ook niet van plan	4%	0%
Nee, maar dat is onze organisatie binnenkort wel van plan	9%	18%

Bron: Regioplan, 2014

Effect van digitale facturering door ondernemers

In de enquête is aan respondenten de volgende stelling voorgelegd: 'Wanneer facturering door ondernemers aan overheden alleen digitaal zou plaatsvinden, dan zouden facturen veel sneller worden betaald.' De meningen hierover zijn verdeeld. Meer dan een op de drie gemeenten is het hiermee (helemaal) eens, maar ongeveer eenzelfde aandeel is het er (helemaal) niet mee eens. Van de departementen is een groter deel het (helemaal) eens met de stelling (vijf van de elf).

3 REDENEN VOOR NIET-TIJDIGE BETALING FACTUREN

Volgens overheden ligt de oorzaak van niet tijdig betaalde facturen zowel bij hun eigen organisatie als bij facturerende ondernemers. De vaakst genoemde interne redenen hebben betrekking op de budgethouder die ondernemersfacturen accordeert. De mate waarin bepaalde interne redenen worden genoemd, kan sterk verschillen tussen gemeenten en departementen. Een vaak genoemde externe reden is dat ondernemers facturen verzenden voor prestaties die nog niet (volledig) zijn verricht of niet volgens afspraak zijn.

3.1 Interne redenen

Voor het niet tijdig betalen van facturen bestaat een groot aantal potentiële oorzaken die zowel 'intern' als 'extern' van aard kunnen zijn. In het geval van interne redenen ligt de oorzaak van het niet tijdig betalen bij de betalende overheidsorganisatie, bij externe redenen ligt de oorzaak daarvan bij de facturerende ondernemer.

In de enquête is aan respondenten gevraagd om welke interne redenen hun overheidsorganisatie facturen van ondernemers soms niet binnen de wettelijke termijn van dertig dagen betalen. Gemeenten en departementen noemen het vaakst redenen die betrekking hebben op de 'budgethouder' ofwel de medewerker die inhoudelijk betrokken is bij de verleende opdracht en de factuur moet accorderen; na accordering zorgt de financiële administratie voor betaling van de factuur. Niet-tijdige betalingen worden volgens overheden intern veroorzaakt wanneer de budgethouder verzuimt de factuur tijdig te accorderen door hier minder prioriteit aan te geven. Ook noemen veel overheden, vooral gemeenten, als interne reden dat er binnen de eigen organisatie meerdere budgethouders zijn die de factuur moeten ondertekenen (zie tabel 3.1).

Uit een nadere analyse van de enquêteresultaten blijkt dat gemeenten die een relatief laag aandeel van de facturen tijdig betalen, bijna alle interne redenen vaker noemen dan gemeenten die een relatief hoog aandeel tijdig betalen.⁵ Verder blijkt uit een nadere analyse dat respondenten van gemeenten die vinden dat ondernemers vaak/regelmatig terecht klagen over het betaalgedrag van overheden, de interne redenen uit tabel 3.1 vaker noemen dan respondenten van andere gemeenten (zie bijlage voor deze tabel).

⁵ Door middel van een nadere analyse van de enquêteresultaten is gekeken of er wat betreft de genoemde interne redenen verschillen bestaan tussen gemeenten die een groot deel van de ondernemersfacturen (90-100%) tijdig betalen en gemeenten die een minder groot deel tijdig betalen. Een dergelijke analyse was voor departementen niet goed mogelijk vanwege het lage aantal departementen.

Tabel 3.1 Interne redenen niet-tijdige betalingen*

	Gemeenten (N=192)	Departemen- ten (N=11)
De budgethouder verzuimt de factuur tijdig te accorderen doordat hij/zij minder prioriteit hieraan geeft.	74%	100%
Er zijn meerdere budgethouders die de factuur moeten ondertekenen, met als gevolg een groter risico van vertragingen in het betalingsproces.	74%	36%
De budgethouder is niet aanwezig (ziek, vakantie, e.d.) en vervanging is niet goed geregeld.	50%	55%
De budgethouder neemt niet meteen contact op met de ondernemer naar aanleiding van een onjuiste/onvolledige factuur.	40%	27%
De financiële administratie stuurt de factuur naar de verkeerde budgethouder.	39%	27%
De budgethouder wordt niet of nauwelijks afgerekend op het overschrijden van betalingstermijnen.	35%	18%
Onze organisatie geeft onvoldoende aan naar welke afdeling/persoon de factuur moet worden gestuurd.	11%	27%
De toegestuurde factuur is kwijtgeraakt binnen onze organisatie.	7%	27%
Slechte afstemming/communicatie tussen budgethouder en financiële administratie.	5%	9%
Onze organisatie vergeet wel eens informatie over de eisen van facturering naar de ondernemer te sturen wat tot onjuiste facturering leidt. Dit leidt tot vertraging omdat de factuur retour gezonden wordt door onze organisatie.	4%	27%
Onze organisatie is niet op de hoogte van de wettelijke plicht om binnen 30 dagen facturen te betalen.	1%	0%
Anders	10% **	9% **

Bron: Regioplan, 2014

* Meerdere antwoorden mogelijk

** Respondenten noemen onder meer dat de budgethouder binnen de eigen organisatie het budget soms nog niet volledig heeft geregeld en dat facturen soms met een bepaalde reden blijven liggen bij de toezichthouder of kredietbeheerder. Personele problemen binnen de afdeling financiële administratie wordt ook als interne reden voor niet-tijdige betalingen genoemd. Ook meldt een respondent dat ondernemers vaak verzamelfacturen, bestemd voor meerdere budgethouders, naar zijn organisatie toesturen; in dat geval moet eerst worden uitgezocht naar wie de factuur intern gestuurd moet worden om te accorderen.

3.2 Externe redenen

In de enquête is ook gevraagd naar externe redenen van niet-tijdige betalingen. Volgens circa vier op de vijf overheden is de geleverde prestatie waarvoor een ondernemer de factuur verzendt, soms niet volgens afspraak. Meer dan vier op de vijf gemeenten geven aan dat de prestatie soms nog niet (volledig) is verricht. Een andere externe reden die door veel gemeenten en

departementen wordt genoemd, is dat een of meer aspecten van de toegestuurde factuur niet kloppen. In hoofdstuk 4 gaan we op dit laatste aspect dieper in.

Tabel 3.2 Vaakst voorkomende externe redenen van niet-tijdige betalingen*

	Gemeenten (N=192)	Departemen- ten (N=11)
De geleverde prestatie waarvoor een ondernemer de factuur verzendt, is nog niet (volledig) verricht.	83%	64%
De geleverde prestatie waarvoor een ondernemer de factuur verzendt, is niet volgens afspraak.	82%	82%
Een of meer aspecten van de toegestuurde factuur kloppen niet.	75%	82%
Wij hebben de factuur nooit ontvangen (precieze oorzaak onbekend).	45%	82%
Anders	19%**	46%**

Bron: Regioplan, 2014

* Respondenten konden meer antwoorden geven.

** Respondenten noemen vaak interne redenen en aspecten van de factuur die niet volledig of onduidelijk zijn. Daarnaast noemen enkele respondenten de externe reden dat men wel eens moeten wachten op de ontvangst van een creditnota of op een correctiefactuur van de ondernemer. Ook wordt genoemd dat er met een ondernemer een andere betaaltermijn was overeengekomen dan de termijn die op de factuur staat.

4 ONJUISTE FACTUREN

Ondernemers versturen soms facturen die niet helemaal juist of volledig zijn. Vaak klopt het genoemde bedrag niet, is de factuur niet aan een specifieke afdeling/persoon gericht of is deze juist naar de verkeerde afdeling/persoon gestuurd. Departementen geven vaak aan dat het factuurnummer/referentienummer/inkoopordernummer verkeerd is of ontbreekt. De meeste overheden nemen in zo'n situatie in bijna alle gevallen contact op met de ondernemer, meestal telefonisch of via de e-mail. Goede informatie over de vereiste facturerwijze kan het aantal facturen dat niet klopt verminderen en zo dus helpen het percentage op tijd betaalde facturen te verhogen. Bijna alle departementen en grote gemeenten hebben een standaardwerkwijze om ondernemers te informeren over hoe er correct gefactureerd moet worden. Toch informeert een groot deel van die overheden ondernemers regelmatig niet of niet volledig.

4.1 Aspecten van facturen die niet kloppen

In het vorige hoofdstuk bleek dat veel overheden als reden voor niet-tijdige betalingen noemden dat een of meer aspecten van de toegestuurde factuur niet kloppen. Aan deze respondenten is gevraagd welke aspecten dan precies niet kloppen.

De meeste gemeenten geven aan dat er op de factuur wel eens een onjuist bedrag staat vermeld, dat niet aangegeven is aan welke afdeling/ persoon de factuur gericht is en/of dat de factuur naar de verkeerde afdeling/ persoon binnen hun organisatie is gestuurd. Bijna alle departementen melden dat het voorkomt dat een factuur naar de verkeerde afdeling/persoon binnen hun organisatie wordt gestuurd. Veel departementen noemen verder een ontbrekend of verkeerd factuurnummer/referentienummer/inkoopordernummer als onjuistheden.

Tabel 4.1 Aspecten van toegestuurde facturen die niet altijd kloppen*

	Gemeenten (N=143)	Departemen- ten (N=9)
Op de factuur van ondernemers staat een onjuist bedrag.	62%	44%
Op de factuur staat niet aan welke afdeling/persoon deze gericht is.	52%	44%
De factuur is naar de verkeerde afdeling/persoon binnen onze organisatie gestuurd.	46%	89%
Op de factuur ontbreekt het btw-nummer van de ondernemer.	27%	11%
Op de factuur ontbreekt het Kamer van Koophandel-nummer van de ondernemer.	25%	11%
Het factuurnummer/referentienummer/inkoopordernummer ontbreekt.	25%	67%
Op de factuur ontbreken betalingsgegevens van de ondernemer.	16%	22%
Op de factuur staat het verkeerde factuurnummer/referentienummer/inkoopordernummer.	14%	67%
Op de factuur staat geen IBAN-nummer maar het oude bankrekeningnummer.	6%	11%
De factuurdatum ontbreekt.	4%	0%
Anders	18%**	11%**

Bron: Regioplan, 2014

* Deze vraag is uitsluitend gesteld aan respondenten die als externe reden voor niet-tijdige betalingen van facturen aangeven dat bepaalde aspecten van de factuur niet kloppen. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

** Meerdere gemeenten geven aan dat het genoemde btw-bedrag op de factuur niet altijd juist is. Verder noemen zij dat de factuur niet aan de wettelijke of fiscale vereisten voldoet, dat de factuur later binnenkomt dan de factuurdatum op de factuur, dat een btw-uitsplitsing ontbreekt en dat het betaalkenmerk ontbreekt. Eén departement geeft aan dat er soms een onrealistisch groot verschil zit tussen de factuurdatum en de ontvangstdatum van de factuur.

4.2 Contact over onjuiste of onvolledige facturen

De meeste overheden nemen (bijna) altijd contact op met de ondernemer wanneer blijkt dat de factuur niet aan de door hen gestelde eisen voldoet (zie tabel 4.2). Een klein deel van de gemeenten geeft aan in zo'n situatie (bijna) nooit contact op te nemen met ondernemers. Door departementen is dit antwoord niet gegeven.

Tabel 4.2 Mate waarin overheden contact opnemen met de ondernemer over een factuur die niet aan gestelde eisen voldoet

	Gemeenten (N=193)	Departementen (N=11)
Altijd	52%	64%
Bijna altijd	31%	27%
Regelmatig	10%	9%
Bijna nooit	5%	0%
Nooit	1%	0%
De toegestuurde facturen van ondernemers voldoen altijd aan de gestelde eisen.	1%	0%

Bron: Regioplan, 2014

In het geval van een onjuiste of onvolledige factuur nemen overheden met name telefonisch contact of e-mailcontact op met de betreffende ondernemer. Daarnaast sturen veel departementen de factuur retour met daarop de reden van terugzending (zie tabel 4.3).

Tabel 4.3 Wijze waarop overheden contact opnemen met ondernemers over factuur die niet aan gestelde eisen voldoet

	Gemeenten (N=190)	Departementen (N=11)
Onze organisatie neemt telefonisch contact hierover op met de ondernemer.	87%	64%
Onze organisatie mailt de ondernemer hierover.	62%	73%
Onze organisatie stuurt de factuur retour met daarop de reden van terugzending.	22%	64%
Anders	3%	9%

Bron: Regioplan, 2014

Respondenten noemen tal van redenen dat zij niet in alle gevallen contact opnemen met ondernemers. Een deel neemt geen contact op bij een ontbrekend btw-nummer of een foutief of ontbrekend btw-bedrag. In de enquête geven enkele respondenten aan dat geen contact wordt opgenomen met ondernemers in het geval van kleine factuurbedragen (< € 100,-). Sommige respondenten passen de factuur soms zelf aan (bij een verkeerd bedrag of btw-bedrag) en proberen op die manier zelf een oplossing voor het 'knelpunt' te vinden. Andere respondenten geven aan dat men soms gewoon vergeet contact op te nemen.

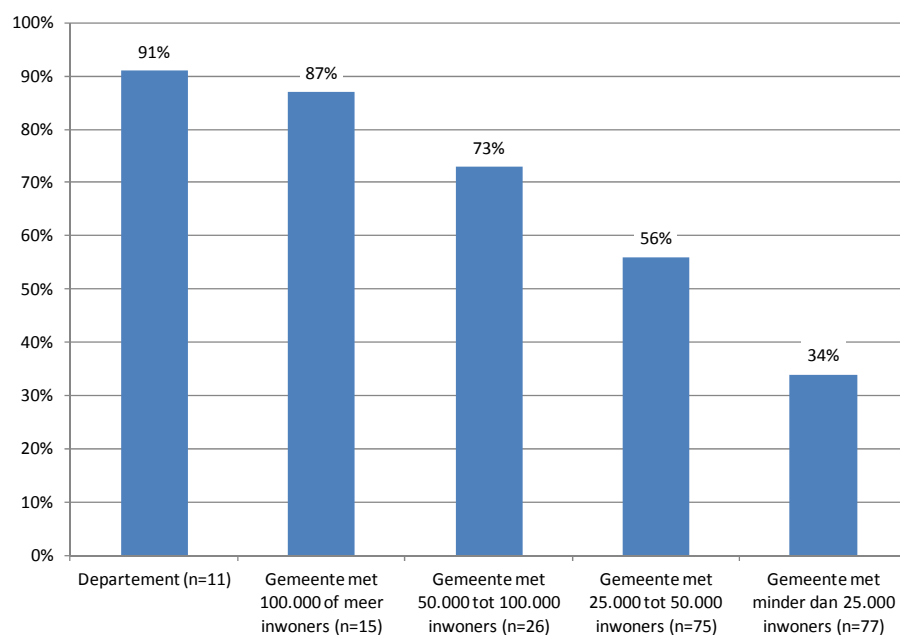
4.3 Informeren over vereiste factuurwijze

Overheden stellen over het algemeen bepaalde eisen aan de wijze waarop gefactureerd dient te worden. Wanneer niet aan de gestelde eisen wordt voldaan, kan dat uiteindelijk tot een vertraging van de factuurbetaling leiden. Ondernemers moeten daarom goed bekend zijn met de vereiste

factureerwijze. Goede informatie over de vereiste factureerwijze kan zorgen voor een hoger aandeel correcte of volledige facturen, met als uiteindelijk gevolg dat overheden facturen sneller betalen.

Een standaardwerkwijze bij overheden om ondernemers hierover te informeren, kan hierbij daarom van belang zijn. We hebben dan ook uitgevraagd in onze enquête of de gemeenten en departementen voor ondernemers zo'n standaardwerkwijze hebben. Bijna alle departementen hebben een standaardwerkwijze voor het informeren van ondernemers over de wijze waarop zij moeten factureren. Slechts één departement heeft niet zo'n standaardwerkwijze. Gemeenten beschikken veel minder vaak over een dergelijke standaardwerkwijze; hoe kleiner de gemeente, hoe minder vaak er een standaardwerkwijze is met betrekking tot informatie over de vereiste factureerwijze (zie figuur 4.1).

Figuur 4.1 Overheden met standaardwerkwijze waarop ondernemers worden geïnformeerd over vereiste factureerwijze



Bron: Regioplan, 2014

Twee op de drie gemeenten en de helft van de departementen geven aan dat zij deze informatie standaard in de voorwaarden plaatsen van de te verstrekken opdracht of de inkoop van het product of de dienst (zie tabel 4.4).

Tabel 4.4 Wat houdt de standaardwerkwijze precies in?*

	Gemeenten (n=100)	Departemen- ten (n=10)
Deze informatie staat standaard in de voorwaarden van de te verstrekken opdracht of de inkoop van het product of de dienst.	65%	50%
Deze informatie staat op onze website. We verwijzen daarnaar in de inkooporder of opdrachtbevestiging.	42%	20%
Wij vermelden dit in het eerste face to face of telefonische gesprek met de ondernemer na de inkooporder of opdrachtbevestiging.	24%	10%
Deze informatie staat standaard in een financiële bijsluiter (papier/digitaal) die wij meesturen met de inkooporder of opdrachtbevestiging.	17%	30%
Deze informatie sturen wij standaard na de inkooporder of opdrachtbevestiging per post en/of per e-mail naar de ondernemer.	13%	20%
Anders	14%**	20%**

Bron: Regioplan, 2014

* Meerdere antwoorden mogelijk

** Volgens één gemeente staat informatie over de factureerwijze in de opdrachtbevestiging en wordt de betaaltermijn in de inkoopvoorwaarden genoemd. Eén departement geeft aan dat alle ondernemers een aparte brief ontvangen met de gegevens die verplicht op de factuur vermeld moeten worden. Enkele gemeenten geven aan dat dergelijke informatie standaard via een e-mail wordt verzonden.

Uit het voorgaande werd al duidelijk dat niet alle gemeenten en departementen een standaardwerkwijze hebben om ondernemers te informeren over hoe ze moeten factureren. Veel gemeenten zonder standaardwerkwijze geven hiervoor als reden dat hun organisatie dit de eigen verantwoordelijkheid van ondernemers vindt (zie tabel 4.5).

Tabel 4.5 Reden waarom geen standaardwerkwijze*

	Gemeenten (n=93)
Omdat het de eigen verantwoordelijkheid van ondernemers is om te weten hoe zij moeten factureren.	44%
Omdat onze organisatie van mening is dat ondernemers hiervan al op de hoogte zijn.	29%
Omdat onze organisatie niet te directief wil zijn richting ondernemers.	22%
Anders	30%

* Omdat er slechts één departement zonder standaardwerkwijze van informeren is, gaat het in deze tabel alleen over gemeenten. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Belangrijk is ten slotte dat het hebben van een standaardwerkwijze om ondernemers te informeren over hoe ze moeten factureren, niet garandeert dat de overheden alleen maar juiste facturen ontvangen. Uit een nadere analyse van de enquêteresultaten blijkt namelijk dat twee op de vijf gemeenten met zo'n standaardwerkwijze, als meest voorkomende externe reden van niet-

tijdige betalingen noemen dat een of meer aspecten van de toegestuurde factuur niet kloppen. Van gemeenten zonder een dergelijke standaardwerkwijze noemt circa de helft dit als meest voorkomende reden. Een verklaring voor het feit dat tussen beide groepen (met en zonder standaardwerkwijze) maar een beperkt verschil zit, ligt mogelijk in het feit dat organisaties met een standaardwerkwijze ondernemers lang niet altijd juist en volledig informeren. Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat ondanks een standaardwerkwijze, een kwart van de gemeenten en een op de drie departementen ondernemers regelmatig niet of niet volledig informeren over hoe er correct gefactureerd kan worden. Er bestaat daarbij weinig verschil tussen gemeenten van verschillende grootteklassen (zie tabel 4.6).

Tabel 4.6 Frequentie dat overheden ondernemers niet of niet volledig informeren over de eisen van facturering

	Gemeenten (n=100)	Departemen- ten (n=10)
Dit komt nooit voor.	10%	10%
Dit komt bijna nooit voor.	63%	60%
Dit komt regelmatig voor.	25%	30%
Dit komt vaak voor.	2%	0%

Bron: Regioplan, 2014

5 CONTACT OVER NIET-TIJDIGE BETALINGEN

De meeste ondernemers nemen contact op met de betreffende overheidsorganisatie wanneer een factuur niet tijdig is betaald. Dit doen zij bijna altijd binnen een maand na het verstrijken van de betaaltermijn. De meeste overheden hebben wel eens te maken met ondernemers die klagen over het betaalde bedrag van hun organisatie. Voor dergelijke klachten bestaat in zekere mate ook begrip bij overheden.

5.1 Wijze van contact opnemen

In het geval dat een factuur niet binnen de gestelde termijn betaald is, nemen de meeste ondernemers contact op met de betreffende overheidsorganisatie. Slechts enkele respondenten van gemeenten geven aan dat ondernemers hen (bijna) nooit informeren hierover.

Volgens bijna alle respondenten van gemeenten en departementen sturen ondernemers een of meer betalingsherinneringen naar hun organisatie in het geval van niet tijdig betaalde facturen. Ook nemen ondernemers volgens veel respondenten telefonisch contact op met hun organisatie over het uitblijven van de betaling van hun factuur.

Tabel 5.1 Wijze waarop ondernemers contact opnemen met overheden bij niet tijdig betaalde factuur

	Gemeenten (N=163)	Departemen- ten (N=11)
Zij sturen een of meer betalingsherinneringen naar onze organisatie	88%	91%
Zij nemen telefonisch contact met onze organisatie op	80%	73%
Zij sturen een e-mail naar onze organisatie	46%	36%
Zij sturen na een of meer betalingsherinneringen een aanmaning naar onze organisatie	32%	55%
Zij informeren onze organisatie hier (bijna) nooit over	3%	0%
Anders	1%	0%

Bron: Regioplan, 2014

5.2 Termijn van contact opnemen

Ondernemers nemen volgens de respondenten bij niet tijdig betaalde facturen binnen een niet al te lange termijn contact op hierover. Volgens de meeste gemeenten (84%) nemen ondernemers uiterlijk binnen twee weken na het verstrijken van de betaaltermijn contact op. De meeste departementen geven

aan dat ondernemers meestal binnen een maand contact opnemen met hun organisatie.

Tabel 5.2 Termijn waarbinnen ondernemers contact opnemen met overheden

	Gemeenten (N=187)	Departemen- ten (N=11)
Binnen een week na het verstrijken van de betaaltermijn	29%	0%
Binnen twee weken na het verstrijken van de betaaltermijn	55%	27%
Binnen een maand na het verstrijken van de betaaltermijn	17%	64%
Binnen drie maanden na het verstrijken van de betaaltermijn	0%	9%
Na drie maanden na het verstrijken van de betaaltermijn	0%	0%

Bron: Regioplan, 2014

Box 5.1 Incassokosten in het geval van niet tijdig betaalde facturen

Sinds maart 2013 bestaat er voor ondernemers (en andere crediteuren) een wettelijke mogelijkheid om bij een overschrijding van de wettelijk verplichte betalingstermijn – zonder waarschuwing vooraf – € 40,- aan incassokosten in rekening te brengen bij overheden.

In de enquête hebben wij aan respondenten gevraagd hoe vaak hun organisatie hiermee tot op heden te maken heeft gehad. Een kwart van de gemeenten en vijf van de elf departementen hebben hier een enkele keer mee te maken gehad. Wat de redenen zijn van deze relatief lage percentages is niet onderzocht.

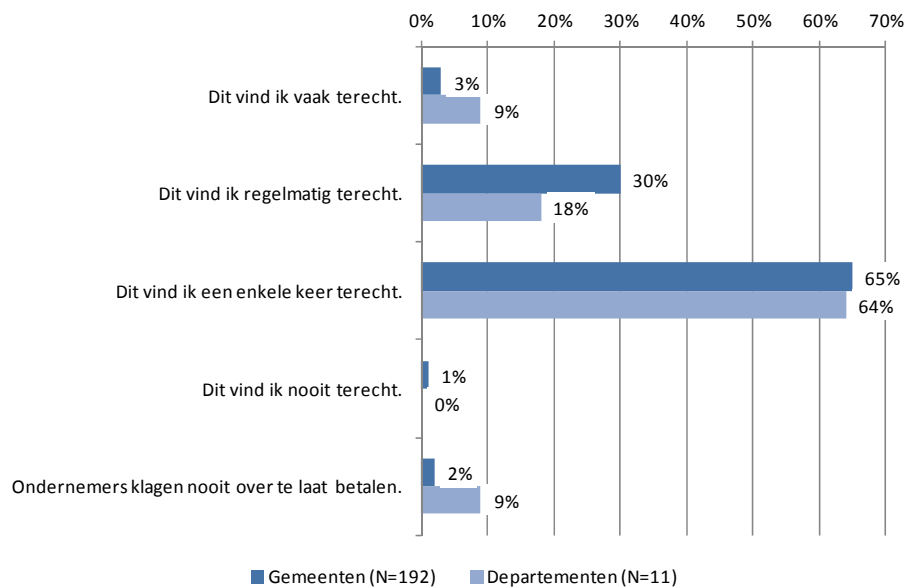
Uit een nadere analyse blijkt dat gemeenten die nooit te maken hebben gehad met deze incassokosten, in grotere mate tijdig betalen dan gemeenten die daar wel eens mee te maken hadden. Van de gemeenten die nooit te maken hebben gehad met de incassokosten, betaalt ongeveer de helft minstens negentig procent van de facturen binnen de wettelijke termijn. Van de gemeenten die een enkele keer met deze incassokosten te maken hadden, betaalt een kwart ten minste negentig procent binnen dertig dagen. Vanwege het lage aantal departementen was deze nadere analyse niet mogelijk voor dit type overheid.

5.3 Begrip voor klachten over betaalgedrag?

De respondenten van de meeste overheden hebben wel eens te maken met ondernemers die klagen over het feit dat hun organisatie facturen niet binnen de wettelijke termijn betaalt. Er bestaat binnen overheden in zekere mate van begrip voor ondernemersklachten over het betaalgedrag van hun organisatie, zo blijkt uit figuur 5.1. Uit een nadere analyse blijkt dat van de gemeenten die

minder dan tachtig procent tijdig betalen, circa de helft (49%) ondernemersklachten regelmatig of vaak terecht vinden.⁶

Figuur 5.1 Mening overheden over ondernemers die klagen over het betaalgedrag van hun organisatie



Bron: Regioplan, 2014

In beginsel bestaat er een risico dat overheden ondernemers die over het betaalgedrag van hun organisatie klagen, sanctioneren. Bij sanctioneren valt te denken aan het uitsluiten van klagende ondernemers van toekomstige aanbestedingen. Dit valt echter moeilijk te onderzoeken: respondenten geven snel wenselijke antwoorden. In onze enquête hebben we daarom, om iets van een indicatie van dit gedrag te krijgen, uitgevraagd of een respondent begrip heeft voor het klagen van ondernemers over te laat betaalde facturen en of deze respondent direct betrokken is bij de inkoop van goederen en diensten. Indien deze namelijk betrokken is bij de inkoop van producten/diensten en geen begrip heeft voor dergelijke klachten van ondernemers, dat kan dat er mogelijk voor zorgen dat klagen negatief van invloed is op de kans op nieuwe opdrachten.⁷ Het is echter de vraag of daar in de praktijk ook daadwerkelijk een risico op is. Een indicatie hiervoor is dat veertig procent van de bij de inkoop betrokken respondenten dergelijke ondernemersklachten vaak of regelmatig terecht vindt. Het begrip voor ondernemersklachten is onder niet bij

⁶ Deze nadere analyse was bij departementen niet mogelijk vanwege het lage aantal departementen.

⁷ In de enquête hebben wij aan respondenten allereerst gevraagd om de door hen genoemde interne en externe redenen van niet-tijdige betalingen tegen elkaar af te wegen. Op basis van die afweging moest zij aangeven hoe vaak zij begrip hebben voor klachten van ondernemers over het betaalgedrag van hun organisatie. In de enquête hebben wij ook aan respondenten gevraagd of zij op de een of andere manier betrokken zijn bij de inkoop van diensten/producten van ondernemers.

de inkoop betrokken respondenten zelfs minder groot dan bij respondenten die daar wel bij betrokken zijn (zie tabel 5.3). Vanwege het lage aantal departementen was een dergelijke nadere analyse niet mogelijk voor dit type overheid.⁸

Tabel 5.3 Mening over ondernemersklachten volgens respondenten die wel en niet betrokken zijn bij de inkoop van diensten/producten van ondernemers

	Wel betrokken bij inkoop diensten/producten van ondernemers (n=50)	Niet betrokken bij inkoop diensten/producten van ondernemers (n=141)
Dit vind ik vaak terecht.	2%	4%
Dit vind ik regelmatig terecht.	38%	27%
Dit vind ik een enkele keer terecht.	60%	67%
Dit vind ik nooit terecht.	0%	1%
Ondernemers klagen nooit over te laat betalen.	0%	2%

Bron: Regioplan, 2014

Wij hebben bovengenoemde kwestie ook in de vorm van een stelling voorgelegd aan respondenten: ‘Sommige ondernemers durven niet te klagen over het niet tijdig betalen van een factuur door overheden, omdat zij bang zijn daarmee de betreffende overheidsorganisatie(s) als opdrachtgever te verliezen.’ Circa de helft van de gemeenten en departementen denkt niet dat ondernemers om de genoemde reden niet durven te klagen (zie tabel 5.4).

Tabel 5.4 Stelling: ‘Sommige ondernemers durven niet te klagen over het niet tijdig betalen van een factuur door overheden, omdat zij bang zijn daarmee de betreffende overheidsorganisatie(s) als opdrachtgever te verliezen.’ Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met deze stelling?

	Gemeenten (N=193)	Departementen (N=11)
Helemaal eens	2%	0%
Eens	15%	9%
Niet eens, niet oneens	36%	39%
Oneens	29%	27%
Helemaal oneens	19%	27%

Bron: Regioplan, 2014

⁸ Van de twee respondenten van departementen die bij de inkoop betrokken zijn, vindt één persoon ondernemersklachten regelmatig terecht. De ander vindt het een enkele keer terecht.

6 CONCLUSIES

Op basis van de onderzoeksbevindingen trekken wij de volgende conclusies ten aanzien van het betaalgedrag van overheden:

- Ondanks de wettelijke termijn van dertig dagen, blijkt ook uit ons onderzoek dat overheden ondernemersfacturen niet altijd binnen deze termijn betalen. De overheid stelt zichzelf ten doel om minimaal negentig procent van de facturen binnen dertig dagen te betalen. Het betaalgedrag van departementen is beter dan dat van gemeenten. Negen van de elf departementen betalen ten minste negentig procent binnen de wettelijke termijn. Bijna drie op de vijf gemeenten betalen minder dan negentig procent van de facturen binnen dertig dagen.
- Overheden erkennen dat de oorzaak van niet-tijdige betalingen zowel bij henzelf als bij de facturerende ondernemer kan liggen. Interne redenen die gemeenten en departementen het vaakst noemen, hebben betrekking op de 'budgethouder'. Niet-tijdige betalingen worden volgens overheden intern veroorzaakt wanneer de budgethouder verzuimt de factuur tijdig te accorderen door hier minder prioriteit aan te geven. Ook noemen veel overheden dat er binnen de eigen organisatie meerdere budgethouders zijn die de factuur moeten ondertekenen. Een andere interne reden die vaak wordt genoemd, is dat de budgethouder niet aanwezig is (door ziekte, vakantie, en dergelijke) en dat vervanging niet goed is geregeld. Ook noemen overheden als reden dat de budgethouder niet meteen contact opneemt met een ondernemer naar aanleiding van een onjuiste of onvolledige factuur.
- De vaakst genoemde externe redenen zijn dat ondernemers facturen verzenden voor prestaties die ofwel nog niet (volledig) zijn verricht ofwel niet volgens afspraak zijn. Ondernemers versturen ook vaak facturen die niet helemaal juist of volledig zijn. In veel gevallen klopt het genoemde bedrag niet, is de factuur niet aan een specifieke afdeling/persoon gericht of is deze juist naar de verkeerde afdeling/persoon gestuurd.
- In het geval van onjuiste of onvolledige facturen is het van belang dat ondernemers daarvan op de hoogte raken. Zij kunnen vervolgens een correcte factuur naar de betreffende overheidsorganisatie sturen om deze alsnog betaald te krijgen. De meeste overheden nemen in het geval van onjuiste of onvolledige facturen bijna altijd contact op met een ondernemer, meestal telefonisch of via de e-mail. In sommige gevallen gebeurt dit dus niet, wat het betaalproces verder kan vertragen.
- Om het aantal onjuiste of onvolledige facturen te verminderen, is communicatie richting ondernemers over de vereiste factuurewijze van belang. Dit werkt preventief in het voorkomen van te laat betaalde facturen. Bijna alle departementen en grote gemeenten hebben een standaardwerkwijze om ondernemers hierover te informeren. Toch informeert ook een deel van die groep overheden ondernemers regelmatig niet of niet volledig over de correcte factuurewijze.

- In het geval van een niet tijdig betaalde factuur nemen de meeste ondernemers contact op met de betreffende overheidsorganisatie. Dat gebeurt meestal binnen een maand na het verstrijken van de betaaltermijn. Daardoor kan het voorkomen dat overheden er pas van op de hoogte gesteld worden als de wettelijke termijn van dertig dagen al verstreken is.
- De meeste overheden hebben wel eens te maken met ondernemers die klagen over het betaalgedrag van hun organisatie. Voor dergelijke klachten bestaat in zekere mate begrip bij overheden. We hebben niet kunnen vaststellen of dit klagen bij de overheid de positie van ondernemers schaadt bij het verkrijgen van nieuwe opdracht.

BIJLAGE
Aanvullende tabellen enquête
Tabel B1.1 Interne redenen volgens gemeenten met 90-100% tijdige betalingen en gemeenten met minder dan 90% tijdige betalingen*

	Gemeenten met 90-100% tijdige betalingen (n=81)	Gemeenten met < 90% tijdige betalingen (n=110)
Er zijn meerdere budgethouders die de factuur moeten ondertekenen, met als gevolg een groter risico van vertragingen in het betalingsproces.	75%	72%
De budgethouder verzuimt de factuur tijdig te accorderen doordat hij/zij minder prioriteit hieraan geeft.	67%	81%
De budgethouder is niet aanwezig (ziek, vakantie, e.d.) en vervanging is niet goed geregeld.	38%	58%
De budgethouder neemt niet meteen contact op met de ondernemer naar aanleiding van een onjuiste/onvolledige factuur.	36%	43%
De financiële administratie stuurt de factuur naar de verkeerde budgethouder.	31%	45%
De budgethouder wordt niet of nauwelijks afgerekend op het overschrijden van betalingstermijnen.	22%	45%
Onze organisatie geeft onvoldoende aan naar welke afdeling/persoon de factuur moet worden gestuurd.	6%	15%
De toegestuurde factuur is kwijtgeraakt binnen onze organisatie.	6%	7%
Onze organisatie vergeet wel eens informatie over de eisen van facturering naar de ondernemer te sturen wat tot onjuiste facturering leidt. Dit leidt tot vertraging omdat de factuur retour gezonden wordt door onze organisatie.	3%	6%
Slechte afstemming/communicatie tussen budgethouder en financiële administratie.	1%	8%
Onze organisatie is niet op de hoogte van de wettelijke plicht om binnen dertig dagen facturen te betalen.	0%	1%
Anders	12%	8%

Bron: Regioplan, 2014

* Meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel B1.2 Interne redenen volgens respondenten van gemeenten die vinden dat ondernemers vaak/regelmatig klagen over betaalgedrag

	Ondernemersklachten vaak/regelmatig terecht (n=63)	Totaal gemeenten (n=193)
De budgethouder verzuimt de factuur tijdig te accorderen doordat hij/zij minder prioriteit hieraan geeft.	86%	75%
Er zijn meerdere budgethouders die de factuur moeten ondertekenen, met als gevolg een groter risico van vertragingen in het betalingsproces.	70%	74%
De budgethouder is niet aanwezig (ziek, vakantie, e.d.) en vervanging is niet goed geregeld.	62%	50%
De financiële administratie stuurt de factuur naar de verkeerde budgethouder.	56%	39%
De budgethouder wordt niet of nauwelijks afgerekend op het overschrijden van betalingstermijnen.	46%	35%
De budgethouder neemt niet meteen contact op met de ondernemer naar aanleiding van een onjuiste/onvolledige factuur.	38%	40%
Onze organisatie geeft onvoldoende aan naar welke afdeling/persoon de factuur moet worden gestuurd.	16%	11%
De toegestuurde factuur is kwijtgeraakt binnen onze organisatie.	10%	7%
Slechte afstemming/communicatie tussen budgethouder en financiële administratie.	10%	5%
Onze organisatie vergeet wel eens informatie over de eisen van facturering naar de ondernemer te sturen wat tot onjuiste facturering leidt. Dit leidt tot vertraging omdat de factuur retour gezonden wordt door onze organisatie.	3%	4%
Onze organisatie is niet op de hoogte van de wettelijke plicht om binnen dertig dagen facturen te betalen.	2%	1%
Anders	8%	9%

Bron: Regioplan, 2014

* Meerdere antwoorden mogelijk.

Regioplan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35

1012 RD Amsterdam

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl