



Douane  
*Ministerie van Financiën*

# Rapportage **Bewijs van Goede Dienst** **2022**

# Inhoud

<b>Introductie</b> .....	<b>3</b>
<b>Methodiek</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Norm 1: Minimale verstoring van logistieke processen</b> .....	<b>6</b>
Toelichting op de score .....	6
Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar .....	6
Verbeteractiviteiten: vooruitblik .....	7
<b>2 Norm 2: Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen</b> .....	<b>9</b>
A) Beschikbaarheidspercentages .....	9
B) Fiscale Monitor .....	9
C) Totaalscore .....	10
Toelichting op de score .....	10
Verbeteractiviteiten .....	10
<b>3 Norm 3: Betrouwbare en consistente besluitvorming</b> .....	<b>12</b>
Toelichting op de score .....	12
Verbeteractiviteiten .....	12
<b>4 Norm 4: Geïntegreerd toezicht</b> .....	<b>14</b>
Toelichting op de score .....	14
Verbeteractiviteiten .....	14
<b>5 Norm 5: Inhoudelijke kennis en deskundigheid</b> .....	<b>16</b>
Toelichting op de score .....	16
Verbeteractiviteiten .....	17
<b>6 Norm 6: Waarde van de AEO-vergunning</b> .....	<b>19</b>
Toelichting op de score .....	19
Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar .....	19
Verbeteractiviteiten: vooruitblik .....	20
<b>7 Norm 7: Bereikbaarheid en toegankelijkheid</b> .....	<b>21</b>
Toelichting op de score .....	21
Verbeteractiviteiten .....	21
<b>8 Norm 8: Duidelijke communicatie</b> .....	<b>23</b>
Toelichting op de score .....	23
Verbeteractiviteiten .....	23
<b>9 Norm 9: Minimale lasten voor ondernemers</b> .....	<b>25</b>
Toelichting op de score .....	25
Verbeteractiviteiten .....	25
<b>10 Norm 10: Toegankelijkheid van de website</b> .....	<b>27</b>
Toelichting op de score .....	27
Verbeteractiviteiten .....	27
<b>11 Meerjarentrend en Begrotingsindicator C</b> .....	<b>29</b>
Doorontwikkeling Bewijs .....	29

## Introductie

Voor u ligt de rapportage van het Bewijs van Goede Dienst (hierna: het Bewijs) 2022. In 2012 heeft de Douane voor het eerst het Bewijs ontvangen. Het Bewijs is een instrument bedoeld voor het meten en verbeteren van de dienstverlening van de Douane aan het bedrijfsleven. Het Bewijs wordt om de twee jaar herijkt.

De gepresenteerde resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op tien normen die door het bedrijfsleven en Douane samen zijn vastgesteld als essentieel voor de dienstverlening.

Begin 2015 zijn deze normen opnieuw vastgesteld. Inmiddels wordt het Bewijs ook gebruikt als basis voor de zogenoemde Begrotingsindicator C in de Rijksbegroting. Deze indicator is een maat voor de strategische doelstelling voor verbetering van de concurrentiepositie van Nederland en Europa, vanuit de gedachte dat een goede dienstverlening van Douane aan bedrijfsleven en logistiek de grondslag vormt voor deze concurrentiepositie.

Het betreft de volgende normen:

- 1) Minimale verstoring van logistieke processen
- 2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen
- 3) Betrouwbare en consistente besluitvorming
- 4) Geïntegreerd toezicht
- 5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid
- 6) Waarde van de AEO-vergunning
- 7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid
- 8) Duidelijke communicatie
- 9) Minimale lasten voor ondernemers
- 10) Toegankelijkheid van de website

In deze rapportage volgen per norm de meetresultaten in een beknopt overzicht.

Daarnaast is beschreven wat de afgelopen twee jaar is gebeurd om de dienstverlening voor het betreffende onderwerp te verbeteren en welke acties op dit moment lopen.

Douane en ODB hebben in het kader van de Strategische Ontwikkelagenda al lopende afspraken over verbetermaatregelen, onder meer op het gebied van dienstverlening. Het Bewijs van Goede Dienst wordt in het ODB besproken. Op basis daarvan wordt bekeken of aanvullende verbeteracties nodig zijn welke eventueel opgenomen kunnen worden in de Strategische Ontwikkelagenda. Om die reden zijn in deze rapportage geen voorstellen gedaan voor aanvullende verbeteracties.

## Methodiek

### Overzicht normen

In 2012 zijn de onderstaande normen bepaald. Achter elke norm is de servicenorm vermeld evenals de plusnorm. De plusnorm houdt in dat de prestatie bovenmatig is.

De normen en de onderliggende vragen in de Fiscale Monitor zijn de afgelopen jaren niet gewijzigd.

Bij de Fiscale Monitor van 2022 zijn per abuis een aantal vragen niet opgenomen. Het voornemen is deze vragen weer toe te voegen aan de uitvraag in 2023.

Norm	Servicenorm*	Plusnorm
1) Minimale verstoring van logistieke processen	8	9
2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen	8	9
3) Betrouwbare en consistente besluitvorming	7	8
4) Geïntegreerd toezicht	7	8
5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid	7	8
6) Waarde van de AEO-vergunning	7	8
7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid	7	8
8) Duidelijke communicatie	7	8
9) Minimale lasten voor ondernemers	7	8
10) Toegankelijkheid van de website	7	8

### Vertaling van percentage naar score

Om de score een bepaalde norm vast te stellen wordt bekeken welke percentage van de respondenten dat de vraag bevestigend heeft beantwoord. Zie onderstaande tabel voor de indeling van de score.

Percentage	< 80%	vanaf 80%	vanaf 85%	vanaf 90%	vanaf 95%	100%
Score	5	6	7	8	9	10

### Randvoorwaarden

Bij de start van het Bewijs zijn onderling afspraken gemaakt over randvoorwaarden waaraan de Douane en het bedrijfsleven moeten voldoen. Voor de Douane gelden de volgende randvoorwaarden om te voldoen voor het Bewijs:

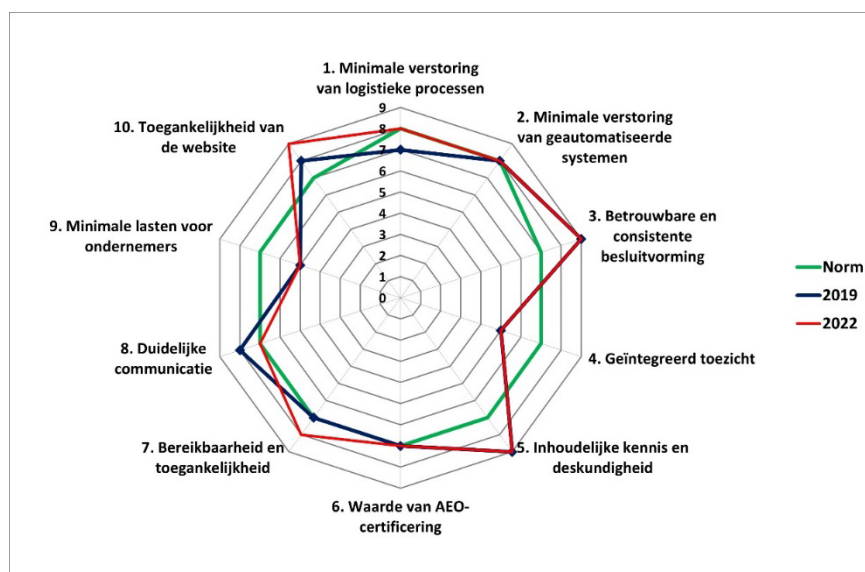
- een overzicht van voor bedrijven relevante diensten;
- een klachtregistratiesysteem voor (in)formele vragen, klachten en verzoeken;
- een procedure voor eerste- en tweedelijns klachtenafhandeling;
- een open cultuur om over aandachtspunten in de uitvoering te communiceren;
- een duidelijk aanspreekpunt voor bedrijven.

Voor het bedrijfsleven relevante randvoorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van de Douane zijn:

- voldoen aan fiscale regelgeving en gestelde termijnen;
- meewerken bij afhandeling;
- accurate en nauwkeurige aangiftes;
- een professionele houding ter zake van een objectieve beoordeling van de deskundigheid van de Douane;
- een actieve houding ten aanzien van klachtenprocedures.

### Fiscale Monitor

Voor het huidige Bewijs zijn de resultaten van de Fiscale Monitor 2022 gebruikt. De Fiscale Monitor is een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek dat in opdracht van de Belastingdienst/Douane wordt uitgevoerd. Aan de Fiscale Monitor 2022 hebben in totaal 586 bedrijven deelgenomen die met de Douane te maken hebben.



Onderstaande tabel maakt de scores op basis van de Fiscale Monitor 2019 en 2022 zichtbaar.

Norm	Norm**	Score 2019	Score 2022
1) Minimale verstoring van logistieke processen	8	7	8
2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen	8	8	8
3) Betrouwbare en consistente besluitvorming	7	9	9
4) Geïntegreerd toezicht	7	5	5
5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid	7	9	9
6) Waarde van de AEO-vergunning	7	7	7
7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid	7	7	8
8) Duidelijke communicatie	7	8	7
9) Minimale lasten voor ondernemers	7	5	5
10) Toegankelijkheid van de website	7	8	9

\* Voor de aspecten 1 en 2 is de minimumnorm hoger dan bij de andere aspecten, omdat deze normen, tijdens het Overleg Douane Bedrijfsleven (ODB), door vrijwel alle deelnemers als zeer belangrijk zijn aangemerkt.

## 1 Norm 1: Minimale verstoring van logistieke processen

Bedrijven willen dat de Douane haar werkzaamheden optimaal afstemt op de logistieke stroom, zodat deze zo min mogelijk wordt verstoord.

Dit aspect is gemeten door te kijken naar de waardering van bedrijven voor de snelheid waarmee het grensoverschrijdend goederenverkeer door de Douane wordt afgehandeld, de afstemming van douanetaken op de logistiek en nut en noodzaak van douanecontroles.

Met een 8 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 8 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 155: Wat vindt u doorgaans van de snelheid waarmee de Douane uw logistieke processen afhandelt?
- Stelling 206j: De Douane stemt haar werkzaamheden optimaal af op de logistieke keten waar mijn onderneming onderdeel van uitmaakt.
- Stelling 206g: Nut en noodzaak van douanecontroles zijn mij altijd duidelijk.

Het op deze vraag/stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
155	Snelheid	Neutraal t/m Zeer snel	91,1%	94,7%	↑
206f/j	Afgestemd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	88,1%	88,3%	↑
206g	Noodzaak	Neutraal t/m Helemaal mee eens	89,4%	90,9%	↑
<b>Gemiddeld percentage</b>			89,5%	91,3%	↑
<b>Score</b>			7	8	

Het gemiddelde van de scores is 91,3%, dit leidt tot een 8 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

De perceptie van het bedrijfsleven over de snelheid waarmee de Douane het grensoverschrijdende goederenverkeer afhandelt en over de afstemming van douanewerkzaamheden binnen de logistiek is verbeterd ten opzichte van twee jaar geleden. De totale waardering is boven de grens van 90% en voldoet daarmee aan de minimumnorm.

Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar

Hieronder is een terugblik op de acties die hebben bijgedragen aan het minimaliseren van de verstoring van logistieke processen.

### Technologische hulpmiddelen

De Douane past een breed scala aan technologische hulpmiddelen toe. Het gebruik van deze middelen stelt de Douane in staat af te wegen of en met welke diepgang een controle moet worden ingestoken. Dit draagt eraan bij dat een (fysieke) controle van de goederen sneller uitgevoerd kan worden en daarmee helpen in een minimale verstoring van de logistieke processen. De continue inzet van technologische hulpmiddelen vindt plaats op drie niveaus:

- 1) Bestaande middelen worden regelmatig vervangen door een geactualiseerde variant;
- 2) Het werk met technologische hulpmiddelen wordt ondersteund door automatisering;
- 3) Alternatieven voor bestaande technologieën worden stelselmatig geëvalueerd en indien toepasbaar aangeschaft.

In 2021 is de grootste X-ray containerscanfaciliteit van de Douane vernieuwd. Deze nieuwe X-ray scan is de meest krachtige scan die de Douane bezit. De gemaakte beelden helpen in het bepalen of en hoe fysieke controles op een container moeten worden uitgevoerd en voorkomen onnodige en complexe controles. Samen met de X-ray containerscans op de terminal worden nog efficiëntere en effectievere douanecontroles mogelijk gemaakt.

Naast de versterking in de bestaande technologie heeft de Douane ook gekozen om de ontwikkeling van beeldherkenningsalgoritmen in een semi-operationele omgeving te beproeven. In 2021 is dit voor zowel een containerscan als een scan op post en pakketten gerealiseerd. Gezien de positieve ervaringen hierbij is de vervolgstap de eerste operationele implementatie van een algoritme voor het herkennen van aspecten uit X-ray beelden voor beide type scans. Tegelijkertijd werkt de Douane aan het opbouwen van een IT-infrastructuur die nodig is voor het werken met algoritmen.

Verbeteractiviteiten: vooruitblik

#### **Technologische hulpmiddelen**

Om toekomstige mogelijkheden van detectiemiddelen te verkennen werkt de Nederlandse Douane mee aan onderzoek- en innovatieprojecten onder het Europese Horizon programma. De Douane richt zich daarbij op het stellen van specificaties en het testen van de producten van onderzoek. Toekomstig gebruik van technologie moet de Douane beter in staat stellen een keuze te maken een fysieke controles in te zetten, de logistieke keten minimaal te verstoren, maar ook om de veiligheid van het werk van de controlemedewerkers te vergroten. Verder kijkt de Douane naar de mogelijkheid om zowel fiscale als niet-fiscale controles met innovatieve scantechnologieën te kunnen ondersteunen.

Op dit ogenblik lopen er projecten gericht op het realiseren van een eenvoudig verplaatsbare scanfaciliteit die driedimensionale beelden levert en zelfs materialen in een container kan identificeren (MULTISCAN 3D), de miniaturisatie van laboratoriumtechnologie voor de identificatie van stoffen tot een handzame technologie (BORDERSENS) en het toepassen van deels identificerende scantechnologie als onderdeel van de logistieke processen bij post- en koeriersbedrijven (PARSEC).

#### **Groene stroom**

In 2023 zullen de eerste AEO-bedrijven, die voldoen aan specifieke voorwaarden<sup>1</sup>, in het proces Invoer worden behandeld volgens de principes van de groene stroom. Dit houdt in dat alleen steekproefsgewijs fysieke controles worden uitgevoerd, op enkele wettelijk verplichte fysieke controles na.

---

<sup>1</sup> Juridische aangever is AEO

## Norm 2: Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen

Bedrijven zijn voor douane-gerelateerde administratieve processen vaak afhankelijk van de geautomatiseerde systemen van de Douane. Zij verwachten daarom dat deze systemen altijd (24 x 7) goed bereikbaar zijn.

Dit aspect is gemeten door te onderzoeken welk percentage van de tijd de systemen online waren, aangevuld met de waardering door de respondenten van de betrouwbaarheid van de verschillende systemen.

Met een 8 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 8 als minimumscore

Deze norm is van toepassing op de processen Binnenbrengen, Uitgaan en Proviand, Aangiftebehandeling invoer/uitvoer/opslag, Vervoer en Accijnsgoederenvervoer.

### A) Beschikbaarheidspercentages

Op basis van de registratie van de (ver)storingen van de geselecteerde ICT-systemen is gemeten hoeveel tijd de systemen feitelijk offline (voor onderhoud of door storingen) zijn geweest. Over de periode januari t/m december 2022 is de gemiddelde beschikbaarheid van de douanesystemen uitgekomen op 98,2%. Twee jaar geleden was de gemiddelde beschikbaarheid 98,5%.

Proces	Beschikbaarheid
Binnenbrengen, uitgaan, proviand	98,8%
Aangiftebehandeling invoer/uitvoer/opslag	96,7%
Vervoer	98,6%
Accijnsgoederenvervoer	98,6%
Gemiddelde	98,2%

### B) Fiscale Monitor

De Fiscale Monitor meet in hoeverre bedrijven de elektronische systemen voor het doen van douaneaangiften betrouwbaar vinden aan de hand van de vraag:

- *Wat vindt u van de betrouwbaarheid van het elektronische systeem voor het doen van aangifte?*



Zie onderstaande tabel met de resultaten:

Nr	Meetpunt	Schaal	2020	2022	Trend
145	Uitvoer	Neutraal t/m Ruim voldoende	83,9%	- *	-
147	Binnenbrengen	Neutraal t/m Ruim voldoende	87,5%	94,9%	↑
150	Periodieke aang.	Neutraal t/m Ruim voldoende	97,5%	93,8%	↑
153	EMCS	Neutraal t/m Ruim voldoende	85,4%	95,2%	↑
154a	ECS	Neutraal t/m Ruim voldoende	96,9%	97,2%	↑
154c	AGS1	Neutraal t/m Ruim voldoende	82,4%	84,2%	↑
154e	NCTS	Neutraal t/m Ruim voldoende	94,2%	92,9%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			89,7%	93,0%	↑

\* Deze vraag is niet in de uitvraag Fiscale Monitor 2022 opgenomen.

#### C) Totalscore

Het gemiddelde van het feitelijke (A) en ervaren (B) beschikbaarheidspercentage is 95,6%. Dit leidt tot een 8 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4). Aan het behalen van een 8 of meer is voor deze norm bovendien als eis gesteld dat de gemiddelde werkelijke beschikbaarheid (zie A) minimaal gelijk is aan 97,5%. Aan deze voorwaarde is voldaan, en de score is daarom een 8.

#### Toelichting op de score

Maar liefst 93% van de bedrijven waardeert de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van een groot aantal systemen als positief of neutraal. Dit is verdere verbetering ten opzichte van twee jaar geleden (89,7%). De scores zijn nog wel lager dan in de jaren voor 2018.

Ten opzichte van twee jaar geleden is er een opvallende stijging bij de systemen Binnenbrengen en EMCS. En is er een lichte daling van de waardering bij ECS en NCTS. Alhoewel de waardering AGS gestegen is blijft deze achter ten opzichte van andere systemen.

De daadwerkelijke beschikbaarheid van de systemen bedroeg in 2022 98,2%, en is daarmee een continuering van een trend van een percentage hoger dan 98% van de afgelopen paar jaren. Waarbij wel de score voor AGS laag blijft.

#### Verbeteractiviteiten

##### Waarborgen continuïteit van de systemen

Een goede werking van ICT-systemen, IT-koppelingen en softwarepakketten is cruciaal voor het logistieke bedrijfsleven en de overheid. In het huidige tijdsbestek is het een absolute voorwaarde dat de ICT-systemen permanent beschikbaar en volledig betrouwbaar zijn.

In 2022 had de Douane te maken met een dalende trend in de beschikbaarheid van de douanesystemen. De Douane streeft naar een continue beschikbaarheid (24x7) van de aangifte-systemen van tenminste 98%. De voorafgaande was jaren de beschikbaarheid stabiel op 98 tot 98,7%, waarbij over het jaar 2022 een score is van 98,2% reële beschikbaarheid. Daarbij bleef de beschikbaarheid van de systemen voor Invoer en Uitvoer met 96,8% achter bij de doelstellingen. De verminderde beschikbaarheid heeft geleid tot klachten van het bedrijfsleven vanwege de verstoring van de logistiek.

Voor het oplossen van de verstoringen is in augustus 2022 een Taskforce gestart met een breed onderzoek naar de oorzaken en mogelijkheden tot procesverbetering in de organisatie. De Douane maakt gedeeltelijk gebruik van dezelfde IT-infrastructuur als de Belastingdienst, dit is ook onderwerp van onderzoek.

Er zijn door de IV organisatie van de Belastingdienst inmiddels maatregelen genomen die hebben geleid tot meer stabiliteit en continuïteit van het IT-landschap. De verbetermaatregelen die voortkomen uit de Taskforce worden geborgd in het reguliere proces van de douane. Mochten er toch verstoringen optreden, dan is er een noodprocedure. Samen met het bedrijfsleven is gekeken naar verbeteringen voor die noodprocedure. De planning is om de verbeterpunten die hieruit voortkomen in het eerste kwartaal van 2023 te effectueren.

Na overleg heeft dit geleid tot de volgende aanpassingen in de communicatie. Tijdstip om noodprocedure in te zetten is verkort naar maximaal 30 minuten. Melding van een tijdstip voor een update van de verstoring in de storingsmelding. Inzet van personeel verhoogd voor telefonische beantwoording.

**Komende verbeteracties**

Naast de al aangegeven ingezette verbeteracties wordt in het ODB regelmatig gesproken over de acties die de Douane verder onderneemt om de beschikbaarheid van de systemen op het gewenste hoge niveau te houden.

## Norm 3: Betrouwbare en consistente besluitvorming

Bedrijven verwachten dat de Douane vragen betrouwbaar en consistent beantwoordt, ongeacht het douanekantoor waar de vraag wordt gesteld. De verschillen tussen de antwoorden van douanekantoren bij vergelijkbare vragen moeten minimaal zijn.

Dit aspect is gemeten door het oordeel van bedrijven te vragen over de betrouwbaarheid en rechtvaardigheid van de Douane en correcte beantwoording op vragen.

Met een 9 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore en ook aan de plusnorm van een 8

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 206h: De antwoorden van de Douane zijn juist.
- Stelling 212d: De Douane behandelt iedereen rechtvaardig.
- Vraag 213a: In hoeverre vindt u de Douane betrouwbaar?

Het op deze stellingen/vraag gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
206h	Antw. Juist	Neutraal t/m Helemaal mee eens	93,6%	92,7%	↓
212d	Rechtvaardig	Neutraal t/m Helemaal mee eens	95,2%	97,9%	↑
213a	Betrouwbaar	Neutraal t/m Helemaal wel	97,4%	96,5%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			95,4%	95,7%	↑
<b>Score</b>			9	9	

Het gemiddelde van de scores is 95,7%, dit leidt dit tot een 9 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

De beantwoording van vragen wordt positief beoordeeld. De Douane wordt ervaren als betrouwbaar en de bedrijven hebben vertrouwen dat de Douane iedereen rechtvaardig behandelt. Het algehele oordeel is iets gestegen ten opzichte van twee jaar geleden.

Verbeteractiviteiten

Het huidige kwaliteitsniveau wordt behouden en zo mogelijk verbeterd. De Douane werkt aan de verbetering van de interne beheersing en de doorontwikkeling van haar kwaliteitsmanagementsysteem (QMS).

### Eenheid van beleid en uitvoering

Vakmanschap is een van de centrale beleidsthema's bij de Douane. Vakmanschap van een douanemedewerker kan worden onderhouden en versterkt door de medewerker te ondersteunen in het werk door het ter beschikking stellen van kennis. Bijvoorbeeld in de vorm van opleidingen of tools en een goede informatievoorziening. Een goed functionerende kennisinfrastructuur is daarbij een voorwaarde.

Coördinatiegroepen op gebied van Accijns, VGEM, Toezicht, Heffingen GLB, Formeel recht en Formaliteiten en bijzondere regelingen zijn onderdeel van de kennisinfrastructuur. Deze groepen zorgen voor verbinding tussen het Landelijk kantoor, waar het beleid wordt geformuleerd en de douaneregio's, waar de uitvoering plaatsvindt. In de coördinatiegroepen zitten uit elke regio vakgebied-coördinatoren die op hun beurt zorgen voor verspreiding van kennis op de regio's en bevorderen daarmee de eenheid van beleid en uitvoering binnen de regio's.

#### **Kwaliteitsmeting**

De Douane maakt gebruik van een kwaliteitsmetingsapplicatie voor het vastleggen van de bevindingen over de kwaliteit van de klantbehandeling. Het gaat hier onder meer om de deelprocessen vergunningafgifte, risicoafweging, risicoafdekking, IT-ondersteuning en fysieke controle. Voor dergelijke belangrijke activiteiten binnen de klantbehandeling is een vragenlijst beschikbaar. Thema's die essentieel zijn voor de kwaliteit komen in die vragenlijst aan de orde. De thema's weerspiegelen zo het normenkader dat bij die activiteit hoort. Bij een review wordt het hele behandelproces van de desbetreffende activiteit in de kwaliteitsmeting betrokken.

#### **Externe toezichthouders**

De Douane wordt jaarlijks door verschillende nationale en internationale auditdiensten gecontroleerd. Uit deze controles komen bevindingen en adviezen voor de Douane om verbeteringen aan te brengen in de beheersing van de processen. De Douane geeft zoveel mogelijk gevolg aan deze adviezen.

#### **Douane aantoonbaar in control**

Om aan de stijgende verwachtingen van onze opdrachtgevers, burgers, bedrijven en onze handhavingpartners te kunnen blijven voldoen is 'Werken als één Douane' het uitgangspunt. Dat betekent dat er een grote mate van eenheid van beleid zal zijn op -en uitvoering van- de werkprocessen van de Douane. In het project 'Douane aantoonbaar in control' worden alle operationele, besturende en ondersteunende werkprocessen van de Douane beschreven. Daarmee kan de Douane aantonen in control te zijn. Bijvoorbeeld door standaardisatie, procesbeschrijvingen, risicoafdekking, vastlegging van rollen, taken en bevoegdheden, etc. Verder is het kwaliteitsmanagementsysteem (QMS) en de doorontwikkeling ervan noodzakelijk, als fundament voor kwaliteit, interne beheersing en voortdurende verbetering van douaneprocessen en verhoging van de kwaliteit van de douaneproducten.

## Norm 4: Geïntegreerd toezicht

Bedrijven verwachten dat de Douane toezichtsactiviteiten goed afstemt zodat controles zoveel mogelijk worden gecombineerd en op één moment worden uitgevoerd. Het betreft zowel controles van de Douane zelf, als de controles uitgevoerd namens of door andere toezichthouders.

Dit aspect is gemeten door vast te stellen in welke mate bedrijven tevreden zijn over vermindering van de controlelast.

Met een 5 als score op deze norm, voldoet de Douane niet aan een 7 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 206d: De controles vanuit overheidsinstanties bezorgen de onderneming veel last.
- Stelling 206k: Doordat overheidsinstanties meer samenwerken zijn de administratieve lasten de afgelopen drie jaar verminderd.
- Stelling 206l: Doordat overheidsinstanties meer samenwerken zijn de fysieke lasten de afgelopen drie jaar verminderd.

Het op deze stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
206d	Veel last	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	78,6%	77,1%	↓
206k	Verminderd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	76,5%	76,0%	↓
206l	Verminderd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	82,1%	79,4%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			79,1%	77,5%	↓
<b>Score</b>			5	5	

Het gemiddelde van de scores is 77,5%, dit leidt dit tot een 5 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

Bedrijven geven aan dat de controles van overheidsinstanties last bezorgen. De score voor dit onderdeel is lager dan in 2019, bedrijven ervaren meer last. Ook de samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties leidt nog onvoldoende tot vermindering van de controlelast. Ten opzichte van 2019 valt de score lager uit en voldoet daarmee niet aan de minimumscore van 7. Al meerdere jaren achtereen scoort de Douane een onvoldoende voor geïntegreerd toezicht. De Douane heeft de afgelopen jaren wel de onderstaande verbeteracties ingezet.

Verbeteractiviteiten

### Data- en kennispositie

Voor risicobeheer bij het (geïntegreerd) toezicht is de actuele en centrale data- en kennispositie van groot belang. Het Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC) is onder meer verantwoordelijk voor het tactische en operationele risicobeheer voor de naleving van de douanewetgeving. Het DLTC onderhoudt daarvoor een actuele en centrale data- en kennispositie. Vanuit deze data- en kennispositie ontwikkelt het DLTC effectieve interventies en zorgt voor de tactische aansturing van nagenoeg alle controles binnen de regiokantoren. De aanpak is gericht op alle relevante actoren in de logistieke keten. Daarmee kunnen risicoanalyses beter worden uitgevoerd, leidend tot scherpere risicoselecties, effectievere interventies en betere tijd- en plaatsbepaling van controles.

Een aantal van de ontwikkelstappen betreft:

- Ontsluiting van meer en verschillende gegevensbronnen (data van onder meer handhavingpartners in

Nederland, de EU en daarbuiten, van de financiële sector en van de logistieke sector).

- Structurele evaluatie van de handhavingsinterventies.

Door deze stappen wordt het (geïntegreerd) toezicht verbeterd wat leidt tot met minder onnodige controles en dus minder onnodige verstoring in de logistieke keten.

#### **Multifunctionele controlecentra**

De Douane heeft twee multifunctionele controlecentra, zogenaamde 'one stop shop', gerealiseerd. Daar kunnen controles van deze verschillende diensten gecombineerd plaatsvinden. De inspectiegebouwen Joint Inspection Center (JIC) op Schiphol en Rijksinspectieterminal (RIT) huisvesten diverse handhavings- en inspectiediensten, zoals Douane, NVWA, ILT en ANVS. Meerdere toezichthouders werken hier op één locatie intensief samen. De indeling van gebouwen en de faciliteiten maken dat een professioneel netwerk is gegroeid van contacten tussen de diverse diensten. Dit zien we terug in de korte lijnen tussen de functionarissen van de ILT en de Douane (vraagbaken 'Gevaarlijke stoffen') en de functionarissen van de NVWA en de Douane (vraagbaken 'Flora en Fauna'). Het realiseren van gezamenlijke controleopdrachten, waarmee dus ook daadwerkelijk gezamenlijk fysieke controles worden uitgevoerd, is echter nog niet gerealiseerd.

#### **E-commerce**

E-commerce stelt de Douane voor grote uitdagingen, door de grote aantallen aangiften en de snelle veranderingen in de sector. De afgelopen jaren heeft de Douane in samenwerking met de Belastingdienst de inspanningen op het vlak van e-commerce geïntensiveerd. Het speelveld is in kaart gebracht en dan met name de rol van een nieuw type bedrijven, de e-commerce serviceproviders.

Naar aanleiding van de opgedane ervaringen in 2020 heeft de Douane de handhavingsstrategie lage waarde zendingen vastgesteld, welke nader is uitgewerkt in de handhavingsaanpak e-commerce. Een van de elementen hierin is de actorgerichte aanpak voor e-commerce serviceproviders. Per februari 2022 is een team opgesteld dat als taak heeft deze actorgerichte aanpak vorm te geven. Dit multidisciplinaire team bestaat uit compliancemanagers, administratief toezichtmedewerkers, IT-auditmedewerkers en boetefraude-specialisten, en is voor de komende twee jaar bij kantoor Schiphol Cargo ondergebracht. Het team werkt nauw samen met andere douane-onderdelen die een rol spelen in de e-commerce keten, te weten DLTC, aangiftebehandeling en fysiek toezicht. Het team richt zich op de B2C-stroom en heeft tevens als opdracht om een verkenning uit te voeren ten aanzien van de B2B-stroom.

De Douane gaat in 2023 door met de actorgerichte handhaving bij bedrijven die actief zijn in de e-commerce handel. Deze aanpak is gericht op het verbeteren van de compliance, door onder meer afspraken te maken met deze bedrijven over gewenste verbeteringen in het aangiftegedrag, en vervolgens hierop te monitoren. Deze aanpak is efficiënter dan het individueel beoordelen van een e-commerce aangifte (transactiegerichte handhaving).

## 5

## Norm 5: Inhoudelijke kennis en deskundigheid

Bedrijven verwachten van de Douane dat vragen goed en klantvriendelijk worden beantwoord. Daarbij is de inhoudelijke kennis en deskundigheid van groot belang.

Het aspect 'inhoudelijke kennis en deskundigheid' is gemeten door bedrijven naar hun oordeel daarover te vragen.

Met een 9 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore en ook aan de plusnorm van 8

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 101m\*: In hoeverre was de medewerker Aangiftebehandeling waarmee u de laatste keer sprak deskundig?
- Vraag 101n\*: In hoeverre was de medewerker Aangiftebehandeling waarmee u de laatste keer sprak professioneel?
- Vraag 188c: In hoeverre was de controlemedewerker van de Douane bij de fysieke controle deskundig?
- Vraag 188k: In hoeverre was de controlemedewerker van de Douane bij de administratieve controle deskundig?
- Vraag 213g: In hoeverre vindt u de Douane deskundig?

\* Deze vraag is niet in de uitvraag Fiscale Monitor 2022 opgenomen. De norm is daardoor berekend op basis van minder vragen dan de vorige rapportage. Het voornemen is deze vragen weer toe te voegen aan de volgende meting.

Het op deze vragen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
101m	Medewerker AB	Neutraal t/m Zeer deskundig	95,8%	-*	-
101n	Medewerkers AB	Neutraal t/m Zeer professioneel	96,1%	-*	-
188c	Fysieke controle	Neutraal t/m Zeer deskundig	92,7%	93,2%	↑
188k	Adm. controle	Neutraal t/m Zeer deskundig	93,7%	98,4%	↑
213g	Douane algemeen	Neutraal t/m Helemaal wel	97,4%	97,1%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			95,1%	96,2%	↑
<b>Score</b>			9	9	

Het gemiddelde van de scores is 96,2%, dit leidt tot een 9 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

De waardering voor de deskundigheid van de controlemedewerkers fysieke controle en met name administratieve controle is gestegen. De waardering voor de deskundigheid van de Douane algemeen is echter licht gedaald, tot iets boven 97%.

Verbeteractiviteiten

#### **Instroom , werving, doorstroom en uitstroom**

Na de grote instroom van nieuwe douanemedewerkers in het kader van Brexit is de massale werving onverminderd gecontinueerd. De prognose is dat de komende jaren een groot aantal medewerkers de Douane verlaat vanwege hun leeftijd. Om dit vertrek op te kunnen vangen stromen per jaar 450 groepsfunctionarissen in met behulp van een geprofessionaliseerde wervings- en instroomprocedure. Het vervallen van de diploma-eis zorgt voor een grotere doorstroom van zittende medewerkers naar opengezette vacatures.

#### **Leren en ontwikkelen**

De Douane heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd om de kennis en ervaring van medewerkers op niveau te brengen en te houden. Hiervoor is de “Visie op leren en ontwikkelen” geactualiseerd. De kern van deze visie is dat de Nederlandse Douane een professionele handhavingsdienst is waarbij kennis delen, ervaringen uitwisselen en samenwerken in de keten een integraal onderdeel is van ieders functie. Vakmanschap (kennis en vaardigheden) is voor de Douane van groot belang om haar strategische doelen te behalen. Daarom worden de medewerkers gefaciliteerd op het vlak van leren en ontwikkelen, wordt voor een positieve leercultuur gezorgd en gewerkt aan een visie op Kennismanagement. In 2022 is het proces rondom de verbetering van ons Personeelontwikkelplan voortgezet. De medewerker wordt gestimuleerd om zelf de regie te nemen in zijn persoonlijke ontwikkeling, gekoppeld aan de Strategische Personeelplanning (SPP). Vanuit de leren en ontwikkelstrategie verbeteren wij de samenwerking met externe partners, waarbij gekeken wordt naar een samenwerkingsverband met het MBO. Zo zorgt de Douane voor een toekomstbestendige organisatie.

#### **Opleiden**

Binnen de “Visie op Leren en ontwikkelen” is Taakgericht opleiden (TGO) een speerpunt. De afgelopen jaren heeft de BelastingdienstAcademie in nauwe samenwerking met Douane Landelijk Kantoor, Douane Landelijke Service Organisatie én de regio’s verder gewerkt aan het inrichten van een leerlandschap met kwalitatief hoogwaardige leerinterventies die op het juiste moment en toegespitst op het werkpakket worden aangeboden. Dit leerlandschap wordt modulair opgebouwd. Het omvat alle vormen van leren en ontwikkelen die onze organisatie nodig heeft om steeds te kunnen beschikken over de benodigde competenties en talenten. Verder heeft COVID-19 voor een versnelling gezorgd in de digitalisering van leermiddelen en modules. Het leerlandschap wordt nu meer ondersteund door een innovatieve digitale leeromgeving. Zo kunnen medewerkers zichzelf aanmelden voor verschillende leerinterventies via (Mijn)leeromgeving (MLO). En kunnen de verschillende online modules gevolgd worden in de Digitale BelastingdienstAcademie (DBA).

#### **Landelijke praktijktrainingscentra (LPTC’s)**

De LPTC’s ‘lucht’ op Schiphol en ‘maritiem/land’ op de Maasvlakte zijn de kennis- en opleidingscentra voor controlemedewerkers van Douane Nederland. De centra leveren vooral een belangrijke bijdrage aan het vakmanschap en kennisniveau van medewerkers die werken in fysiek toezicht. De LPTC’s verzorgen opleidingen, trainingen en bijscholingen volgens de ‘Visie op leren en ontwikkelen bij de Rijksoverheid’.



### Externe opleidingen

Gelet op de huidige veranderingen in de internationale handel is kennis van douanezaken binnen zowel binnen de Douane als in het bedrijfsleven van belang. Naast interne opleidingen levert de Douane daarom ook een bijdrage aan het opzetten van externe opleidingen. Zo draagt de opleiding 'Executive Master in Customs & Supply Chain Compliance' aan de Rotterdam School of Management bij aan een betere aansluiting van het externe onderwijsaanbod op de vraag naar douaneprofessionals bij binnen- en buitenlandse douanediensdiensten, het internationale bedrijfsleven en andere handhavingsorganisaties. De Douane faciliteert per leergang 10 medewerkers om deze studie te volgen. Daarnaast is aan de Universiteit Maastricht het douanevak inmiddels geïmplementeerd in de opleiding 'European Business', waarbij 1 module tot het verplichte curriculum behoort en een keuzevak met verdieping op Europees douanerecht. Ook loopt op HBO niveau inmiddels de 8e leergang van de Minor 'Customs management in International Business' aan de Hogeschool Fontys. Helaas is de volledige deeltijd bachelor 'Logistics Management/ Customs & Trade Compliance' aan de Fontys Hogeschool in Venlo uiteindelijk niet gestart vanwege een gebrek aan deelnemers. Met dit brede pallet aan opleidingen op douaneterrein is een aanbod gecreëerd voor werkenden in deeltijd op masterniveau, voor jonge voltijd master studenten, en voor voltijd hbo studenten als specialisatie binnen hun bachelor studie.

## 6 Norm 6: Waarde van de AEO-vergunning

Bedrijven die hebben geïnvesteerd in het verkrijgen van een AEO-vergunning, verwachten dat zij hiervan voordelen ondervinden. Zo verwachten zij een verschuiving van het toezicht op transacties naar toezicht op processen.

Dit onderwerp is gemeten door bedrijven om een oordeel te vragen over de waarde van de AEO-vergunning.

Met een 7 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 210a: De AEO-status levert een hoger niveau van interne beheersing op in een bedrijf
- Stelling 210d: Het kost ons weinig moeite om te voldoen aan de AEO-eisen
- Stelling 210h: De AEO-status versterkt ons imago als betrouwbare handelspartner
- Stelling 210i: De voordelen van de AEO-vergunning wegen op tegen de investeringen
- Stelling 210j: In hoeverre vindt u het belangrijk dat bedrijven waar u zaken mee doet AEO-gecertificeerd zijn?

Het op deze stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
210a	Hogere IB	Neutraal t/m Helemaal mee eens	97,2%	96,8%	↓
210d	Moeite	Neutraal t/m Helemaal mee eens	83,5%	81,8%	↓
210h	Imago	Neutraal t/m Helemaal mee eens	93,6%	95,1%	↑
210i	Voordelen	Neutraal t/m Helemaal mee eens	83,0%	83,1%	↑
210j	AEO-partners	Neutraal t/m Helemaal mee eens	90,4%	86,9%	↓
		<b>Gemiddelde score</b>	89,5%	88,7%	↓
		<b>Score</b>	7	7	

Het gemiddelde van de scores is 88,7%, dit leidt tot een 7 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

De gemiddelde waardering van de Authorised Economic Operator (AEO) –status is iets gedaald. Wel is in 2022 nog steeds 83% van de bedrijven van mening dat de voordelen van de AEO-status opwegen tegen de investeringen. Bijna 97% van de bedrijven denkt dat AEO leidt tot een hoger niveau van interne beheersing. Ruim 95% van de bedrijven is van mening dat de AEO-status het imago als betrouwbare handelspartner versterkt.

Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar

### Wederzijdse erkenning derde landen

De Europese Unie heeft in de afgelopen jaren met Japan, de Verenigde Staten, China, Noorwegen, Zwitserland en Andorra overeenkomsten afgesloten voor wederzijdse erkenning (Mutual Recognition Agreements) van de vergunning AEO Veiligheid. De Europese Unie heeft recent een overeenkomst voor wederzijdse erkenning afgesloten met het Verenigd Koninkrijk en Moldavië. De onderhandelingen voor de wederzijdse erkenning vinden nog plaats met Singapore, Turkije en Canada.

Daarom wordt gewerkt aan verdere verbetering van het AEO MRA faciliteringstraject bij het douaneproces Binnenbrengen.

### **Trade Facilitation & Toezicht**

In het kader van het Plan van aanpak Trade Facilitation & Toezicht zijn gezamenlijke sessies gehouden met de leden van het ODB. Uitgangspunt in het Plan van aanpak is de visie Grensverleggend en de kernbegrippen zijn: het betrouwbare bedrijfsleven verkrijgt het vertrouwen van de Douane en ontvangt hiervoor trade facilitation en anderzijds neemt het bedrijfsleven haar verantwoordelijkheid door middel van trade compliance.

Zowel het bedrijfsleven als de Douane zijn het erover eens dat de AEO-vergunning (door het DWU) veel meer een noodzaak (license to operate) is om gebruik te kunnen maken van douanevereenvoudigingen. Dit is belangrijker geworden dan de wettelijke voordelen (faciliteiten) die zijn verbonden aan de AEO-vergunning. De informatie over AEO op de website van de Douane is aangepast aan de nieuwste ontwikkelingen en op onderdelen is meer toelichting opgenomen. In het proces Binnenbrengen kan een ontvanger (importeur) van de goederen met het CAI-bericht (Consignment Additional Information) aanvullende informatie geven over een zending. Zoals het EORI-nummer van de ontvanger als deze een AEO-vergunning heeft. Of een verwijzing naar aanvullende informatie over de zending. De Douane houdt daar dan rekening mee bij de controles.

Verbeteractiviteiten: vooruitblik

### **Groene stroom**

In 2023 zullen de eerste AEO-bedrijven die voldoen aan specifieke voorwaarden in het proces Invoer worden behandeld volgens de principes van de groene stroom. Dit houdt in dat alleen steekproefsgewijs fysieke controles worden uitgevoerd, op enkele verplichte fysieke controles na. Het gaat zowel om bedrijven die via de normale procedure als bedrijven die via de vereenvoudigde procedure (inschrijving in de administratie van de aangever) aangifte doen in het systeem DMS. De meeste bedrijven die nu nog gebruikmaken van de Geautomatiseerde Periodieke Aangifte (GPA) beschikken over de AEO-status en komen daardoor als ze overgaan naar het systeem DMS in principe in aanmerking voor de groene stroom.

## 7 Norm 7: Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Bedrijven willen dat de douanekantoren goed bereikbaar zijn en dat de Douane tijdens kantooruren voor het stellen van vragen (telefonisch) goed bereikbaar is. Bedrijven verwachten verder binnen redelijke termijn een betrouwbaar antwoord te ontvangen.

Met een 8 als score op deze norm, voldoet de Douane aan de 7 minimumscore en ook aan de plusnorm van een 8

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 97\*: Wat vindt u van de snelheid waarmee u de laatste keer een medewerker van de DouaneTelefoon aan de lijn kreeg?
- Vraag 101b\*: Wat vindt u van de snelheid waarmee u de laatste keer deze medewerker (van de Nationale Helpdesk Douane (NHD) aan de lijn kreeg?
- Vraag 101f\*: Wat vindt u van de snelheid waarmee u de laatste keer deze medewerker (van het Bedrijvencontactpunt) aan de lijn kreeg?
- Vraag 115\*: In hoeverre bent u tevreden over de bereikbaarheid van het douanekantoor?
- Stelling 206i: De Douane beantwoordt vragen binnen een redelijke termijn

\* Deze vraag is niet in de uitvraag Fiscale Monitor 2022 opgenomen. De norm is daardoor berekend op basis van minder vragen dan de vorige rapportage. Het voornemen is deze vragen weer toe te voegen aan de volgende meting.

Het op deze vragen/stelling gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
97	Snelheid D-tel	Neutraal t/m Ging heel snel	84,4%	-*	-
101b	Snelheid NHD	Neutraal t/m Ging heel snel	82,9%	-*	-
101f	Snelheid BCP	Neutraal t/m Ging heel snel	90,5%	-*	-
115	Bereikbaarheid	Neutraal t/m Zeer tevreden	95,8%	-*	-
206i	Redelijke termijn	Neutraal t/m Helemaal mee eens	91,1%	93,0%	↑
		<b>Gemiddeld percentage</b>	89,0%	93,0%	↑
		<b>Score</b>	7	8	

Het gemiddelde van de scores is 93,0%, dit leidt tot een 8 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

NB Aangezien een aantal vragen per abuis niet is opgenomen in de Fiscale Monitor van 2022, kan geen goed beeld worden geschetst van de waardering voor de snelheid van de telefonische dienstverlening en bereikbaarheid van kantoren. Het voornemen is deze vragen weer toe te voegen aan uitvraag in 2023.

Toelichting op de score

De tevredenheid over de redelijke termijn waarbinnen de douane een vraag beantwoordt is toegenomen. Helaas ontbraken bij de Fiscale Monitor uitvraag van 2022 de vragen over de snelheid van opnemen van de telefoon bij de Douanetelefoon, de NHD en de BCP's en over de bereikbaarheid van het douanekantoor.

## Verbeteractiviteiten

De Douane heeft in 2022 zijn de visie dienstverlening vastgesteld, waarin ook de strategie voor communicatiekanalen en transactieverkeer is vastgesteld. De visie dienstverlening is in 2022 herijkt. Het streven bij dienstverlening is het bevorderen van de zelfredzaamheid van bedrijven en burgers. De Douane zet daarvoor diverse kanalen in – telefonie, website, webcare, portalen – waarbij de keuze voor de verschillende kanalen zoveel mogelijk bij de burgers en bedrijven ligt (tenzij er wettelijke voorschriften zijn over interactie via een specifiek kanaal). Telefonie blijft een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de Douane.

Sinds 1 januari 2020 is het beheer van de Douanetelefoon door de Belastingdienst overgedragen aan de Douane. Met deze stap is de continuïteit en de kwaliteit van de Douanetelefoon geborgd.

In 2020 en 2021 heeft de uitbraak van Covid-19 invloed gehad op de telefonische dienstverlening door de Douane. Medewerkers moesten vanuit huis werken. Dit leidde bij AB-telefonie en de BCP's tot een verminderde bereikbaarheid voor bedrijven. Bij AB is hiervoor een technische oplossing gevonden. Deze oplossing was niet mogelijk voor de BCP's, bedrijven konden alleen via email contact opnemen met de BCP's. In het najaar van 2021 is de telefonische bereikbaarheid van de BCP's hersteld doordat medewerkers weer fysiek op kantoor werkten.

De Douane werkt aan de verdere professionalisering van de telefonische dienstverlening. Het voornemen is om een telefonische frontoffice voor burgers en bedrijven in te voeren met een uniformere werkwijze, technische ondersteuning en eenduidige besturing. Burgers en bedrijven kunnen bij de telefonische frontoffice terecht met vragen en krijgen antwoord, gebaseerd op actuele kennis over de materie en de vragensteller. De scope voor deze frontoffice bestaat uit de DouaneTelefoon en de telefonische dienstverlening door aangiftebehandeling (AB-telefonie) en de Bedrijven Contact Punten (BCP's). In 2022 is de implementatie voorbereid voor het samenvoegen van deze telefonische kanalen. Zo heeft de technische voorbereiding voor een gezamenlijk telefonieplatform plaatsgevonden. Begin 2023 is het telefoniekanaal voor aangiftebehandeling als eerste kanaal overgezet naar het gezamenlijke platform.

Om de dienstverlening vanuit de Douane richting bedrijven te vergroten wordt gebruik gemaakt van sociale media. Voor het bedrijfsleven is een Twitteraccount @Douane\_zakelijk en een LinkedIn pagina ingericht. Op beide accounts worden proactief berichten, nieuws en achtergrond aangeboden en kunnen online vragen worden gesteld. Een webcareteam, dat zowel voor burgers als bedrijven opereert, beantwoordt deze vragen.

## 8 Norm 8: Duidelijke communicatie

Bedrijven verwachten dat de Douane duidelijk en begrijpelijk correspondeert. Verder verwachten bedrijven dat binnen de Douane helder wordt gecommuniceerd, zodat ondernemers niet bij verschillende regiokantoren dezelfde zaken hoeven toe te lichten.

Dit onderdeel is gemeten door bedrijven om een oordeel te vragen naar de duidelijkheid van de reacties van de Douane.

Met een 7 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore.

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 125: In hoeverre zijn de antwoorden of de reacties op uw bezwaren doorgaans duidelijk?
- Vraag 128: In hoeverre zijn de antwoorden of de reacties op uw brieven doorgaans duidelijk?
- Vraag 180: In hoeverre vindt u de brieven die u van de Douane ontvangt duidelijk?
- Vraag 180a: In hoeverre bent u bij incidenten tevreden over de duidelijkheid van communicatie bij de Douane?

Het op deze vragen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
125	Bezwaren	Neutraal t/m Zeer duidelijk	91,4%	79,3%	↓
128	Reactie op brieven	Neutraal t/m Zeer duidelijk	99,6%	97,4%	↓
180	Brieven	Neutraal t/m Zeer duidelijk	92,3%	90,0%	↓
180a	Incidenten	Neutraal t/m Zeer duidelijk	89,4%	85,1%	↓
		<b>Gemiddeld percentage</b>	93,2%	88,0%	↓
		<b>Score</b>	8	7	

Het gemiddelde van de scores is 88,0%, dit leidt tot een 7 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

In de afgelopen jaren is de waardering van bedrijven voor de duidelijkheid van communicatie op alle onderdelen gedaald. Met name de waardering voor de antwoorden op bezwaarschriften is gedaald. Ook de waardering voor communicatie over incidenten is afgenomen.

Verbeteractiviteiten

Wanneer de Douane standaardbrieven gebruikt, worden deze opgesteld in samenwerking met communicatiedeskundigen. Bij het opstellen van een brief wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de bij de ontvanger aanwezige inhoudelijke kennis van douane-aangelegenheden.

Bij bezwaarschriften wordt vrijwel altijd telefonisch contact opgenomen met de indiener van het bezwaarschrift. De indiener kan zijn bezwaren ook nog mondeling toelichten en de medewerker die het bezwaar behandelt kan verhelderende vragen stellen.

Om te waarborgen dat dezelfde gevallen op dezelfde manier behandeld worden (eenheid van beleid en uitvoering) is regelmatig op landelijk niveau overleg met behandelaars van de regiokantoren van bezwaar- en beroepsschriften. Een vergelijkbaar overleg vindt ook plaats rondom klachtbehandeling. Bijzondere of vaak terugkerende opmerkingen of leersignalen worden via deze overleggen ook teruggebracht naar het beleidsniveau.

## 9 Norm 9: Minimale lasten voor ondernemers

Bedrijven willen aangifte kunnen doen met zo min mogelijk administratieve rompslomp. Ondernemers willen verdere digitalisering, zodat ze dezelfde gegevens maar één keer hoeven aan te leveren en dat de Douane aangeleverde gegevens hergebruikt. Zo hebben bedrijven geen onnodige administratieve lasten. Dit aspect is gemeten door bedrijven te vragen naar hun ervaringen met administratieve lasten.

Met een 5 als score op deze norm, voldoet de Douane niet aan een 7 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 206a: Douaneformaliteiten en verplichtingen kosten de onderneming veel tijd
- Stelling 206b: Douaneaangiftes betekenen veel werk voor de onderneming
- Stelling 212g: Douanezaken zijn eenvoudig af te handelen

Het op deze stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
206a	Veel tijd	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	65,0%	64,7%	↓
206b	Veel werk	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	67,7%	67,9%	↑
212g	Eenvoudig	Neutraal t/m Helemaal mee eens	81,4%	83,7%	↑
<b>Gemiddeld percentage</b>			71,4%	72,1%	↑
<b>Score</b>			5	5	

Het gemiddelde van de scores is 72,1%, dit leidt tot een 5 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

Bedrijven ervaren nog steeds veel administratieve lasten. Ongeveer 1 op de 3 bedrijven vindt dat ze veel tijd kwijt zijn aan formaliteiten en verplichtingen, en bijna 1 op de 5 bedrijven vindt douanezaken niet eenvoudig af te handelen. De scores op deze onderdelen zijn de afgelopen vijf jaar niet wezenlijk gewijzigd en laat een stabiel beeld zien.

Verbeteractiviteiten

Met betrekking tot de administratieve lasten voor bedrijven is in het regeerakkoord een aantal maatregelen opgenomen. Voor de Douane is daarbij de samenwerking in de handhaving tussen verschillende inspecties een speerpunt om betere handhaving te bereiken met lagere administratieve lasten en toezichtlasten (zie ook norm 4). De Douane werkt er daarnaast aan om de lasten voor ondernemers die uit douanezaken voortkomen te minimaliseren, bijvoorbeeld door processen verdergaand te digitaliseren. De Douane heeft het actieplan 'Digitalisering dienstverlening' opgesteld. Daarin is onder meer voorzien in de uitbreiding van functionaliteiten in het nationale portaal Mijn Douane. De uitbreiding van deze nieuwe functionaliteiten verloopt trager dan verwacht, onder andere veroorzaakt door een tekort aan IV-capaciteit

**Digitalisering en papierloos werken**

Veel (Europese) douaneprocessen zijn nagenoeg volledig papierloos. Processen gaan sneller door onder andere elektronisch aangeven en papierloze afhandeling. Deze lijn wordt ook voor andere klantprocessen voortgezet, zowel in Europees verband als nationaal.

Zo zijn de afgelopen jaren twee EU-portalen live gegaan. Via het EU Trader Portal kunnen bedrijven DWU-vergunningen elektronisch aanvragen, inzien en wijzigen. Het EU Customs Trader Portal is bedoeld voor de



vergunning AEO en Bindende Tariefinlichtingen (BTI). De bestaande papieren aanvragen zijn daarmee vervangen.

De Douane gaat ook dit jaar verder met de doorontwikkeling van de EU-portalen en het nationale portal mijnDouane. Het EU Trader Portal wordt uitgebreid met de DWU-vergunningen die alleen geldig zijn in Nederland. De eerste reeks is op 1 januari 2020 toegevoegd, later dit jaar volgt nog een aantal vergunningssoorten. Het EU Customs Trader Portal is inmiddels uitgebreid met de aanvraag voor Registered EXporter (REX) en met de Gestandaardiseerde informatie-uitwisseling (INF) voor bijzondere regelingen. Bedrijven worden ook hierover goed geïnformeerd via diverse kanalen zoals direct mail, website, social media kanalen en webinars.

De website [www.nh.douane.nl](http://www.nh.douane.nl) wordt dit jaar uitgebreid met ondersteunende gebruikersinformatie over de EU-portalen en meldingen over onderhoud en storingen.

## 10 Norm 10: Toegankelijkheid van de website

De website van de Douane wordt door bedrijven veel gebruikt om antwoorden te vinden op vragen. Bedrijven willen daarom dat informatie op de website snel en eenvoudig vindbaar is. Volgens bedrijven betekent dit dat relevante informatie snel gevonden moet zijn, de website een logische structuur heeft en dat er een goede zoekfunctie is. De toegankelijkheid van (de informatie op) de website is gemeten door te vragen naar het oordeel van bedrijven over de website.

Met een 9 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore en ook aan de plusnorm van een 8

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 88: In hoeverre bent u tevreden over de website van de Douane?
- Vraag 90\*: Heeft u de laatste keer dat u de website van de Douane bezocht gevonden wat u zocht?
- Vraag 91\*: Was het gemakkelijk om de website te vinden waarnaar u op zoek was?

\* Deze vraag is niet in de uitvraag Fiscale Monitor 2022 opgenomen.

Het op deze vragen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2019	2022	Trend
88	Tevreden	Neutraal t/m Zeer tevreden	94,4%	97,4%	↑
90	Gevonden	'Ja' en 'Gedeeltelijk'	94,6%	-*	-
91	Gemakkelijk	Neutraal t/m Zeer gemakkelijk	89,0%	-*	-
		<b>Gemiddeld percentage</b>	92,7%	97,4%	↑
		<b>Score</b>	8	9	

Ondernemers is gevraagd naar de algemene tevredenheid over de website. Helaas zijn per abuis 2 onderliggende vragen niet opgenomen in de vragenlijst 2022.

Het gemiddelde van de scores is 97,4%, dit leidt tot een 9 als score op deze norm (zie paragraaf Methodiek, de tabel op pagina 4).

Toelichting op de score

De tevredenheid van bedrijven in de Fiscale Monitor over de website van de Douane is toegenomen.

Verbeteractiviteiten

De opzet van de website is op hoofdlijnen gelijk gebleven. Wel zijn er verbeteringen aangebracht, zoals de zichtbaarheid van de virtuele assistent op de webpagina over online winkelen en vanwege de wettelijke digitale toegankelijkheidseisen. Het bezoek aan de verschillende onderdelen van de website wordt continu gemeten en gemonitord, zodat de website 'toptakengericht' kan worden ingericht: de meest benaderde informatie krijgt een meer zichtbare positie binnen de site.

De afgelopen periode is het onderdeel vergunningen op de website verder verfijnd. Dit onderwerp is uitgebreid met voor alle DWU vergunningen die aangevraagd kunnen worden via het *EU Trader Portal* een uitgebreide gebruikersinstructie per vergunning. En voor het doen van een wijzigingsverzoek is de 'Instructie wijzigen vergunningen in het *EU Trader Portal*' gepubliceerd.

De afgelopen jaren is de informatie over de Brexit voortgezet. Daarnaast is er ook aandacht gevraagd en online content gedeeld over andere nieuwe ontwikkelingen zoals het nieuwe aangiftesysteem DECO voor e-commerce, invoering van het Container Vrijgave Bericht, het toekomstige Douaneaangiften Management Systeem van DMS, ICS-2 maar ook over de sanctiemaatregelen Rusland. Daarnaast is nieuw dat online ODB content, zoals de vergaderverslagen en vergaderschema gepubliceerd wordt op douane.nl . Ook is voor het doen van een Woo-verzoek bij de Douane (Wet open overheid) content geplaatst. Tot slot is voor aanvragers van een douane vergunning extra uitleg over AO/IB (ver)eis(t)en die gelden voor een vergunninghouder geplaatst om daarmee het vergunning verleningsproces te kunnen bespoedigen.

De website douane.nl is ondergebracht bij het Belastingdienstonderdeel KI&S (Klantinteractie en Services). In het kader van de ontvlechting van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane is een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd, onder andere naar de ontvlechting van de KI&S en de Douane. Het voornemen is dat de Douane eigenaar wordt van de website. Definitieve besluitvorming moet nog plaatsvinden.

Om de Douane als zelfstandige organisatie te positioneren en te profileren richting de buitenwereld is een eigen corporate website 'overdedouane.nl' ontwikkeld. Samen met de Engelstalige versie ervan 'aboutnetherlandscustoms.nl' is deze in 2022 gepubliceerd. Op deze website staan actuele ontwikkelingen, nieuws, artikelen en een overzicht van verschillende officiële documenten, zoals het jaaroverzicht en voortgangsrapportages. Dienstverlenende content blijft te vinden op douane.nl.

## 11 Meerjarentrend en Begrotingsindicator C

Het Bewijs is in 2012 geïntroduceerd, als onderdeel van het programma lastenverlichting van het kabinet Rutte I. Op dat moment hebben het bedrijfsleven en de Douane afspraken gemaakt over de normen in het Bewijs en de onderliggende berekeningsmethodiek.

De berekeningsmethodiek en de onderliggende vragen in de Fiscale Monitor zijn tussen 2012 en 2015 herzien. Vanaf 2015 is het mogelijk om een stabiele reeks te laten zien.

Sinds enkele jaren gebruikt de Douane een drietal begrotingsindicatoren in de Rijksbegroting die samenvattend een beeld geven op de strategische ABC-doelstellingen van de Douane – Afdracht, Bescherming en Concurrentiepositie.

Het Bewijs ligt ten grondslag aan Begrotingsindicator C. Dit vanuit de gedachte dat een goede dienstverlening aan het bedrijfsleven bijdraagt aan de concurrentiepositie van Nederland binnen Europa en van Europa in de wereld.

Voor de berekening van de Begrotingsindicator C worden de uitkomsten op de 10 normen van het Bewijs opgeteld, en vervolgens samengevat tot één index. Deze wordt hieronder vanaf 2015 weergegeven. De rapportage voor het Bewijs wordt elke twee jaar opgesteld. De scores, worden wel jaarlijks gemeten in de Fiscale Monitor. Vanaf 2022 wordt de rapportage voor het BvGD gebaseerd op de resultaten uit de Fiscale Monitor van hetzelfde kalenderjaar en niet meer op het voorafgaande kalenderjaar.

	BvGD2016		BvGD2018		BvGD2020		BvGD2022	
	FM2015	FM2016	FM2017	FM2018	FM2019	FM2020	FM2021	FM2022
1. Minimale verstoring van logistieke processen	7	7	7	7	7	7	7	8
2. Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen	7	9	7	9	8	8	9	8
3. Betrouwbare en consistente besluitvorming	9	9	9	9	9	9	9	9
4. Geïntegreerd toezicht	5	5	6	6	5	5	5	5
5. Inhoudelijke kennis en deskundigheid	9	8	8	8	9	7	8	9
6. Waarde van AEO-certificering	6	7	8	8	7	7	7	7
7. Bereikbaarheid en toegankelijkheid	6	7	7	7	7	8	7	8
8. Duidelijke communicatie	8	8	8	8	8	8	8	7
9. Minimale lasten voor ondernemers	5	5	5	5	5	5	5	5
10. Toegankelijkheid van de website	7	7	7	7	8	8	9	9
<b>Totaal</b>	<b>69</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>75</b>
<b>Index (Begrotingsindicator C)</b>	<b>100</b>	<b>104,3</b>	<b>104,3</b>	<b>107,2</b>	<b>105,8</b>	<b>104,3</b>	<b>107,2</b>	<b>108,7</b>

### Doorontwikkeling Bewijs van Goede Dienst

Het Bewijs is oorspronkelijk in het leven geroepen om, als Douane en bedrijfsleven, gezamenlijk in gesprek te gaan over de verbetering van de dienstverlening. Het Bewijs kende daarom een tweejaarlijkse opzet: naar aanleiding van de rapportage werd besproken waar verbetering nodig was, werden verbetermaatregelen afgesproken, en twee jaar later werd opnieuw de meting gedaan. Het idee was dat dan voldoende tijd was verstreken om verbetermaatregelen door te voeren.

Met het introduceren van de Begrotingsindicator krijgt het Bewijs een ander, kortcyclischer, karakter. De nadruk ligt meer op de ontwikkeling van de index van jaar tot jaar en op de verantwoording in de Rijksbegroting, en minder op de analyse en de verbetermaatregelen. Tegelijkertijd hebben Douane en bedrijfsleven doorlopende afspraken gemaakt over een Strategische Ontwikkelagenda en zijn op die manier in gesprek over de kwaliteit van de dienstverlening.

Voor een goede vergelijking tussen verschillende jaren is het belangrijk dat de normen en de onderliggende meetmethodiek voor het BvGD en de begrotingsindicator C stabiel blijven. Aan de andere kant zal gezorgd moeten worden dat het Bewijs en de Begrotingsindicator de actualiteit weerspiegelen. Zo is bijvoorbeeld het karakter en het belang van de vergunning AEO in de loop van de tijd veranderd, en wordt de waardering over actuele dienstverleningsaspecten misschien te weinig bevestigd.

Voor de toekomst zal daarom bezien moeten worden hoe het Bewijs en de Begrotingsindicator zich verder kunnen ontwikkelen tot instrumenten die zowel een goed beeld geven van de actuele dienstverlening als een goede vergelijking tussen verschillende jaren opleveren. Als eerste stap zijn Douane en bedrijfsleven overeengekomen om de resultaten van de Fiscale Monitor jaarlijks in het ODB te bespreken. Eventuele verbeteracties kunnen in het ODB of onder de Strategische Ontwikkelagenda opgepakt worden. Tot slot is het voornemen van de Douane om het meten van klanttevredenheid uit te breiden en worden mogelijkheden voor aanvullend onderzoek bekeken.

## Colofon

Onderwerp	Rapportage 'Bewijs van Goede Dienst 2022'
Versienummer	0.1
Auteur	Douane Landelijk kantoor Handhavingsbeleid - Dienstverlening Laan op Zuid 45   3072 DB Rotterdam Postbus 3070   6401 DN Heerlen

