



Aan de leden van de werkgroep ODB Actueel

Douane Nederland

Laan op Zuid 45
3072 DB Rotterdam
Postbus 3070
6401 DN Heerlen

www.douane.nl

Contactpersoon
Secretaris ODB

ODB@douane.nl

Verslag

werkgroep ODB Actueel Themases­sie Kennis
logistieke bedrijfsleven

Omschrijving	Overleg werkgroep ODB Actueel- Themases­sie Kennis douanemedewerkers over logistieke bedrijfsleven
Vergaderdatum	22 juni 2023
Vergaderplaats	Rotterdam
Aanwezig	Douane, evofenedex, TLN/FENEX, VNT0
Kopie aan	leden ODB-werkgroepen, voorzitters andere ODB-werkgroepen

Datum
18-07-2023

Versienummer
1.0

Datum vaststelling
13-12-2023

Auteur
ODB Secretaris

Bijlagen
Bijlage 1 - actiepunten

1. Opening en welkom

De voorzitter heet iedereen welkom bij deze speciale ODB Actueel Themases­sie Kennis douanemedewerkers over logistieke bedrijfsleven. De agenda wordt ongewijzigd definitief vastgesteld.

2. Korte introductie: kennismakingsronde en doel bijeenkomst.

De deelnemers stellen zich kort voor. Vanuit Douane zijn ook aanwezig medewerkers van het project Leren en Ontwikkelen. De voorzitter geeft aan dat de aanleiding van de van bijeenkomst ligt in de Strategische Ontwikkelagenda en documenten die de koepels hebben opgesteld waarbij aandacht gevraagd wordt omdat bij het bedrijfsleven ervaren dat de douanemedewerker de integraliteit ontberen en het ontbreken van integraliteit in de benadering en behandeling door ambtenaren. Dit zit deels in houding/gedrag/competentie en deels in kennis van het bedrijf/de logistiek en den interne processen van de Douane. Bij de strategische sessie op 16 februari is nader op dit onderwerp ingegaan, waarbij nu een verdieping slag gemaakt wordt om de beelden van het bedrijfsleven helder te krijgen. Bespreken & onderzoeken thema's/onderwerpen waarop de Douane haar vakmanschap kan verbeteren. Een koepel geeft aan dat het van belang is samen op te trekken ook bij vervolgstappen. Er zou gedacht kunnen worden aan een samenwerking om ook gebruik te maken van de kennis van het bedrijfsleven en eventueel gezamenlijk op te leiden. De Douane herkent dit refereert hierbij naar het EU Competentie Framework die samen met het bedrijfsleven is opgesteld.

3. Stand van zaken:

a. Leren en ontwikkelen

De Douane geeft aan dat naar aanleiding van de Strategische personeelsopgave een behoefte is m.b.t. voldoende en vakbekwame mensen. Hierbij is het Project Leren en Ontwikkelen en het Taakgericht opleiden ontwikkeld om de nieuwe medewerkers zo snel mogelijk inzetbaar te krijgen. Momenteel wordt gekeken of het traject voor specialistische functies korter kan, waardoor ze sneller op de werkvloer inzetbaar zijn of dat medewerkers kunnen doorstromen van een MBO-functie naar een HBO-functie. Er wordt een kwaliteitsslag gemaakt waarbij meer uitgegaan wordt van werken en leren. Na de startopleiding is men startklaar en daarna volgt vakbekwaamheid, onder begeleiding van een vakbekwame praktijkbegeleider en een mentor. Het is een soort buddy systeem. Verder wordt door de Douane gewerkt aan het opzetten van een stage- en traineebureau. Daarbij is samenwerking met MBO's waarbij ook douane een onderwerpthema is. Er starten pilots om dit verder nader uit te werken. Een koepel vraagt hoe het met de integraliteit douanewerk en -organisatie zit? De Douane geeft aan dat de integraliteit van het douanewerk en -organisatie zit in de aspecten die onderdeel zijn van de startopleiding en daarnaast zijn er zogenaamde ketendagen. De koepel geeft aan dat het er om gaat dat de douanemedewerker zelf een goed en integraal beeld heeft over douane wetgeving en uitvoering en ook zoals die bij het bedrijfsleven speelt.

b. Trajecten RSM

De Douane geeft aan dat al enige tijd geleden er een nieuwe markt vraag gekomen is voor onderwijs m.b.t. douane en logistiek. Zo zijn er voor werkenden executive opleidingen ontwikkeld n.a.v. input van bedrijfsleven, Douane en TUD (technische opleiding) en de Erasmus Rotterdam voor het juridische gedeelte. De opleidingen zijn ontwikkeld met afstudeertitel (accreditatie) om daarmee functionele mobiliteit mogelijk te maken. Er is wel een eis om voldoende afname door bedrijfsleven en Douane. Daarnaast blijft de wens dat de onderwerpen douane en logistiek een plek krijgen in het reguliere onderwijs, maar dat staat nog open. De Erasmus heeft het juridische deel ook in opleidingen over diverse douane-wetgeving opgenomen. Daar zou voor de toekomst nog op ingezet moeten worden. Met Fontys-HBO is ook een traject gestart waarbij gebleken is dat de basis meer in de logistiek zelf gezocht moet worden en niet zo zeer in het juridische. De opzet kwam echter niet door de doelmatigheidstoets, maar elementen zijn wel in (deeltijd)opleidingen opgenomen. Nu is er alleen een minor *customs on international business*. Een koepel geeft aan dat opleidingen m.b.t. douane en logistiek naast de *top down* ook *bottom up* zou moeten door het ook in lagere opleidingen op te nemen. De Douane herkent dit en refereert naar het samen met het bedrijfsleven ontwikkelde EU competentie *framework*. De Douane is ook nog aan het kijken naar de benodigde competenties, maar het moet nog een plek krijgen in doorgroeimogelijkheden.

4. Bespreken & onderzoeken thema's/onderwerpen waarop de Douane haar vakmanschap kan verbeteren.

Voor de onderwerpen van de strategische ontwikkelagenda wordt input gevraagd en of de lijst compleet is.

De aanwezigen wordt m.b.t. de Thema's/ onderwerpen die aangegeven zijn door het bedrijfsleven welke kennis en vakmanschap raken gevraagd in 2 subgroepen input te geven. Met daarbij de vraag of de lijst compleet is? En aan te vullen: concretiseren per proces, soort medewerker, soort doelgroep/organisatie.

1. Kennis van de logistieke keten
2. Kennis van individuele bedrijven (mentaliteit/empathie)
3. Versnelling rechtszekerheid back office processen
4. Bij toezicht meer ruimte voor maatwerk (competentie samenwerken)
5. Proceskennis/ketengedachte (van beleid tot controle)

Hieronder de aantekeningen van de terugkoppeling

Subgroep 1:

Thema 1 Logistieke Keten

wordt uitgebreid met 3 subthema's

- Administratief
- Operationeel
- Automatisering

Diepgang binnen de keten juiste niveau, onbegrip /frustratie bij bedrijven

Differentiatie van administratieve processen

Thema 2 Individuele bedrijven <--> Douane

Subgroep 1: Er zijn meerdere belangen/niveaus

Bedrijfsniveau

Procesniveau

Gelijkheid

Concurrentie

Wet

Bedrijf maakt keuzes op bedrijfsniveau. Douane op keten niveau. Dit is soms tegengesteld belang. Voor iedereen geldt het gelijkheidsbeginsel.

Thema 3: Versnelling Rechtszekerheid

Dienstverlening <--> Handhaving

Is een tegengesteld belang

Douane gaat soms op dezelfde bank zitten als bedrijfsleven, meedenken en werkafspraken maken. Echter als het mis gaat, gaan ze wel handhaven.

Thema 4: Ruimte voor Maatwerk

Casuïstieke behandeling binnen wetgeving.

Zelfstandige Handelingsbekwaamheid (*Freies Ermessen*) door de inspecteur wordt gemist. Er moet binnen de Douane meer aandacht voor de (invulling van) functie van inspecteur. Er wordt te veel vastgehouden aan de letter van de wet. De Douane heeft "koudwater" vrees.

Thema 5: Procesketen Douane:

Slechte Communicatie binnen Douane organisatie. Gemaakte werkafspraken vallen weg als de wet om de hoek komt kijken. Voorbeeld: een ambtenaar die niets wil weten van mogelijke werkafspraken die een collega eerder met het bedrijf heeft gemaakt. Er zijn afspraken gemaakt en toch komen er UTB's (ziet op duidelijkheid over de reikwijdte van de afspraken, versus andere wetgeving (douanewetgeving<>strafrecht))

Kennis van de keten binnen de Douane is van belang voor de organisatie van de toegankelijkheid voor het bedrijfsleven. Douanemedewerker zou moeten weten wie waar binnen de Douane de benodigde kennis heeft.

Als persoon X aanspreekpunt is voor bedrijven zou er ook bij bedrijven intern ook een centraal persoon voor de Douane moeten zijn. Persoon X zou niet als persoon, maar als instituut 24/7 bereikbaar zijn. Dat hoeft dus niet een en de zelfde persoon te zijn, maar binnen de organisatie gestructureerd. (Dit is onderdeel van de ODB Sessie Thema Klantmanagement aanspreekpunt bedrijven op 21 september 2023)

Subgroep 2:

Ambtenaren moeten beseffen wat het effect is van hun handelen.

Proceskennis van eigen organisatie bij eigen ambtenaren is essentieel

Integraliteit --> Hoe kun je met de hiërarchie bij de Douane omgaan?

Wie is waarvan? Douane mist VERANTWOORDELIJKHEID

Houding & Gedrag

Met het verdwijnen van de klantmanager --> juiste eerstelijns hulp ontbreekt. Je krijgt niet de juiste persoon te spreken.

Veel oplossingen voor de ervaren problemen zitten in het proces. Het is veel meer een organisatorisch aspect. Organisatorisch is de kennis die de Douane collectief heeft niet beschikbaar voor het Bedrijfsleven.

Problematiek ziet op organisatiekennis en niet op een kennisaspect

Ambtenaar trekt zich het probleem niet aan.

Leer ze hoe ze omgaan met het feit dat ze het aanspreekpunt zijn. Ze hoeven niet alles te weten. Ze moeten daar met een goede manier omgaan

Voorbeeld: FT hoeft niet alles te weten, maar moet wel weten waar hij de vraag naar kan leggen op een goede manier omgaan met vragen v.h. Bedrijfsleven.

Ontsluiten v.d. kennis van de rest v.d. organisatie.

Houding richting het bedrijfsleven --> Samenwerkingsgerichtheid.

De 'postzegel' kennis is aanwezig, echter de kanaaltjes/het we zit niet goed in elkaar. De lijntjes tussen de postzegels zijn er niet voldoende. Daarnaast is er geen integrale verantwoordelijkheid.

Doorkijkje naar de toekomst wens

Hoe ziet dit eruit op het moment dat de interventies hebben plaatsgevonden?

Wat doet de douanemedewerker dan, wat kan hij, wat weet hij, welk gedrag laat hij zien?

Hierover gaan we plenair in gesprek:

Belang dat grote bedrijven 1 aanspreekpunt hebben wordt aangegeven.

Proceskennis van de organisatie

Competenties:

Op gemoedelijke manier respectvol meedenken.

Aanvoelen

Communicatie, terugkoppeling geven. Verwachtingen management, helder zijn over reactietermijn

Oplossingsgericht

Kwetsbaar opstellen --> je kan niet altijd alles beantwoorden

Flexibiliteit binnen wettelijke kaders --> nu vaak heel rigide.

Gewicht v.d. beslissingen kunnen inschatten

Autoriteit v.d. beslissing van andere ambtenaren accepteren. "daar heb ik geen boodschap aan" kan echt niet. Mocht het wel echt anders moeten, dan wel het effect wat het heeft meewegen in de straf/oplossing

Diverse praktijkvoorbeelden.

- Shopgedrag, 'de stempelman', het omzeilen van individuele ambtenaren gebeurt in de praktijk.
- Gedrag OSODT medewerker. Treed de veiligheidsregels op de terminals. Bij evaluatie belooft de teamleider beterschap, echter het gebeurt gewoon weer.
- Onderstaande gebeurt meestal bij fysieke controles waar veel stress op zit. Werkafspraken die bedrijven met de Douane (KM) hebben gemaakt, kunnen (FT) ambtenaren vaak niet verifiëren. Of ze willen het niet verifiëren. Veelal zijn ambtenaren niet in staat hier goed mee om te gaan. Veel is de reactie zeer autoritair: "Heb ik niets mee te maken".
- Noodprocedures bij Koeriers wordt genoemd..
- Inbeslagname van container --> Ambtenaar neemt in beslag en informeert de eigenaar maar niet de RTO. Deze kan nu niet meer aan zijn/haar verplichtingen voldoen.
- Monstername --> Soms kun je de inhoud weggooien --> de monstername gebeurt niet altijd volgens de juiste procedure. Als je een FT controle start, doe het dan goed. Weest je bewust van de impact van de controle die je doet. Fysieke opname dure goederen (bv pharma) in labomstandigheden, met gevolg weggooien goederen)
- Afgeven fiatten bezichtiging. Er is een aparte afdeling voor, er wordt niet naar feiten en omstandigheden v.d. RTO gekeken. Deze afdeling handelt niet in de geest v.d. wet. Alleen het Handboek Douane wordt gevolgd. De Cargadoor wordt er wel in beschreven, maar RTO niet.

Suggestie van een koepel:

- Organisatorische kennis van de Douane verbreden:

Als voorbeeld; een koeriersbedrijf organiseert 2 x per jaar *half a day* --> een halve dag kennis opdoen van diverse zaken bij andere afdelingen in de organisatie.

Advies aan Douane: Organiseer een halve dag 2 x per jaar, dat collega's bij een ander organisatie onderdeel mee kunnen draaien. Dan krijg je een breder organisatie begrip + netwerk.

In het verleden hebben wij ook een keer douanemedewerkers meegenomen naar onze vestiging in het buitenland om daar 's nachts 'the Hub' te bekijken. Dit gaf een heel goed beeld bij hen, wat doet zo'n koerier nu eigenlijk. Dit leidde tot meer begrip. Verbeteren kennis over bedrijfsleven de suggestie om een dagje een bezoek te brengen aan bedrijven.

Vraag van het bedrijfsleven: Wens om de Douane modules voor hoger opgeleiden te delen met het bedrijfsleven. Deze module is erg verouderd. **Actie 1 Douane**

Conclusie

De kennis is er wel, maar het is vooral procesmatig/ organisatorisch.
Het ontsluiten/ toegankelijk maken van die kennis

Actie:

- Er is een GAP --> exacte definiëring nodig en gewenste resultaat
- Analyse van de C opleiding, wat zit daar in qua proceskennis, logistiek en vaardigheden? Startopleidingsgap

5. Vervolgafspraken

De voorzitter geeft aan dat er een terugkoppeling zal gaan op basis van het verslag naar alle ODB-leden die de gelegenheid krijgen om aanvullingen te geven.

Actie 2 Douane

Vervolgens zal er een prioritering op de onderwerpen komen voor vervolgacties binnen de Douane. **Actie 3 Douane**

Voor de Douane is er het ook een organisatorisch aspect om de kennis binnen de Douane te ontsluiten. Een koepel vult hierop dat het ook gaat om het digitaal ontsluiten van informatie en niet per sé in persoon. En verder ook de wens tot het ontsluiten/beschikbaar stellen van informatie aan het bedrijfsleven.

6. Sluiting

De voorzitter dankt iedereen voor deelname aan dit overleg.

Bijlage 1 Actiepuntenlijst 22-06-2023 (stand 22-06-2023)

#	Bron	Actiepunt	Wie	Deadline
1	ODB Act Thema Kennis, 22-06-2023, agp 4	Douane modules voor hoger opgeleiden delen met het bedrijfsleven.	Douane	2024
3	ODB Act Thema Kennis, 22-06-2023, agp 5	Prioriteren vervolgacties bij Douane.	Douane	2024
		Afgedaan		
2	ODB Act Thema Kennis, agp 5, ODB Actueel 13-12-2023.	Conceptverslag delen met alle ODB-leden om hen de gelegenheid voor aanvullingen te geven. Geen aanvullingen ontvangen. Verslag definitief vastgesteld.	Douane	ODB Actueel 13-12-2023