



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](http://www.douane.nl)

**Contactpersoon**

Secretaris ODB

[ODB@douane.nl](mailto:ODB@douane.nl)

# Verslag

werkgroep ODB Actueel  
Themasessie Aanspreekpunt bedrijfsleven

---

Omschrijving	Overleg werkgroep ODB Actueel- Themasessie Aanspreekpunt bedrijfsleven
Vergaderdatum	21 september 2023
Vergaderplaats	Rotterdam
Aanwezig	Douane, evofenedex, TLN/FENEX, VNTO, RB, VNC
Kopie aan	leden ODB-werkgroepen, voorzitters andere ODB-werkgroepen

---

**Datum**

21-09-2023

**Versienummer**

1.0

**Datum vaststelling**

13-12-2023

**Auteur**

ODB Secretaris

**Bijlagen**

Actiepuntenlijst 0.1

## 1. Opening en welkom

De voorzitter heet iedereen welkom bij deze speciale ODB Actueel Themasessie Aanspreekpunt voor het 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 Douane Contact Centrum. De voorzitter geeft aan dat er naar aanleiding van de strategische sessie in het Douanemuseum aandacht wordt gevraagd op het contact tussen bedrijven en de Douane. Daarbij gaat het over het contact van bedrijven met de Douane op aangifte- of vergunning niveau. Zowel voor concrete casussen als vragen om informatie of voorlichting van Klantmanagement (KM) of van één van de Landelijke Teams (bijv. m.b.t. tarief, waarde, oorsprong) zonder dat er daarbij sprake is van advisering.

### **3. Stand van zaken:**

#### **a. Ontwikkelingen Douane Contact Center**

De Douane geeft middels een presentatie een update over de toekomstige ontwikkelingen van het Douane Contact Center. In de presentatie wordt met name ingegaan op de inrichting van dit landelijke frontoffice als eerste aanspreekpunt voor bedrijven. Het Douane Contact Center is opgezet om te zorgen voor een betere service en een efficiëntere manier van werken binnen de Douane. Hiervoor zijn er drietal doelen bepaald: betere klantondersteuning, completer klantbeeld en verbeterde inzichten. Er worden 3 lijnen binnen de front office georganiseerd waarbij 3 niveaus van klantondersteuning wordt ingezet. De 1e en 2e lijn zullen volledig ingezet worden voor de centrale front office en op de centrale locatie werken. De 3e lijn zal de centrale front office, naast de huidige werkzaamheden, ondersteunen en werken vanuit de huidige regio's.

De Douane meldt dat met de realisatie van het Douane Contact Center, het streven is om kortere doorlooptijden te genereren met daarbij efficiëntere beantwoording van vragen via de telefoon of e-mail. Een koepel geeft aan dat er behoefte is naar gevalideerde antwoorden en dat Douane medewerkers inhoudelijk van een algemeen kennisniveau beschikken. Op dit moment wordt de klantmanager snel benaderd voor complexe vragen. Hoe gaat het proces met de front office verlopen? De Douane geeft aan dat het warme contact met de klantmanagers wordt behouden, maar dat met de komst van de front office het de bedoeling is dat de 1e en 2e lijn ook van antwoord kan voorzien. Er wordt een crm systeem geïmplementeerd dat alle gegevens bijhoudt zodat een ieder dit op elk gewenst moment kan raadplegen. Daarnaast geeft dit inzicht in het klantbeeld van een vergunninghouder die bijvoorbeeld voortdurend dezelfde vragen stelt.

De Douane deelt mee bezig te zijn met het inrichten van een kennisbank om klantvragen uniform af te handelen d.m.v. een script. Ook zal de kennisbank gebruikt worden om de meeste gestelde vragen en antwoorden extern te delen via de website. Een koepel heeft zorgen om afwijkende omstandigheden/situaties die voorkomen in het bedrijfsleven. Is er ruimte voor de Douane medewerker om af te wijken van de kennisbank? Een koepel geeft aan behoefte te hebben aan het aanvragen van een second opinion om er zeker van te zijn dat een dergelijke situatie goed wordt meegenomen in de beantwoording. De Douane herkent dit en geeft aan dat de Douane medewerker aan de lijn, zal doorvragen voor een juiste beantwoording van de vraag. De Douane neemt het advies van een second opinion intern mee. Het agendapunt wordt afgesloten met een verzoek vanuit de Douane aan de koepels om vragen of topics ten behoeve van de kennisbank naar het ODB secretariaat te mailen. Actie 1 koepels

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

De aanwezigen wordt m.b.t. de thema's die aangegeven zijn door het bedrijfsleven welke kennis en vakmanschap raken gevraagd input te geven.

##### *Thema 1: Contact met de landelijke gespecialiseerde teams*

De Douane meldt een mailservice te willen ontwikkelen die de gestelde vraag via een gerouteerd systeem naar een vaco of compliance manager zal terugkoppelen. Ook in ontwikkeling is een webformulier voor gerichtere vraagformulering. De koepels geven het nut van een snelle telefonische menufunctie aan zodat er sneller naar de juiste cluster gedelegeerd kan worden. Ook is er vraag naar de indeling van deze clusters. De Douane deelt dat zij bij het inrichten van het Douane Contact Centrum zullen terugkoppelen naar de koepels voor hun beeldvorming en feedback Actie 2 Douane

##### *Thema 2: Kennis bij de douane over douaneprocessen en logistieke bedrijven*

De Douane deelt intern bezig te zijn met het verhogen van kennis over de douaneprocessen. Een koepel geeft aan dat medewerkers ook een beeldvorming moeten meekrijgen van het bedrijfsleven zoals cargadoors, expediteurs etc zodat zij vragen beter en specifieker kunnen behandelen. De Douane licht toe dat er op dit moment nieuwe medewerkers geworven worden, waarbij er tijdens hun opleidingstraject ook aandacht wordt besteed aan externe partijen. De koepels bieden aan om te helpen door bijvoorbeeld een bedrijfsbezoek of een presentatie te geven aan (toekomstige) Douane medewerkers. **Actie 3 koepels**

##### *Thema 3: Wat te doen als de procedure niet naar behoren werkt?*

De Douane geeft aan dat door middel van het Douane Contact Centrum het op uitvoeringsniveau zo georganiseerd is, een spoedlijn niet nodig zou moeten zijn. De 1e en 2e lijn zouden een groot gedeelte van de vragen moeten kunnen beantwoorden. De koepels uiten hun zorgen en stellen toch voor om een spoedloket in te richten naast de algemene lijn van het Douane Contact Centrum. Als voorbeeld wordt er een 112 lijn genoemd als escalatielijne bij spoed of vragen buiten kantoortijden om. Ook wordt de second opinion hier nogmaals benoemd.

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

Ook deel de voorzitter mee dat er tijdens aankomende ODB Actueel/MLT op 4 oktober mogelijkheid is om een bezoek te brengen aan de Douane Telefoon in Rotterdam.

#### **6. Sluiting**

De voorzitter dankt iedereen voor deelname aan dit overleg.

**Bijlage 1 Actiepuntenlijst 21-09-2023 (stand 03-10-2023)**

<b>#</b>	<b>Bron</b>	<b>Actiepunt</b>	<b>Wie</b>	<b>Deadline</b>
1	ODB Act Aanspreekpunt bedrijven. 21-9-2023 agp 3	Vragen of topics naar het ODB secretariaat delen ten behoeve van de kennisbank.	Koepels	
2	ODB Act Aanspreekpunt bedrijven. 21-9-2023 agp 4	Terugkoppeling met de koepels bij het inrichten van het Douane Contact Centrum voor hun beeldvorming en feedback.	Douane	
3	ODB Act Aanspreekpunt bedrijven. 21-9-2023 agp 4	Training, bedrijfsbezoek, presentatie koepels organiseren voor verbreden kennis douanemedewerkers.	Douane Koepels	