



Aan: de leden van het Overleg Douane-Bedrijfsleven

Douane Nederland
Douane Landelijk kantoor
Laan op Zuid 45
3072 DB Rotterdam
Postbus 3070
6401 DN Heerlen

www.douane.nl

Contactpersoon
Secretaris ODB

ODB@douane.nl

Datum
03-10-2023

Versienummer
1.0

Datum vaststelling
12-12-2024

Auteur
Secretaris ODB

Verslag

werkgroep ODB MLT

Omschrijving	Overleg werkgroep ODB MLT
Vergaderdatum	Woensdag 4 oktober 2023
Vergaderplaats	Rotterdam
Aanwezig	Douane, ACN, evofenedex, TLN/FENEX, VNO/NCW, VNC, VNTO
Kopie aan	Leden ODB-werkgroep MLT, voorzitters andere ODB-werkgroepen

Vergaderpunten

1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter opent het overleg en heet alle aanwezigen welkom. De agenda wordt ongewijzigd definitief vastgesteld.

2. Mededelingen

ODB vergaderplanning 2024

De voorzitter verwijst naar de bij de agenda gevoegde vergaderplanning, inclusief data voor indienen agendapunten. De koepels gaan met de data akkoord.

3. Stand van uitvoering

De Douane neemt de deelnemers kort mee in het (nieuwe) proces van de Stand van Uitvoering (SvdU). In juni 2024 wordt er een nieuwe rapportage uitgebracht waarin de dilemma's en knelpunten van de Douane worden weergegeven. In het totstandkomingsproces van de nieuwe Stand worden de lessen uit de eerste meegenomen. Een aantal aandachtspunten hierbij:

- Klantmanagement professionaliseren en het opnemen van externe signalen
- Vroeg starten met het proces en de koepels doelbewust betrekken
- De koppeling borgen met de Werkagenda publieke dienstverlening

Afgesproken wordt om de koepels gericht te vragen naar signalen t.b.v. de Stand van de Uitvoering 2024. **Actie 50 koepels/ODB secretariaat.** De Douane vraagt of de koepels graag meelesen op de concept rapportage. De koepels stemmen hierin mee. De Douane geeft aan de concept rapportage met de koepels gedeeld zal worden wanneer deze beschikbaar is. **Actie 51 Douane**

Er wordt ook gesproken over hoe de SvdU zich verhoudt tot andere rapportages, zoals het Jaarplan en het Bewijs van Goede Dienst. De thema's zoals beschreven in de eerste SvdU zullen blijven spelen. De SvdU wordt door de koepels als nuttiger ervaren dan het Bewijs van Goede Dienst.

4. Bewijs van Goede Dienst (BvGD)

De Douane geeft een presentatie over het vervolg op het Bewijs van Goede Dienst (BvGD). Tijdens het ODB Algemeen van 28 juni 2023 zijn de resultaten van het BvGD 2022 besproken, daarbij gaf een deel van de koepels aan:

- Een deel van de inhoudelijke uitkomsten niet te herkennen. Hierbij gaat het specifiek om norm 2 'Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen' en norm 4 'Geïntegreerd toezicht';
- De methode van onderzoek ter discussie te stellen;
- Behoeftes te hebben aan inzicht in de respondenten;
- Deze kritiek eerder te hebben geuit en onvoldoende zicht te hebben wat de Douane met deze input heeft gedaan.

De door de Douane voorgenomen verbeteracties op de normen die structureel onder de servicenorm scoren, 4 Geïntegreerd Toezicht en norm 7 Administratieve lasten voor ondernemers, zijn op 28 juni niet inhoudelijk besproken.

Toelichting en bespreking ODB MLT 4 oktober

In de presentatie en aansluitend gesprek is aandacht voor:

- Een korte toelichting op het BvGD;
- De stappen die zijn gezet naar de eerdere reactie van de koepels;
- Een toelichting op de voorgenomen reflectie op de methode van het BvGD en het uitbreiden van deze reflectie in lijn met de reactie uit het ODB.

Korte toelichting BvGD

De Douane beschikt over diverse metingen voor inzicht in dienstverlening door de Douane. Eén van die metingen is de Fiscale/ Douane Monitor. In de Monitor zijn vragen opgenomen die als bron dienen voor het BvGD. Het BvGD bestaat uit 10 normen die door het bedrijfsleven en de Douane zijn benoemd als de belangrijkste aspecten voor de dienstverlening en wordt iedere twee jaar gemeten.

Een koepel reageert dat de opzet van het BvGD niet samen bepaald is. Zo is eerder aangegeven dat de koepels graag de vragen bij bepaalde normen zouden aanpassen. Ook wordt benoemd dat de doelgroepbenadering al langer een punt van kritiek is en de vraag wordt gesteld of een ander instrument niet passender is. Een koepel ervaart dat er weinig met de feedback door de Douane wordt gedaan. De Douane geeft middels de presentatie reactie op bovenstaande opmerkingen.

Gezette stappen na de eerdere reactie

Tijdens de bespreking van de resultaten van het vorige BvGD (2020) heeft een aantal leden van de koepels vergelijkbare kritiek op de inhoudelijke resultaten en de methode geuit als dit jaar. Toen is afgesproken dat de Douane een sessie zou organiseren met de koepels om deze kritiek te bespreken en te verkennen welke verbeteringen mogelijk zijn. Deze sessie heeft de Douane georganiseerd op 7 oktober 2021. Uiteindelijk was er nauwelijks animo van de koepels om deel te nemen aan deze sessie en is deze afgelast. Daarna heeft wel nog een koepel schriftelijk input geleverd.

Sinds dit jaar zijn de concerndirectie Innovatie & Strategie en de DG Douane ontvlochten. Hiermee zijn meer taken en verantwoordelijkheden voor de Monitor bij de Douane belegd. Om goed invulling te geven aan deze uitbreiding van taken na de ontvlechting én aan de ambities uit het Strategisch Meerjarenplan (SMP) voor het integraal toepassen van inzichten uit metingen over dienstverlening, is recent een medewerker geworven (en daarmee een langer openstaande vacature ingevuld).

Reflectie op methode

Dit najaar, wordt gestart met het aanpassen van de vragenlijst ter voorbereiding op de meting in 2024, onder andere:

- Vragen over 'minimale lasten' en 'geïntegreerd toezicht' bekijken en eventueel aanpassen.
- Ontbrekende vragen in 2022 over deskundigheid van douanemedewerkers zijn in de vragenlijst voor 2023 weer toegevoegd.
- De vragen over 'bereikbaarheid' en 'toegankelijkheid' bekijken en zo mogelijk aanpassen.
- Inhoudelijke douanetechnische actualisatie en het aanpassen van vragen naar de huidige tijdsgeest.
- Toepassen van inzichten uit de uitgevoerde kwaliteitscheck op de vragenlijst door een onafhankelijk expert in 2023 i.s.m. de Belastingdienst en Toeslagen.

De koepels zijn kritisch over de lage frequentie waarmee bedrijven worden bevroegd. De Douane herkent dit punt van kritiek. De Douane zal de mogelijkheden verkennen voor de inzet van aanvullende metingen, zoals bedrijvenpanels (met een beperkte set van vragen met een hogere frequentie) en kwalitatieve interviews. Aan deze ambitie is nog geen invulling gegeven vanwege een openstaande vacature. Een koepel geeft de tip dat Portbase met klantpanels werkt. De Douane bedankt de koepel voor de tip en geeft aan deze mee te nemen in de verkenning naar aanvullende metingen.

Verder ontvangen de koepels graag de resultaten voor de verschillende groepen bedrijven. De Douane benadert verschillende typen van bedrijven voor deelname aan het onderzoek, die nu zijn onderverdeeld in AEO'ers, expediteurs en overige bedrijven. In de resultaten wordt echter geen onderscheid gemaakt tussen deze groepen bedrijven, omdat het aantal respondenten per doelgroep dan te klein wordt om uitspraken op te baseren (dit is statistisch niet verantwoord). De Douane verkent de komende periode of de representativiteit van de populatie bedrijven nog voldoende solide is. De Douane vraagt daarbij advies van bijvoorbeeld onderzoekers van de concerndirectie Innovatie & Strategie met uitgebreide onderzoekstechnische kennis. Hierbij moet worden opgemerkt dat het onderzoek destijds is opgezet door ervaren onderzoekers van de Belastingdienst/ afdeling Onderzoek & Marketing en uitgevoerd wordt door een extern gekwalificeerd onderzoeksbureau. De koepels geven aan de onderverdeling in typen bedrijven een belangrijk punt te vinden. De huidige indeling in AEO én expediteur is niet meer logisch, omdat er veel overlap is ontstaan binnen deze groepen. Het onderscheid tussen importeurs en exporteurs is bijvoorbeeld wel relevant en het onderscheid tussen lucht en maritiem. Ook wordt gevraagd naar mogelijkheden voor het zwaarder wegen van antwoorden van bepaalde groepen bedrijven in de resultaten van het BvGD, bijvoorbeeld bedrijven die zeer veel met de Douane te maken hebben.

De Douane zal nogmaals een verdiepende sessie met de koepels organiseren waarin zij meer onderbouwing kunnen aanleveren voor de onderwerpen waarover verschil van inzicht bestaat. **Actie 52 Douane**

Daarnaast is door de koepels ter discussie gesteld of de juiste respondenten voor het BvGD zijn benaderd. De Douane geeft aan dat het onderzoeksbureau altijd vraagt welke persoon binnen het bedrijf het beste deel kan nemen aan het onderzoek. Het bedrijf beslist zelf wie deelneemt. De koepels kunnen hun achterban nadrukkelijk oproepen om de persoon met de juiste functie deel te laten nemen aan het onderzoek. Een koepel stelt voor een mededeling op hun site te plaatsen over de Douane Monitor, zodat bekend is dat bedrijven benaderd kunnen worden voor deelname. De Douane geeft aan dat mededeling door de koepels helpt. De koepels geven aan dat zij ook bedrijven kunnen aanleveren voor

deelname. De Douane geeft aan dat daar onderzoekstechnische bezwaren aan kleven. De Douane verzoekt de koepels om hun achterban op te roepen zodat de juiste respondent de vragenlijst invult. **Actie 53 koepels**

Tot slot is gesproken over de *manier waarop koepels aan hun beeld over ervaringen met de Douane komen*. Een koepel geeft aan dat zij werken met een raad voor de internationale handel. Hier zitten over het algemeen grote bedrijven die worden benaderd en gevraagd om hun ervaringen. Geluiden van kleine MKB'ers zijn lastiger op te vangen, die komen waarschijnlijk veel naar voren in het BvGD. De koepels werken vooral 'vraaggestuurd', ze vangen daardoor mogelijk vooral signalen op over ervaringen met de Douane wanneer er dingen niet naar wens gaan.

Beoogd vervolgtraject voor voorgenomen verbeteracties

Aangezien de normen 4 en 9 al enige jaren de scores niet voldoen aan de servicenorm heeft de Douane voorstellen voor verbeteracties geformuleerd. De voorzitter deelt dat er verder in de onderwerpen gedoken moet worden. Waar zitten de knelpunten en mogelijkheden? **Actie 54 Douane**

De voorzitter besluit dat de reacties zijn gehoord en de Douane deelt dat er kritisch naar de vragenlijst gekeken moet worden.

5. Project signaleren risico's en strategische goederen

De voorzitter geeft aan dat dit agendapunt betrekking heeft op **actiepunt 36**. Bij de stukken is een kort verslag over het bezoek Douane aan ACN bijgevoegd met daarin ook een gezamenlijk advies voor het ODB. Voor het vervolgtraject zou de Douane kunnen faciliteren in kennis, en inzicht om de outlines van de samenwerking te verkennen. De Douane en ACN stellen voor om gezamenlijk met de koepels die interesse hebben een haalbaarheidsstudie uit te voeren. De voorzitter vraagt aan de koepels of zij akkoord zijn met deze aanpak en of er koepels met de Douane en ACN betrokken willen worden. De koepel deelt tevreden te zijn over de presentatie op 21 september 2022 door een delegatie van ACN in het ODB-MLT over hun implementatie van de Cargo Compliance Checker. De koepel geeft verder aan dat dit wel stapsgewijs aangepakt moet worden en niet te grootst gedacht moet worden. ACN deelt dat dit project niet alleen voor strategische goederen geldt maar er ook meer gerichte hits kan opleveren van zendingen die van (vanaf het begin/eerder) bevroegd kunnen worden. De koepels blijven met ACN in contact en zullen, bij behoefte, in samenspraak iets organiseren buiten het ODB om. Hiermee zijn de **actiepunten 35 en 36** afgehandeld.

6. Strategische Ontwikkelagenda

6.1 Terugkoppeling bijeenkomst 16 februari 2023

De voorzitter verwijst naar het overzicht Stand van Zaken van de vervolgsessies en meldt dat de Themabijeenkomst over de koppeling ODB met andere departementen op 8 november bij een terminal op de Maasvlakte gepland staat. Dit is met medewerking van VNTO en DGFZ. Hiervoor zijn een mail en de digitale uitnodigingen uitgegaan.

Naschrift: De Themabijeenkomst Andere departementen heeft op 8 november plaatsgevonden. Het verslag volgt.

Verder deelt de voorzitter mee dat in het verlengde van de Themabijeenkomst aanspreekpunt voor bedrijven van 21 september vandaag het bezoek van de leden van ODB Actueel aan Douanetelefoon gepland staat. De leden van ODB MLT zijn van harte welkom zijn om hier bij aan te sluiten. Een koepel deelt positief te zijn over de themabijeenkomst aanspreekpunt voor bedrijven. Er is wel wat werk te doen en zou het fijn vinden als er helderheid wordt geschept voor het bedrijfsleven.

6.2 Update Strategisch Maarjarenplan (SMP) Douane

De Douane is in 2020 gestart met werken vanuit een strategie - Strategisch Meerjarenplan 2020-2025. Hiermee is bepaald wat de ambitie is, welke strategische doelen er behaald gaan worden en vooral ook hoe deze te bereiken.

- Op basis van verantwoording over de behaalde resultaten en nieuwe inzichten, bijvoorbeeld door een veranderende omgeving, wordt het SMP jaarlijks herijkt. Dit doet de Douane zowel intern (middels interviews experts) als extern (o.a. uit het bedrijfsleven).
- Aan de hand van de vijf prioritaire programma's organiseert de Douane dialoogtafels waar zij met externe gasten in gesprek gaan over thema's als AI, veiligheid en integriteit, balans tussen toezichthouder en dienstverlener, data en logistiek en behoud van personeel in de huidige arbeidsmarkt.
- De dialoogtafels worden georganiseerd in oktober – december 2023. Voor verschillende tafels zijn een aantal koepels uitgenodigd.
- Verwachting is dat de concept herijking bij het ODB Algemeen van 22 november jl., zal worden voorgelegd en dat de herijking eind 2023 is afgerond.

7. Verslag overleg 30 november 2022 en actiepuntenlijst

De koepels hebben geen opmerkingen op het verslag en deze wordt definitief vastgesteld. De stand van zaken betreft de actiepuntenlijst is geactualiseerd. Er zijn geen verdere aanvulling om te delen.

8. Rondvraag & Sluiting

De voorzitter vraagt aan de koepels of er nog vragen zijn voor de rondvraag. Een koepel deelt dat de vergaderdata van de werkgroep Reform UCC onduidelijk is gecommuniceerd. Het secretariaat zal terugkoppelen bij de desbetreffende koepel en de gevraagde informatie delen. **Actie 55 ODB secretariaat**

De voorzitter sluit de vergadering. Het volgende overleg vindt plaats op woensdag 15 maart 2023.

9. Themasesie Single Window: Window: European Maritime Single Window environment (EMSWe) en European Single Window Environment for Customs (EU SWE-C)

De Douane neemt de ODB-leden (MLT en Actueel) mee in de ontwikkeling van de twee Single Windows: *European Maritime Single Window environment* (EMSWe) en *European Single Window Environment for Customs* (EU SWE-C)

10. Bezoek aan Douanetelefoon

De ODB (MLT en Actueel) leden brengen een bezoek aan de Douanetelefoon. Dit is in het verlengde van de Themabijeenkomst aanspreekpunt voor bedrijven van 21 september 2023.

Bijlage 1 Actiepuntenlijst 04-10-2023 (stand 10-12-2024)

#	Bron	Actiepunt	Wie	Deadline
47	ODB MLT 8-6-2022, 4 en 30-11, 5.1	Overzicht maken strategische ontwikkelingen Douane die Strategische Ontwikkelagenda en de input ODB raken. (Update 14-11-2023: bijeenkomst (technische) strategische ontwikkelingen is nog te plannen medio 2024)	Douane	2024

#	Bron	Actiepunten die zijn afgedaan	Wie	Deadline
1	ODB MLT 9-6-2021, 3	ODB Strategische Ontwikkelagenda, jaarlijkse herijking prio's korte termijn.	Koepels	Afgedaan: overleg 21-9-2022. Agp. 4.1
54	ODB MLT 04-10-2023, 4	Vervolgtraject actiepunten norm 4 en 9 BvGD - Waar zitten de knelpunten en mogelijkheden?	Douane	2024
53	ODB MLT 04-10-2023, 4	Bij de volgende uitvraag Douanemonitor de koepels de achterban verzoeken dat de juiste vertegenwoordiger de vragenlijst (BvGD) invult.	Koepels	Q1 2024 Bij ronde uitvraag Douanemonitor
52	ODB MLT 04-10-2023, 3	Vervolgsessie Bewijs van Goede Dienst	Douane	Q1 2024
51	ODB MLT 04-10-2023, 3	F&C deelt concept rapportage met koepels	Douane	Q2 2024
50	ODB MLT 04-10-2023, 3	Opstellen van uitvraag signalen bij de koepels door F&C	Douane	z.s.m.
49	ODB MLT 21-9-2022, 4.3 en 30-11, 5.1	Bijeenkomst plannen SMP-SO Douane-koepels.	Douane	Afgedaan: Strategische sessie 16-02-2023.
48	ODB MLT 21-9-2022, 4.2 en 30-11, 5.1	Notitie Strategische Ontwikkelagenda lang termijn beoordelen en op reageren naar de koepels.	Douane	Afgedaan: Strategische sessie 16-02-2023.
46	ODB MLT 8-6-2022, 4	Douane neemt met koepels contact op om af te stemmen over de bij de koepels openstaande actiepunten Prio's korte termijn Strategische Ontwikkelagenda.	Douane	Afgedaan: overleg 27-7-2022.
45	ODB MLT 9-2-2022, 5	Onderzoeken of het mogelijk is de actiepunten in excel op iBabs te plaatsen.	ODB-secretaris	Afgedaan: Op agenda ODB Actueel 8 juni 2022
44	ODB MLT 9-2-2022, 5	Actiepunten nummeren.	ODB-secretaris	Afgedaan: zie verslag
43	ODB MLT 9-2-2022, 4.1	Jaarverslag ODB procedure uitwerken.	ODB-secretaris	Afgedaan: ODB Algemeen 9 maart 2022
42	ODB MLT 9-2-2022, 4.1	Jaarverslag ODB 2021 agenderen bij het ODB-Algemeen 9 maart 2022	ODB-secretaris	Afgedaan: ODB Algemeen 9 maart 2022
41	ODB MLT 9-2-2022, 4.1	Jaarverslag ODB 2021. Input koepels verwerken in nieuwe versie.	ODB-secretaris	Afgedaan:

#	Bron	Actiepunten die zijn afgedaan	Wie	Deadline
40	ODB MLT 9-2-2022, 4.1	Jaarverslag ODB 2021. Input aanleveren aan ODB-postbus.	Koepels	Afgedaan: input koepels ontvangen
39	ODB MLT 9-2-2022, 3	European Single Window environment for Customs agenderen bij volgende ODB Actueel.	Douane	Afgedaan: Op agenda ODB Actueel 8 juni 2022
38	ODB MLT 9-2-2022, 3	BNC-fiche European Single Window environment for Customs delen met ODB	Douane	Afgedaan: Op 16-2-2022 op iBabs bij de agendastukken toegevoegd.
37	ODB MLT 9-2-2022, 3	European Single Window environment for Customs mbt bijzondere wetgeving ODB laten weten of NL een reactie heeft gegeven en of NL ermee in kan stemmen.	Douane	Afgedaan: Op agenda ODB Actueel 8 juni 2022
36	ODB MLT 1-12-2021, 3, 21-9-2022, 3 en 4-10-2023, 5	Projectvoorstel Signaleren risico's strategische goederen beoordelen en vervolgsessie inplannen.	Douane	Afgedaan: Op agenda ODB Actueel 4 oktober 2023
35	ODB MLT 9-6-2021, 3.1, 1-12-2021, 3 en 4-10-2023, 5	Na ontvangst projectvoorstel contact leggen met BuZa m.b.t. project Signaleren risico's strategische goederen. Eerst reactie Douane en nadere afstemming afwachten.	Douane	Afgedaan: Op agenda ODB Actueel 4 oktober 2023
34	ODB MLT 1-12-2021, 2.4	Internetlink naar publicatie publieke internetconsultatie Evaluatie UCC delen met ODB	Secretaris	Afgedaan: link op ibabs bij agp 2.4 toegevoegd op 19-1-2022.
33	ODB MLT 1-12-2021, 4.1	Koppeling SMP-Projecten met ODB-structuur nader uitwerken.	Douane	Afgedaan: Zie ODB MLT 9-2-2022, 5