



# Bewijs van Goede Dienst 2020

## Inleiding

Dit Bewijs van Goede Dienst is ingezet door de Douane om de dienstverlening aan bedrijven zichtbaar te verbeteren. In beeld gebracht is in welke mate de huidige dienstverlening voldoet aan de gestelde normen.

De resultaten op dit Bewijs van Goede Dienst maken inzichtelijk waar de Douane goed presteert en op welke gebieden uitdagingen liggen om de dienstverlening aan bedrijven te verbeteren.

De meting wordt uitgevoerd volgens het Normenkader voor Bedrijven. Dit is gestart als een gezamenlijke productie van gemeenten, MKB Nederland, VNO-NCW, KvK, VNG, de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Economische Zaken, als initiatief van de Regiegroep Regeldruk.

Het Bewijs van Goede Dienst wordt inmiddels niet meer ondersteund door de Regiegroep. Bedrijfsleven en Douane zijn overeengekomen het Bewijs van Goede Dienst te blijven gebruiken als middel om de dienstverlening van de Douane te monitoren en te verbeteren. Dit Bewijs van Goede Dienst is besproken en vastgesteld in het Overleg Douane-Bedrijfsleven (ODB) op 8 juli 2020.

## De Randvoorwaarden

Voor het werken met het Normenkader voor Bedrijven is een aantal randvoorwaarden opgesteld. Hieronder staat waar wel en waar niet aan wordt voldaan. De Douane en bedrijven zetten zich in om tijdens en na de meting te voldoen aan de noodzakelijke randvoorwaarden.

### De Douane voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

- Overzicht relevante diensten
- Klachtregistratiesysteem
- Procedure 1e en 2e lijnklachtenafhandeling
- Open cultuur
- Aanspreekpunt voor bedrijven

### Bedrijven voldoen aan de volgende randvoorwaarden:

- Voldoen aan fiscale regelgeving en gestelde termijnen
- Meewerken bij afhandeling
- Indienen accurate en nauwkeurige aangifte
- Objectieve beoordelingdeskundigheid Douane
- Actieve houding ten aanzien van klachtenprocedures

## Verantwoording

Voor de meting is vooral gebruik gemaakt van de resultaten van de 'Fiscale Monitor 2019'. Aan de Fiscale Monitor 2019 hebben in totaal 692 bedrijven deelgenomen die met de Douane te maken hebben.

De deelnemende bedrijven zijn als volgt onder te verdelen: 465 bedrijven met AEO-status en 227 bedrijven zonder AEO-status (waarvan 65 expediteurs en 162 groepsgewijs te behandelen bedrijven).

### Norm 1. Minimale verstoring van logistieke processen

De snelheid van afhandeling en afstemming op de logistiek is gemiddeld beoordeeld met een 7. Daardoor is de minimumnorm van 8 niet gehaald. De perceptie van het bedrijfsleven over de snelheid waarmee de Douane grensoverschrijdend goederenverkeer afhandelt en over nut en noodzaak van douanecontroles is positief. Verbetering van risicoanalyses, (AEO) compliance monitoring en gebruik van technologische hulpmiddelen moeten verstoring van de logistiek minimaliseren.

### Norm 2. Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen

De daadwerkelijke beschikbaarheid van de douanesystemen van 98,5% resulteert in het cijfer 8. De minimumnorm van 8 is daarmee gehaald. Twee jaar geleden was de gemiddelde beschikbaarheid 97,3%.

De trend van verbetering in de beschikbaarheid zet zich door. Door applicaties te vernieuwen en te zorgen voor de stabiliteit van de systemen wil de Douane de beschikbaarheid verder verhogen.

### Norm 3. Betrouwbare en consistente besluitvorming

Bedrijven oordelen zeer positief over de rechtvaardigheid, betrouwbaarheid en juistheid van de Douane met een score 9.

Vakmanschap van de douanemedewerker en een goed functionerende kennisinfrastructuur bevorderen eenheid van beleid en uitvoering. Kwaliteitsmetingen en (externe) auditbevindingen worden actief gebruikt voor verbetering.

### Norm 4. Geïntegreerd toezicht

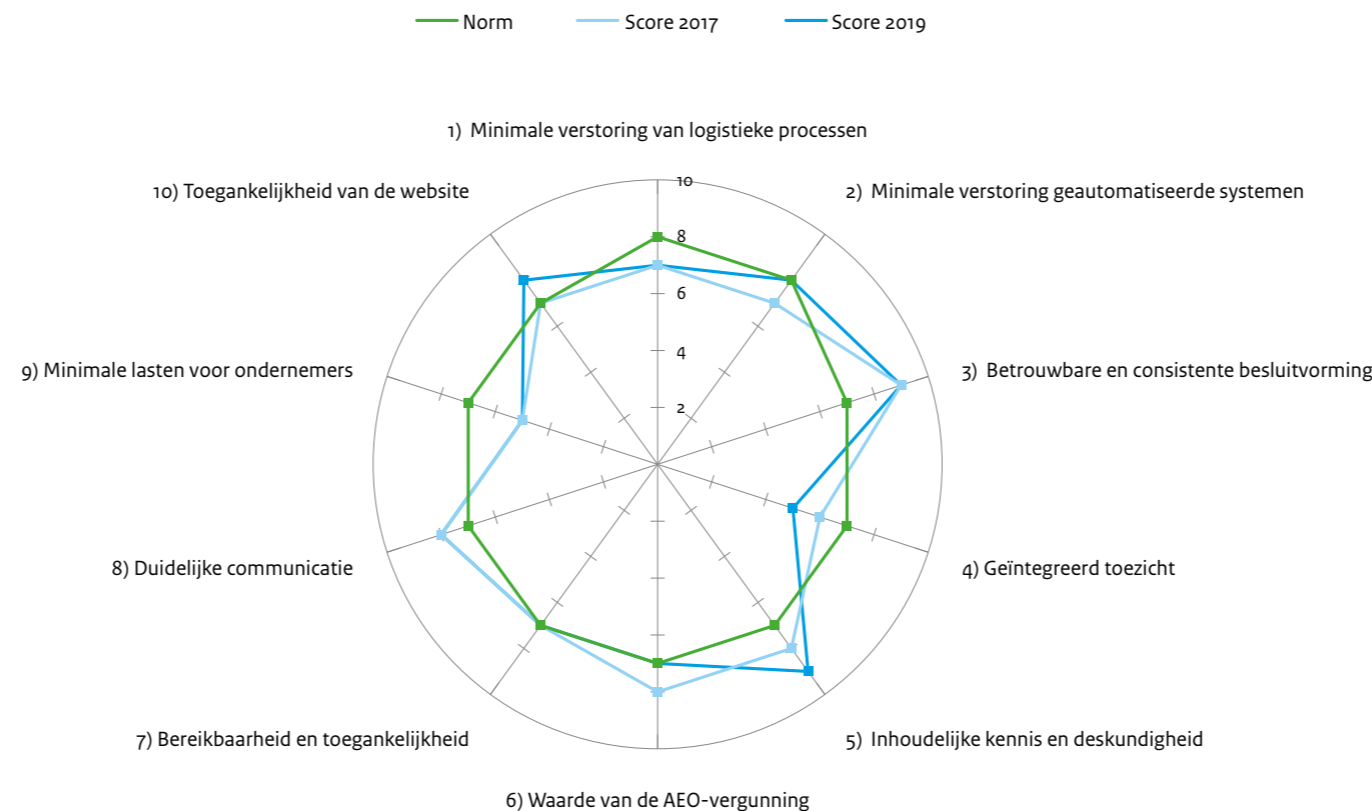
De toepassing van geïntegreerd toezicht is gemiddeld beoordeeld met een 5. De score voor dit onderdeel is lager dan in 2018 en voldoet nog niet aan de minimumscore van 7. Bedrijven geven aan dat overheidsinstanties meer moeten samenwerken om vooral de administratieve lasten te verminderen.

De Douane werkt continu met andere overheidsinstanties aan verbetering, bijvoorbeeld door eenduidige aansturing van controles, gebruik van multifunctionele controlecentra en ontwikkeling van nieuwe toezichtvormen.

### Norm 10. Toegankelijkheid van de website

De toegankelijkheid van de website is gemiddeld beoordeeld met een 8, een punt hoger dan de minimumnorm en de score van 2018. De tevredenheid van bedrijven over de website en de vindbaarheid van gevraagde informatie is over de hele linie toegenomen.

De Douane werkt continu aan het verbeteren en up-to-date houden van de website. Het bezoek aan verschillende onderdelen van de website wordt continu gemeten en gemonitord. Meest benaderde informatie krijgt een meer zichtbare positie op de site.



### Norm 5. Inhoudelijke kennis en deskundigheid

De inhoudelijke kennis en deskundigheid is gemiddeld beoordeeld met een 9, een punt hoger dan in 2018. Bedrijven zijn veelal positief over de algemene deskundigheid van de Douane.

Deskundigheid wordt bevorderd door middel van intern opleiden van medewerkers, onder meer aan de BelastingdienstAcademie en op landelijke praktijktrainingscentra. Daarnaast levert de Douane ook een actieve bijdrage aan externe opleidingen van Hogescholen en Universiteiten.

### Norm 9. Minimale lasten voor ondernemers

De administratieve lasten zijn net als in 2018 met een 5 beoordeeld. Bedrijven ervaren nog altijd veel administratieve lasten. Met name vinden bedrijven dat ze veel tijd kwijt zijn aan formaliteiten en verplichtingen. De scores op bevraagde aspecten zijn de afgelopen vijf jaar niet wezenlijk gewijzigd. Dit jaar staat in het teken van de doorontwikkeling van de EU-portalen waarmee bedrijven onder meer vergunningen en BTI's elektronisch kunnen aanvragen.

### Norm 8. Duidelijke communicatie

De duidelijkheid van de communicatie is gemiddeld beoordeeld met een 8 en daarmee voldoet de Douane aan de minimumscore van 7. In de afgelopen twee jaar is de totale waardering van bedrijven over duidelijke communicatie vrijwel gelijk gebleven. Bedrijven zijn vooral positief over de duidelijkheid van antwoorden op brieven, evenals over de brieven vanuit de Douane zelf. De Douane besteedt veel aandacht aan de kwaliteit van standaardbrieven en de procedure rondom bezwaarschriften en klachtbehandeling.

### Norm 7. Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Bereikbaarheid en toegankelijkheid van de Douane zijn gemiddeld beoordeeld met een 7. De minimumnorm van 7 is hiermee gehaald. Bedrijven zijn met name tevreden over de bereikbaarheid van douanekantoren en de beantwoordingstermijn van vragen. De Douane streeft bij dienstverlening naar het bevorderen van de zelfredzaamheid van bedrijven en burgers. De Douane zet daarvoor diverse communicatiekanalen in. Telefonie blijft een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de Douane.

### Norm 6. Waarde van AEO-vergunning

De waardering van de AEO-status is beoordeeld met een 7 en is daardoor ten opzichte van 2018 een punt gedaald. 83% van de AEO-bedrijven is van mening dat de voordelen van de AEO-status opwegen tegen de investeringen. Door met andere handhavingdiensten samen te werken en de wederzijdse erkenning van de AEO-status wordt de waarde van AEO versterkt. Een nadere invulling van het partnerschap AEO wordt samen met het ODB uitgewerkt in het kader van het plan van aanpak 'Trade Facilitation & Toezicht'.