

# Bewijs van Goede Dienst 2018

## 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 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 2017'. Aan de Fiscale Monitor 2017 hebben in totaal 323 bedrijven deelgenomen die met de Douane te maken hebben.

De deelnemende bedrijven zijn als volgt onder te verdelen: 155 AEO-gecertificeerde bedrijven, 43 expediteurs en 125 groepsgewijs te behandelen bedrijven.

Het Normenkader voor Bedrijven 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. Douane en Bedrijfsleven hebben onderling overeengekomen het Bewijs van Goede Dienst te blijven hanteren als manier 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 op 19 september 2018.

# Bewijs van Goede Dienst Douane 2018

## 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 8 is niet gehaald. De perceptie van het bedrijfsleven over de snelheid waarmee de Douane transporten afhandelt en over nut en noodzaak van Douanecontroles is positief. Met het verhogen van voorspelbaarheid van controles, verbetering risico-analyses en voorafaangifte, -notificatie en -verificatie wordt de verstoring van de logistiek geminimaliseerd.

## Norm 10. Toegankelijkheid van de website

De toegankelijkheid van de website is gemiddeld beoordeeld met een 7

De Douane werkt continu aan het verbeteren en up-to-date houden van de website. De aandacht gaat hierbij uit naar het steeds relevanter maken en aanbieden van informatie. Standaard content wordt herzien, en wanneer overbodig geëlimineerd ten behoeve van de overzichtelijkheid en vindbaarheid in de website

## Norm 9. Minimale lasten voor ondernemers

De administratieve lasten zijn net als in 2016 met een 5 beoordeeld. Bedrijven ervaren nog steeds veel administratieve lasten. Met name vinden bedrijven dat ze veel tijd kwijt zijn aan formaliteiten en verplichtingen. Dat geldt ook voor de eenvoud van het afhandelen van Douanezaken

Met het digitaliseren van de dienstverlening maakt de Douane de administratieve lasten lager. Voorbeelden zijn MijnDouane, de planning van fysieke controles en de voorafaangifte.

## Norm 2. Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen

De daadwerkelijke beschikbaarheid van de systemen van 97,3% resulteert in het cijfer 7. De minimumnorm van 8 is daarmee niet gehaald.

De Douane blijft inzetten op hoog beschikbaarheid Douane Systemen, door te investeren in infrastructurele aanpassingen en te zorgen voor de continuïteit van de systemen.

## Norm 3. Betrouwbare en consistente besluitvorming

Bedrijven oordelen zeer positief over de rechtvaardigheid, betrouwbaarheid en juistheid van de Douane met een 9. Met instrumenten als de kwaliteitstoets FIX en de versterking van de kennisinfrastructuur wordt de kwaliteit van de besluitvorming geborgd. Oordelen van externe toezichthouders worden actief gebruikt voor verbetering.

## Norm 4. Geïntegreerd toezicht

De toepassing van geïntegreerd toezicht is gemiddeld beoordeeld met een 6. Ten opzichte van 2016 is de score verbeterd maar voldoet nog niet aan de minimumscore van 7. Bedrijven geven aan dat de controles van overheidsinstanties hen last bezorgen. Douane werkt continu met andere overheidsinstanties aan verbetering, bijvoorbeeld in gezamenlijke aansturing van controles, het Portbase Inspectieportaal, de vernieuwing van de rijkscontroleloods, scanners op de Maasvlakte en het Regenboogteam.

## Norm 5. Inhoudelijke kennis en deskundigheid

De inhoudelijke kennis en deskundigheid is gemiddeld beoordeeld met een 8, een punt lager dan in 2016. Bedrijven zijn in het algemeen positief over de algemene deskundigheid van de Douane. De deskundigheid wordt bevorderd door middel van training en opleidingen, kennisoverdracht van ervaren collega's en het versterken van de kennisstructuur in de regio's. Vanwege hoge uitstroom in 2016 is extra geïnvesteerd in werving en opleiding. Actueel is de werving en opleiding van medewerkers voor de Brexit.



## Norm 8. Duidelijke communicatie

De duidelijkheid van de communicatie is gemiddeld beoordeeld met een 8 daarmee voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore en ook aan de plusnorm van 8. Bedrijven zijn positief over de duidelijkheid van antwoorden op bezwaren en brieven, evenals over de brieven en communicatie vanuit de Douane zelf.

De Douane besteedt veel aandacht aan de kwaliteit van standaardbrieven en neemt altijd telefonisch contact op met de indieners van bezwaarschriften.

## Norm 7. Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Bereikbaarheid en toegankelijkheid van de Douane zijn gemiddeld beoordeeld met een 7. De minimumnorm van 7 is gehaald. Bedrijven zijn met name tevreden over de bereikbaarheid en snelheid van de Bedrijvencontactpunten en de Nationale Helpdesk.

De Douane werkt met een kanalenstrategie aan een goede bereikbaarheid, waarbij online dienstverlening en zelfredzaamheid voorop staan. Telefonische dienstverlening wordt echter ook ondersteund waar nodig.

## Norm 6. Waarde van AEO-certificering

De waardering van de AEO-status is beoordeeld met een 8 en is daardoor sterk verbeterd. 95% van de gecertificeerde bedrijven is van mening dat de voordelen van de AEO-status opwegen tegen de investeringen.

Door de samenwerking met andere handhavingdiensten, wederzijdse erkenning van de AEO-status en verdere verbetering van het AEO faciliteringstraject bij het douaneproses binnenbrengen wordt de waarde van de AEO versterkt.