



Aan: Respondenten onderzoek ervaren toezichtslast

Douane Landelijk Kantoor
Handhavingsbeleid

Laan op Zuid 45
3072 BD Rotterdam
Postbus 3070
6401 DN Heerlen
www.douane.nl

memo

Onderzoek ervaren toezichtslast bedrijfsleven

Datum
20 september 2017

Versienummer
1.0

Inleiding

In het Overleg Douane-Bedrijfsleven (ODB) is eind 2016 gesproken over het onderwerp ervaren toezichtslast bij AEO-bedrijven. Het bedrijfsleven gaf daarbij aan dat de verwachte daling van de toezichtslast zich in de praktijk niet voordoet. Weliswaar hebben AEO-bedrijven veelal minder fysieke controles, maar daarvoor in de plaats ervaren zij andere interventies van de Douane in de vorm van administratieve onderzoeken en bedrijfsbezoeken. Dit samenstel van alle contacten die de Douane met een bedrijf heeft noemen we de cumulatieve toezichtslast.

Om meer inzicht te krijgen in de omvang van de cumulatieve toezichtslast is afgesproken om AEO-bedrijven in een enquête te bevragen over de toezichtslast die zij ervaren. De enquête is opgesteld door de Douane in samenwerking met enkele leden van het ODB.

Vraagstelling en opzet

Het doel van de enquête is om zowel kwantitatief als kwalitatief inzicht te krijgen in de toezichtslast, en om daarnaast ook een beeld te krijgen van de beleving bij verschillende groepen bedrijven. De enquête is daarom als volgt opgezet:

- **Inleiding:** vragen over de aard van de onderneming. Deze vragen zijn ontleend aan de fiscale monitor en dienen om selecties te kunnen maken binnen de respons.
- **Toezichtslast:** vragen om de ervaren toezichtslast in beeld te brengen. Het gaat dan om welke vorm van last wordt ervaren en welke interventies het meeste last met zich meebrengen, maar ook welke interventies of contacten als waardevol worden beschouwd.
- **Kwaliteit van de Douane:** vragen over de kwaliteit van de controles en inzicht in nut en proportionaliteit van controles.
- **Algemeen oordeel:** enkele vragen over de algemene tevredenheid over de toezichtslast en het functioneren van de Douane.

Respons en uitkomsten

De enquête is door middel van een brief onder de aandacht gebracht van alle 1.500 AEO-bedrijven. In totaal hebben 425 bedrijven de enquête geheel ingevuld. Dat is een goede respons. Uit de antwoorden bij de open vragen blijkt daarnaast een grote betrokkenheid van de respondenten bij het onderwerp.

De uitkomsten zijn samengevat in een presentatie aan het ODB van 28 juni. Deze presentatie is bewerkt zodat die zelfstandig leesbaar is, en geplaatst op de website van de Douane.

De samenvattende conclusies uit het onderzoek zijn de volgende:

- Het rapportcijfer dat wordt gegeven voor de toezichtslast van de Douane is voldoende (6,85)
 - expeditieus en douanevertegenwoordigers zijn het minst tevreden over de toezichtslast
- Fysieke- en scancontroles worden als meest hinderlijk ervaren en nemen de meeste tijd in beslag
- AEO'ers ervaren te weinig voordelen van hun AEO-status
- 39% van de bedrijven ervaart over de afgelopen jaar een toenemende toezichtslast, 15% een afnemende toezichtslast
- Meest genoemde verbeterpunten voor de Douane:
 - communicatie (rondom fysieke controles) – over planning, uitvoering en afwerking
 - logistieke planning fysieke controles
 - functioneren van IT-systemen, met name AGS

De verbeterpunten die uit het onderzoek komen worden meegenomen in de bredere verbeteraanpak die in het overleg ODB is afgesproken.