



Douane
Belastingdienst

Uitkomsten Onderzoek ervaren Toezichtslast AEO

26 september 2017

Onderzoek ervaren Toezichtslast AEO



Aanleiding:

Bespreking in Overleg Douane-Bedrijfsleven (ODB) → AEO-bedrijven ervaren geen afnemende cumulatieve toezichtslast

Opdracht:

Voer een onderzoek uit via een vragenlijst naar de ervaringen van het bedrijfsleven inzake de ervaren toezichtslast

Aanpak:

- Opstellen vragenlijst in overleg met vertegenwoordiging ODB
 - Mix van kwantitatieve en kwalitatieve vragen
- Uitzetten online vragenlijst plus brief aan bedrijven
- Looptijd een maand
- Terugkoppeling aan ODB en deelnemende bedrijven

Vragenlijst



- Identificerende vragen
 - bv. soort bedrijf, interesse en kennis van douanezaken
- Kwantificeren toezichtslast
 - Aantal en tijd van interventies in het afgelopen jaar
 - Welke interventies zijn het meest hinderlijk?
- Kwalificeren toezichtslast
 - Oordeel over duidelijkheid, relevantie, tijdstip, duur etc. van laatste contact of controle
 - Oordeel over toe- of afname toezichtslast
 - Rapportcijfer toezichtslast
- Open vragen
 - Voorbeelden van last in het toezicht
 - Welke contacten zijn waardevol?
 - Ruimte voor vragen en opmerkingen

Algemene statistieken



respondenten

Aangeschreven: 1.519
Enquete benaderd: 556
Enquete begonnen: 539
Enquete afgerond: 426 (28%)

Deelnemende soorten bedrijven →

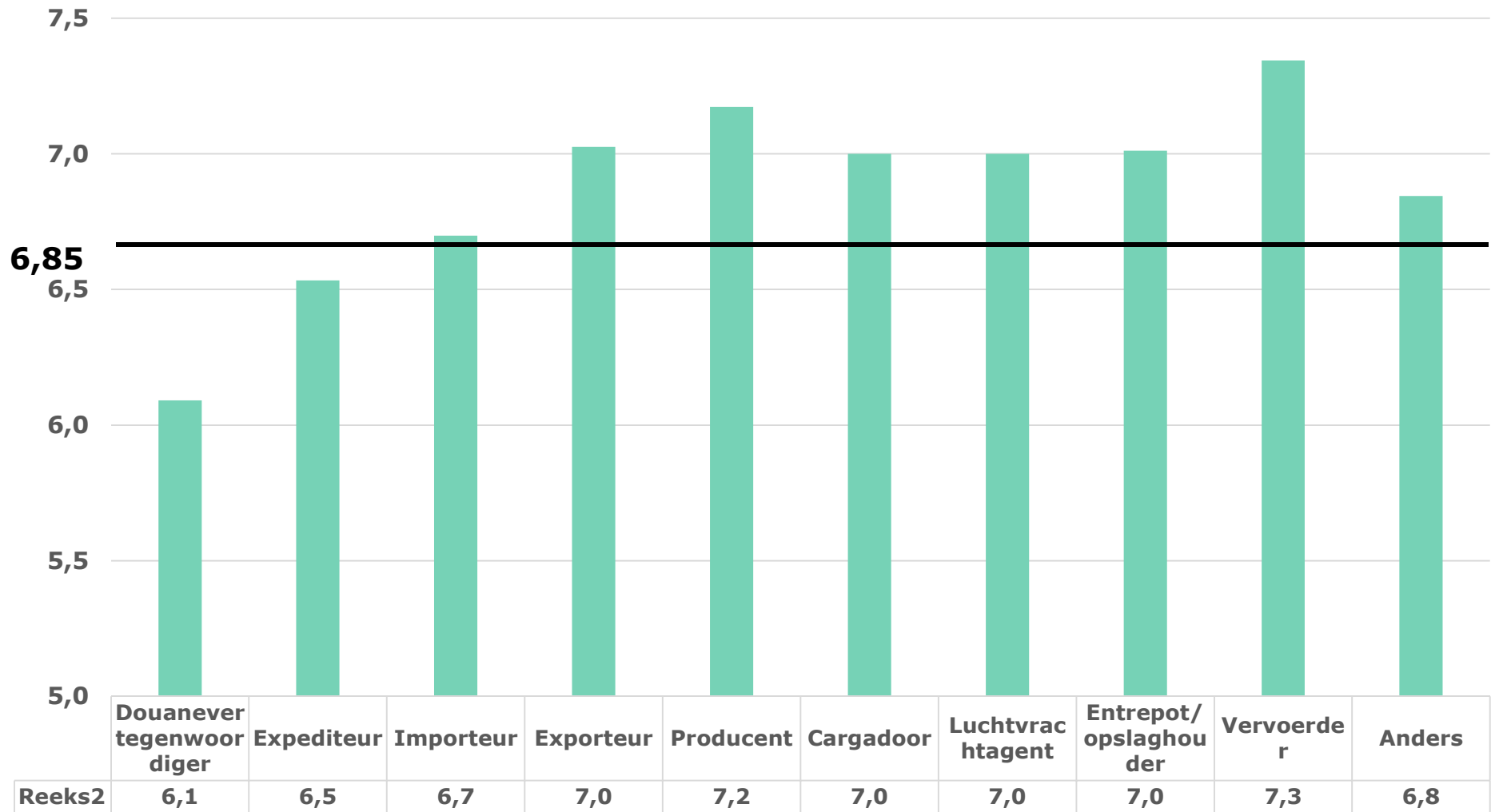
Categorie anders is vaak een combinatie van verschillende rollen

	Aantal
Douanevertegenwoordiger	22
Expediteur	90
Importeur	53
Exporteur	39
Producent	52
Cargadoor	8
Luchtvrachtagent	3
Entrepot/opslaghouder	85
Vervoerder	29
Anders	45
Totaal	426

Rapportcijfer ervaren



toezichtslast



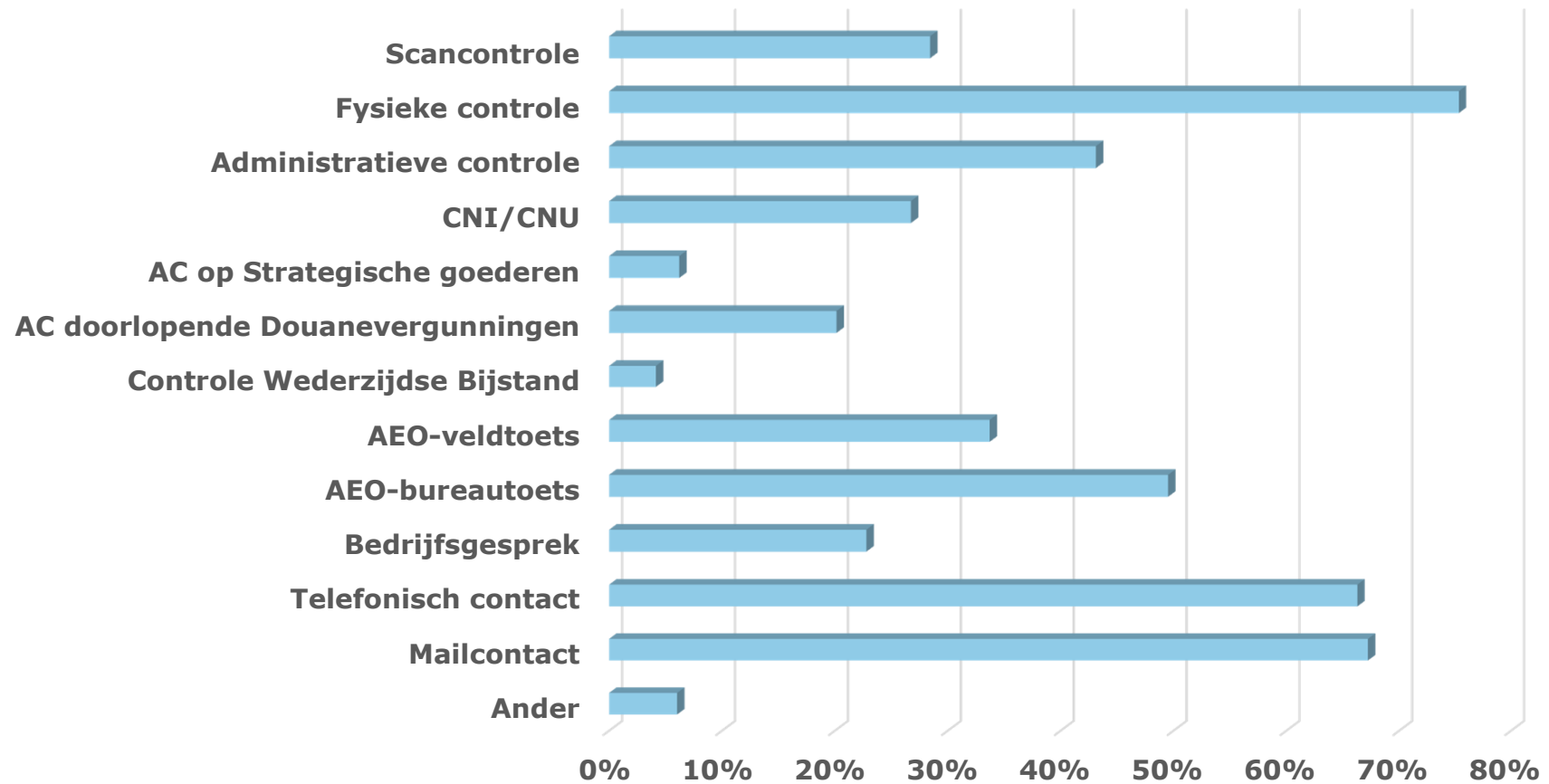


Rapportcijfer ervaren toezichtslast

- Bedrijven geven een rapportcijfer van 6,85 aan de Douane over de ervaren toezichtslast (0 is zeer ontevreden, 10 is zeer tevreden)
- Douanevertegenwoordigers en expediteurs zijn relatief het minst tevreden over de toezichtslast
- Het rapportcijfer komt overeen met het algemene rapportcijfer voor de Douane in de jaarlijkse fiscale monitor.



Welke interventies in het afgelopen jaar?



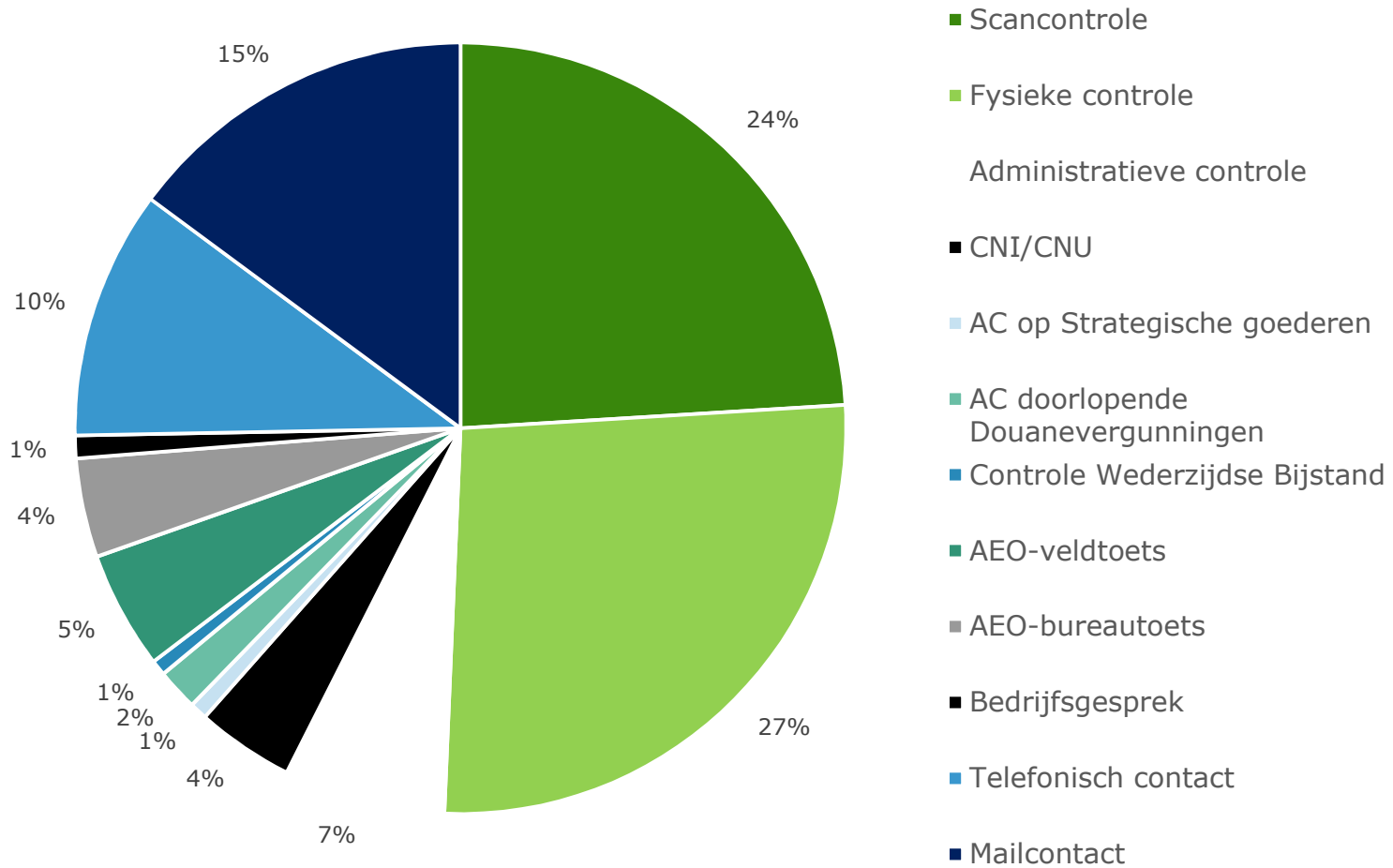


Welke interventies in het afgelopen jaar?

- Bedrijven is gevraagd welke soorten interventies in hun bedrijf in het afgelopen jaar is voorgekomen
- Er zijn verschillende soorten interventies:
 - Fysiek (fysieke controle of scancontrole)
 - Administratief (bv. administratieve controle, CNI of AEO-veldtoets)
 - Klantcontact (bv. een bedrijfsgesprek, telefonisch of mailcontact)
- De meest voorkomende interventies zijn fysieke controles, mailcontact en telefonisch contact
- Vooral douanevertegenwoordigers en expediteurs ervaren over de hele linie meer controles en contacten
- Vervoerders, importeurs en exporteurs ervaren minder controles en contacten



Gemiddelde tijd besteed aan interventies





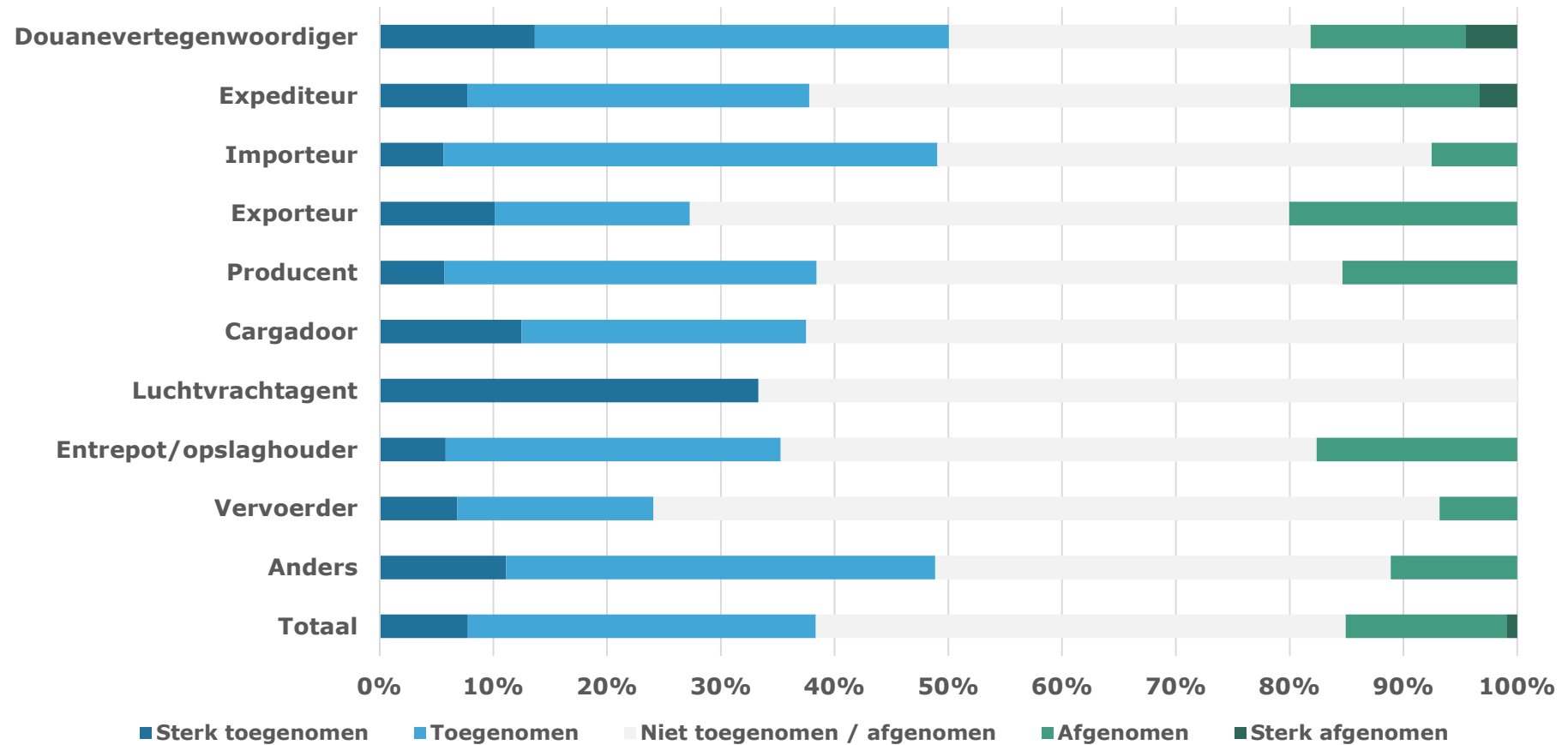
Gemiddelde tijd besteed aan interventies

- Bedrijven geven aan dat ongeveer de helft van de toezichtslast van de Douane besteed wordt aan fysiek toezicht: scancontroles (27%) en fysieke controles (25%). Fysiek toezicht maakt dus bij AEO-bedrijven nog steeds het grootste deel uit van de toezichtslast.
- Een kwart van de tijd wordt besteed aan telefonisch contact (10%) en mailcontact.
- Een kwart van de tijd wordt besteed aan diverse vormen van administratieve controles.
- De gemiddelde tijd die een bedrijf jaarlijks ervaart kwijt te zijn aan de toezichtslast van de Douane bedraagt 150 uur.

NB: deze cijfers moeten niet absoluut worden genomen: het gaat niet om gemeten tijd, maar om door bedrijven opgegeven ervaren tijd over het afgelopen jaar. Uit de respons is een aantal overduidelijke 'uitbijters' gecorrigeerd.

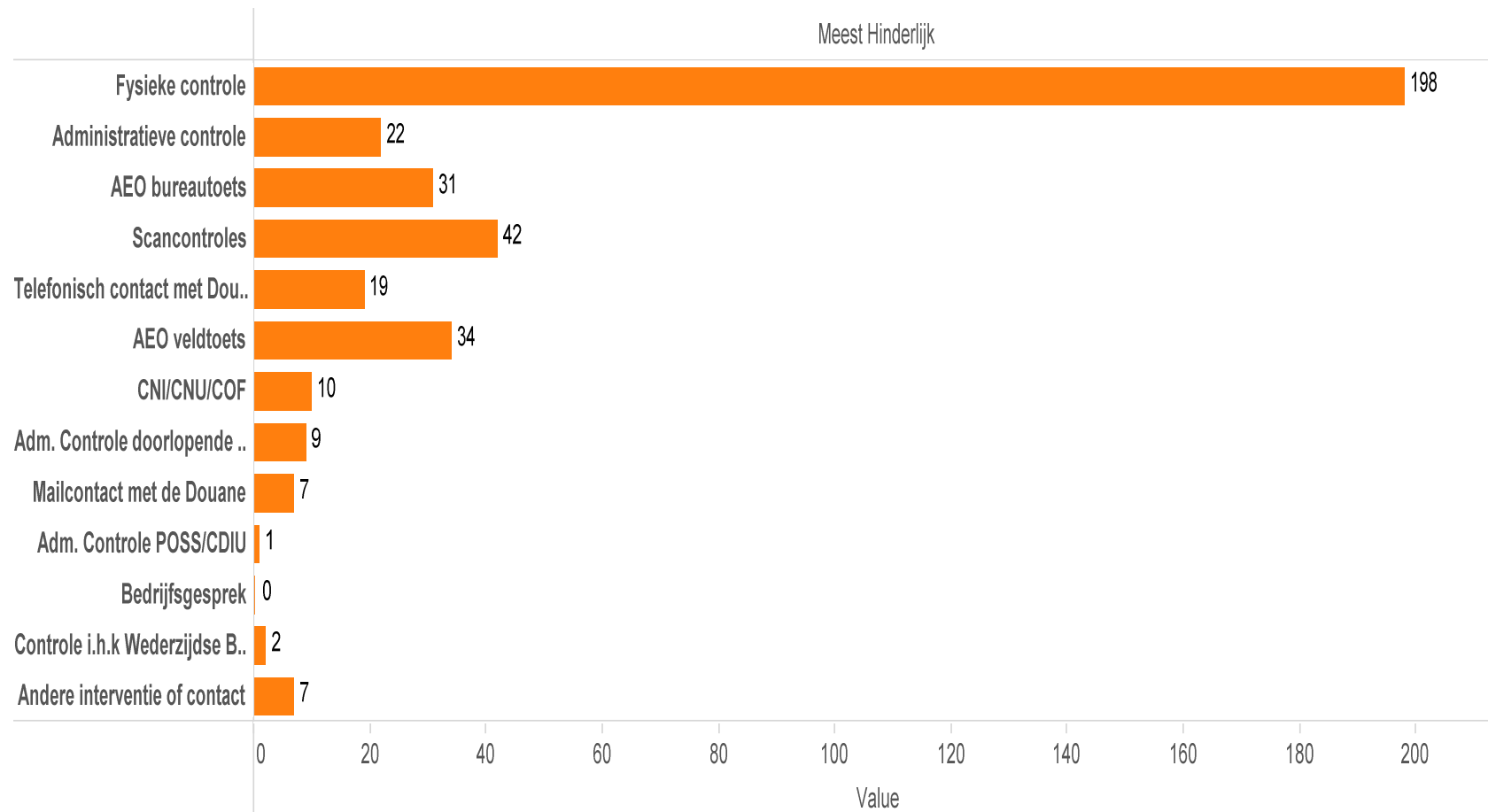


Is de ervaren toezichtslast de afgelopen twee jaar toegenomen/afgenomen?





Interventies die als 'meest hinderlijk' worden ervaren





Ervaren toezichtslast

- 39% van de bedrijven ervaart dat de toezichtslast in de afgelopen twee jaar is toegenomen; 15% ervaart een afname van de toezichtslast
- Met name douanevertegenwoordigers en importeurs ervaren een toename, exporteurs en vervoerders zijn positiever over de ontwikkeling
- Bedrijven ervaren een fysieke controle veruit als de meest hinderlijke interventie.



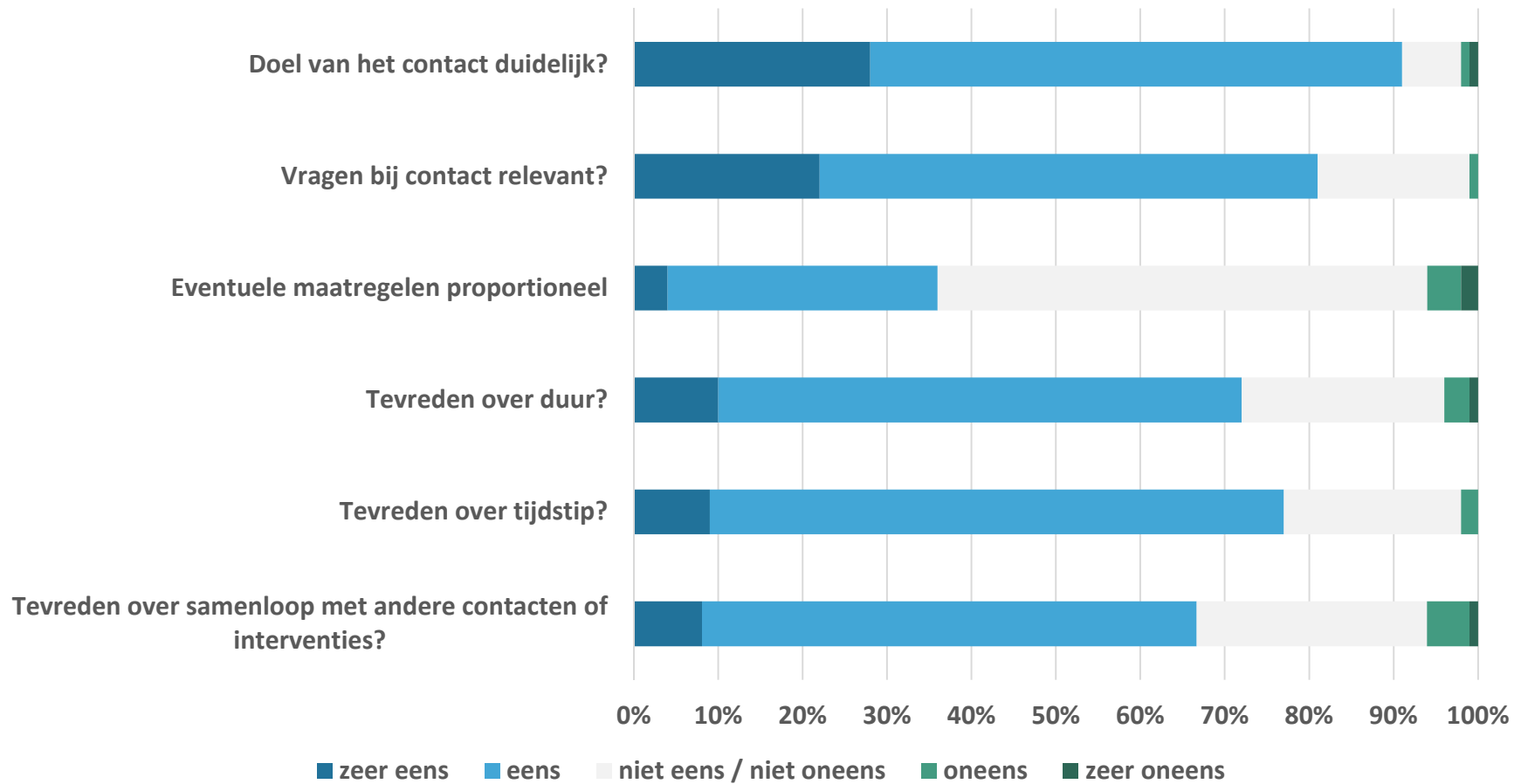
Oordelen over interventies

- Op de volgende pagina's worden de oordelen over het laatste klantcontact of de laatste fysieke of administratieve controle gepresenteerd.
- Bedrijven zijn in het algemeen positief over doel, relevantie, planning e.d.
- Als er maatregelen zijn opgelegd naar aanleiding hiervan, zijn bedrijven in het algemeen neutraal over de proportionaliteit van de maatregel
- Bedrijven zijn iets positiever over klantcontacten en administratieve controles dan over fysieke controles.

Oordeel over laatste klantcontact



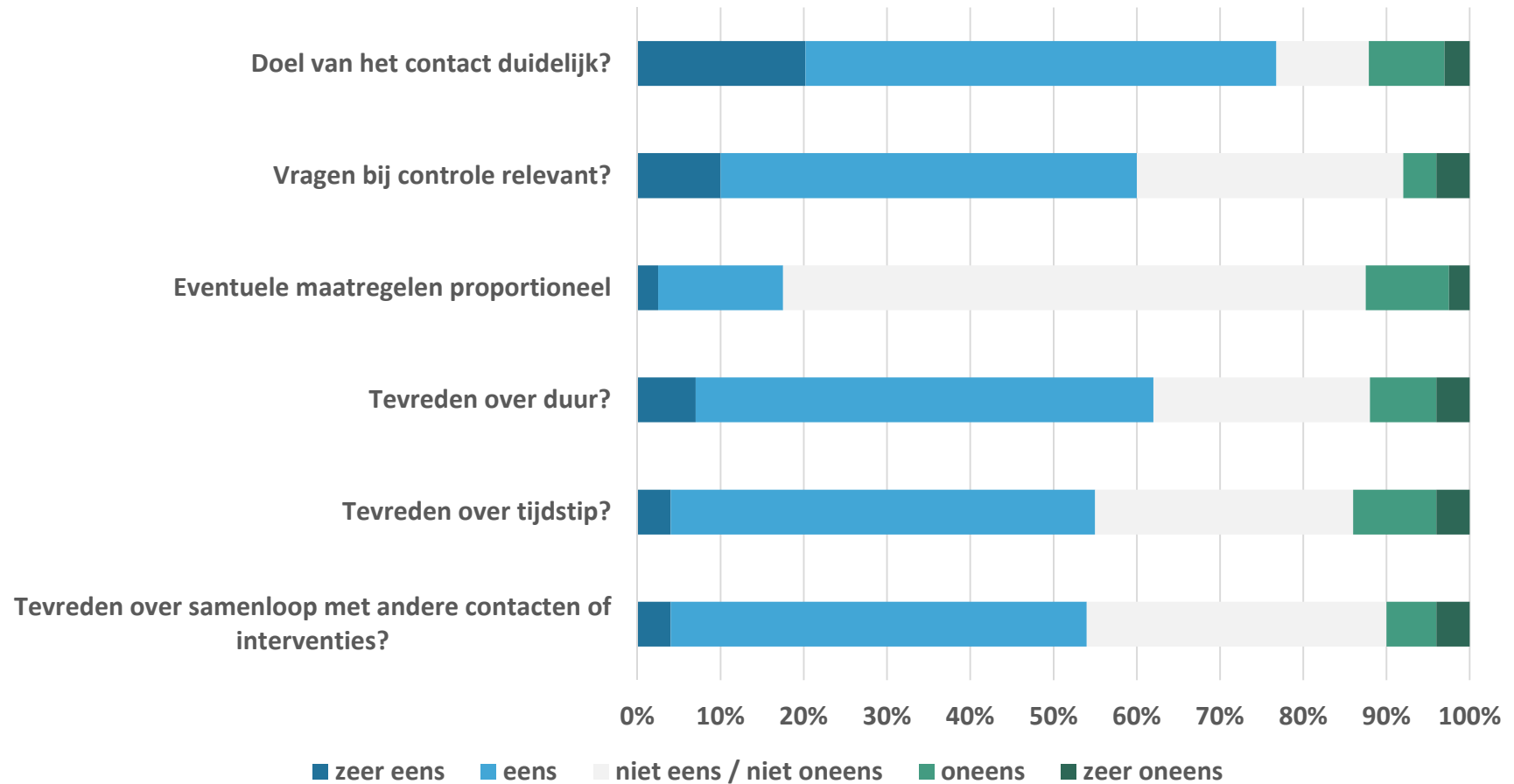
Laatste contact met de Douane



Oordeel over laatste fysieke controle



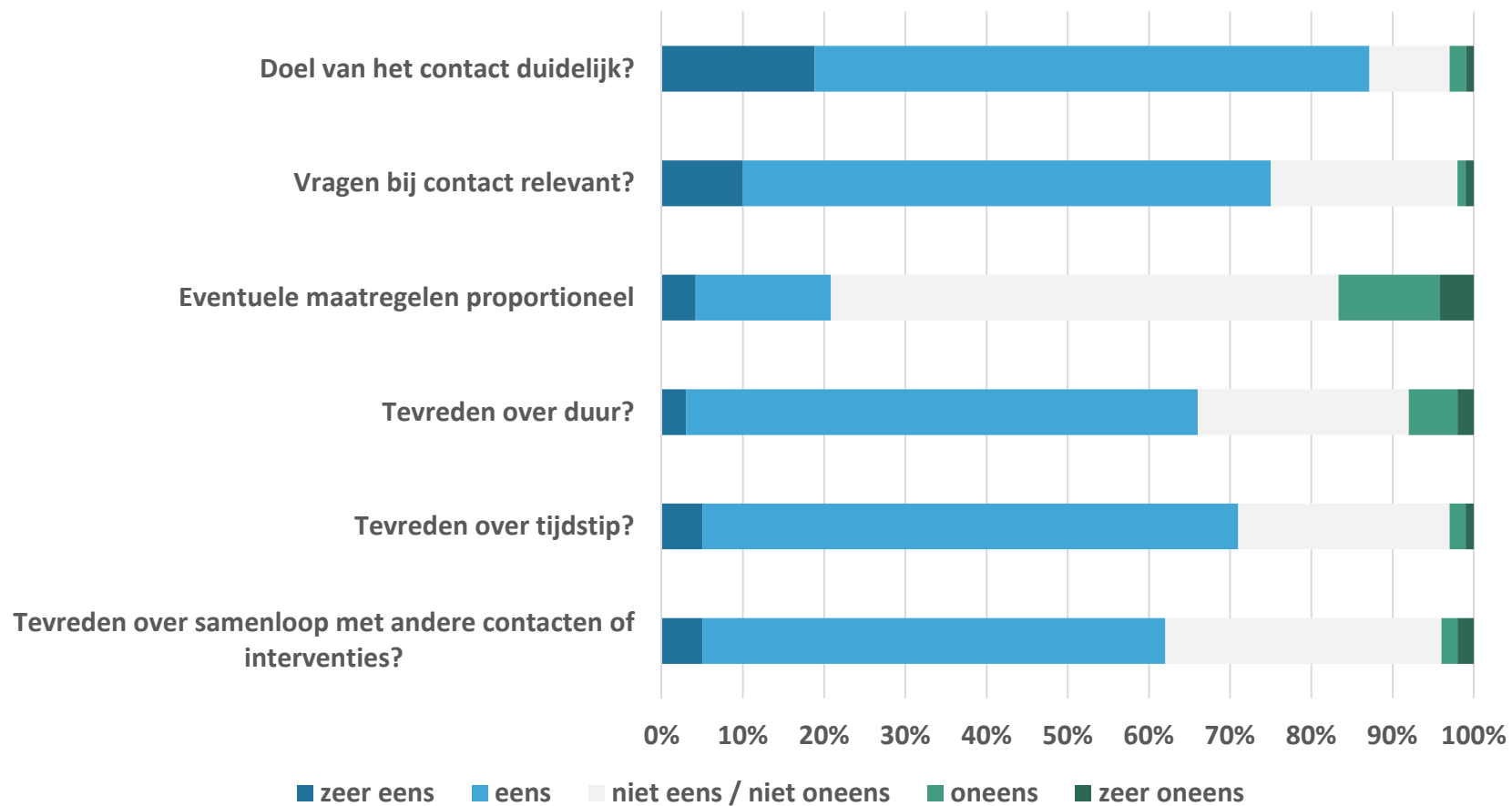
Laatste fysieke controle



Oordeel over laatste administratieve controle



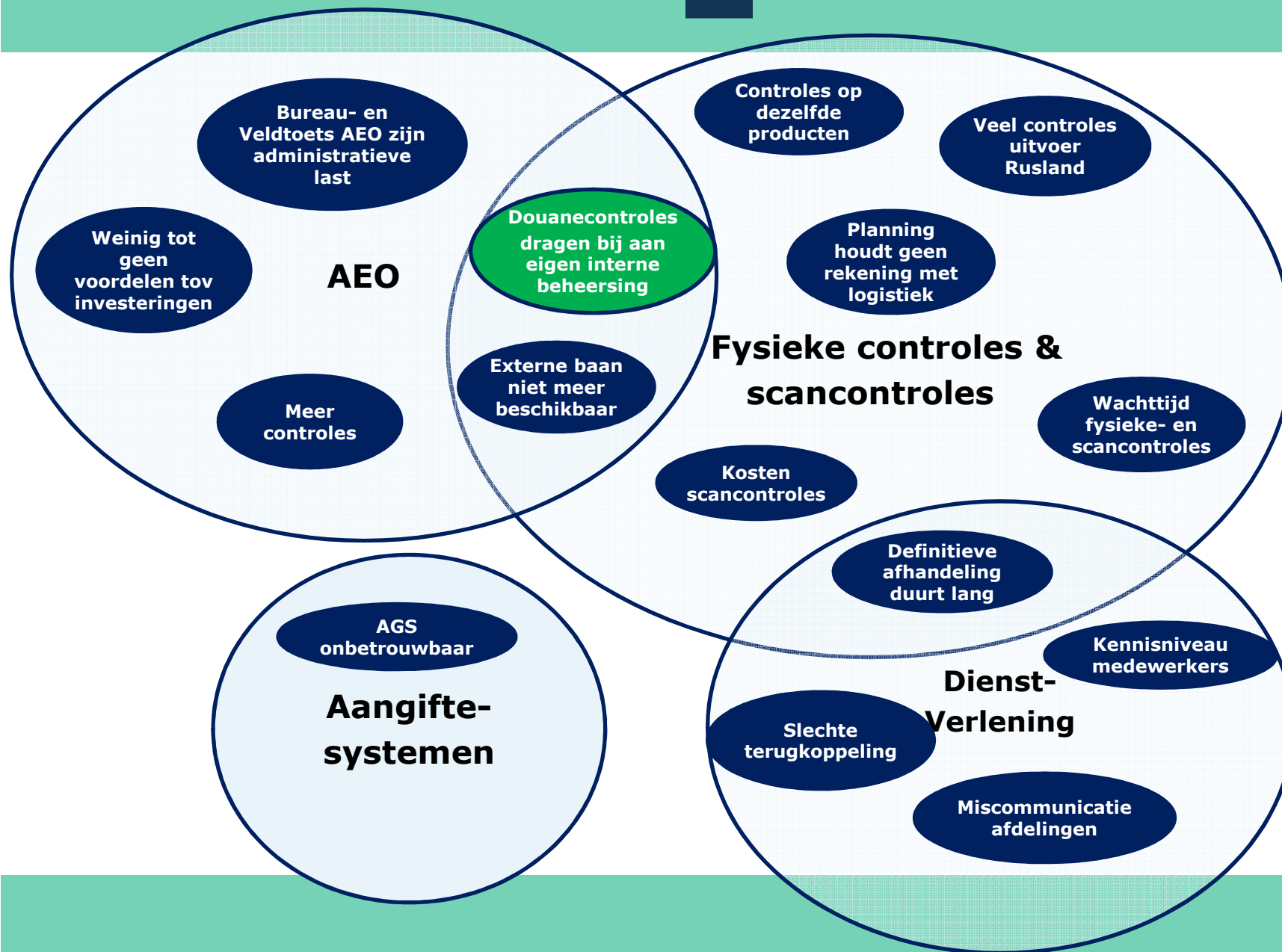
Laatste administratieve controle





Open vragen over de ervaren toezichtslast

- Op de volgende pagina zijn antwoorden van bedrijven weergegeven op de open vraag naar voorbeelden van toezichtslast
- De vragen zijn geclusterd naar thema's (AEO, fysieke- en scancontroles, aangiftesystemen en dienstverlening), die als grote cirkels zijn weergegeven. In sommige gevallen valt een antwoord binnen twee thema's; kritiekpunten zijn in blauw weergegeven, positieve opmerkingen in groen.
- Daarna zijn ook antwoorden weergegeven op de vraag welke controles of contacten als waardevol worden ervaren.
- Tenslotte zijn de antwoorden weergegeven op de laatste vraag in de vragenlijst; een open vraag naar opmerkingen over de toezichtslast. De antwoorden hierop overlappen grotendeels met de voorbeelden van ervaren toezichtslast.



Waardevolle controles



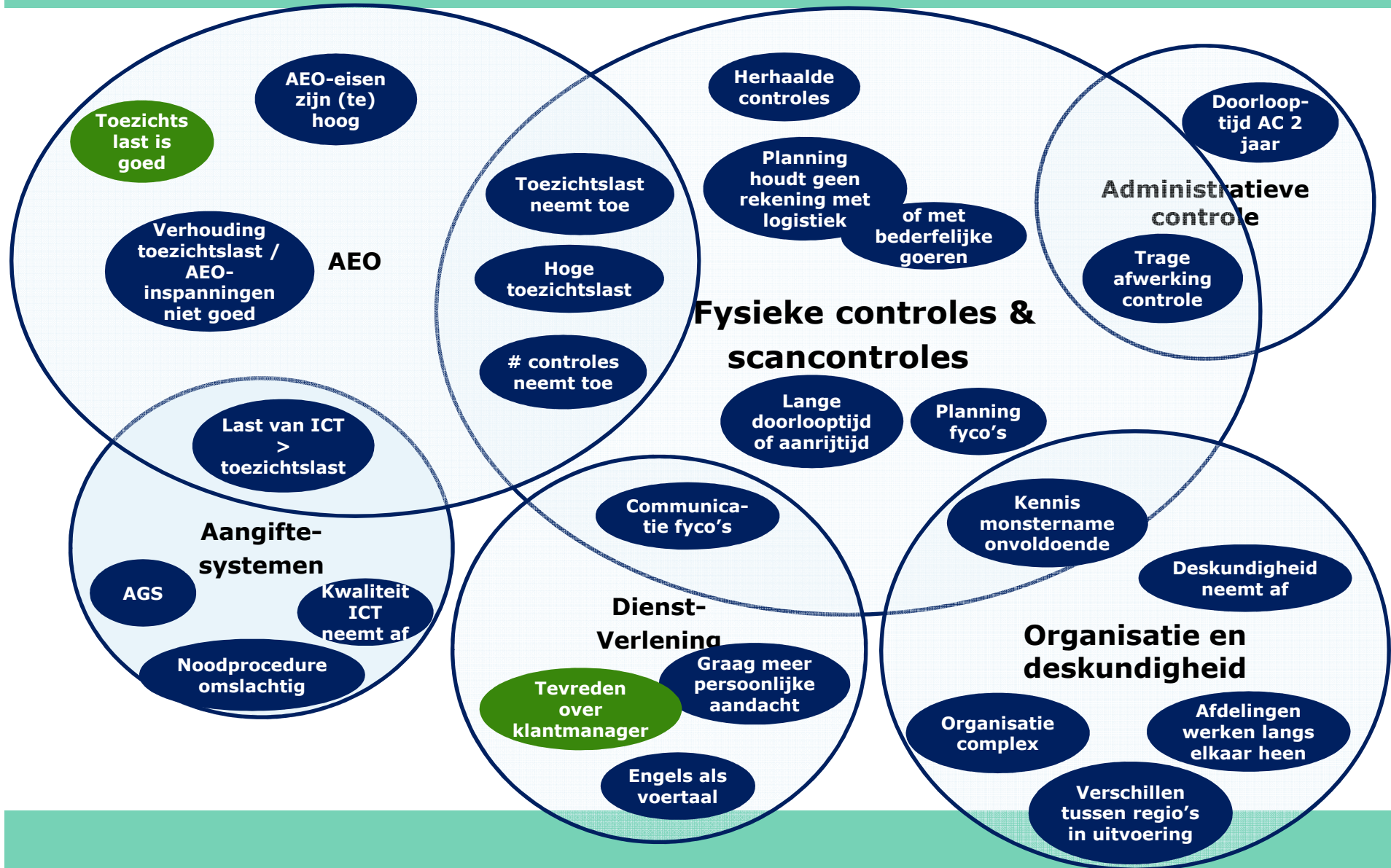
& contacten



Vragen of opmerkingen van de Douane



over de toezichtslast



Samenvattende conclusies



- Goede respons en uit antwoorden op open vragen blijkt een grote betrokkenheid
- Rapportcijfer ervaren toezichtslast is voldoende (6,85)
 - expediteurs / douanevertegenwoordigers minst tevreden
- Fysieke- en scancontroles worden als meest hinderlijk ervaren en nemen het meeste tijd in beslag
- AEO'ers ervaren te weinig voordelen van hun AEO-status
- 39% ervaart een toenemende toezichtslast, 15% afnemende last
- Verbeterpunten:
 - communicatie (rondom fysieke controles) – over planning, uitvoering en afwerking
 - logistieke planning van fysieke controles
 - IT-systemen, met name AGS
- Verbeterpunten worden meegenomen in het verbeterprogramma dat in het overleg Douane-Bedrijfsleven is afgesproken