



Douane
Belastingdienst

Rapportage **Bewijs van Goede Dienst 2020**

Inhoud

Introductie	3
Methodiek	4
1 Norm 1: Minimale verstoring van logistieke processen	6
Toelichting op de score	6
Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar	6
Verbeteractiviteiten: vooruitblik	7
2 Norm 2: Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen	9
A) Beschikbaarheidspercentages	9
B) Fiscale Monitor	9
C) Totaalscore	10
Toelichting op de score	10
Verbeteractiviteiten	10
3 Norm 3: Betrouwbare en consistente besluitvorming	12
Toelichting op de score	12
Verbeteractiviteiten	12
4 Norm 4: Geïntegreerd toezicht	14
Toelichting op de score	14
Verbeteractiviteiten	14
5 Norm 5: Inhoudelijke kennis en deskundigheid	16
Toelichting op de score	16
Verbeteractiviteiten	17
6 Norm 6: Waarde van de AEO-vergunning	19
Toelichting op de score	19
Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar	19
Verbeteractiviteiten: vooruitblik	20
7 Norm 7: Bereikbaarheid en toegankelijkheid	21
Toelichting op de score	21
Verbeteractiviteiten	21
8 Norm 8: Duidelijke communicatie	23
Toelichting op de score	23
Verbeteractiviteiten	23
9 Norm 9: Minimale lasten voor ondernemers	25
Toelichting op de score	25
Verbeteractiviteiten	25
10 Norm 10: Toegankelijkheid van de website	27
Toelichting op de score	27
Verbeteractiviteiten	27
11 Meerjarentrend en Begrotingsindicator C	29
Doorontwikkeling Bewijs	29

Introductie

Voor u ligt de rapportage van het Bewijs van Goede Dienst (hierna: het Bewijs) 2020. In 2012 heeft de Douane voor het eerst het Bewijs ontvangen. Het Bewijs is een instrument bedoeld voor het meten en verbeteren van de dienstverlening van de Douane aan het bedrijfsleven. Het Bewijs wordt om de twee jaar herijkt.

De gepresenteerde resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op tien normen die door het bedrijfsleven zijn vastgesteld als essentieel voor de dienstverlening.

Begin 2015 zijn deze normen opnieuw vastgesteld. Inmiddels wordt het Bewijs ook gebruikt als basis voor de zogenoemde Begrotingsindicator C in de Rijksbegroting. Deze indicator is een maat voor de strategische doelstelling voor verbetering van de concurrentiepositie van Nederland en Europa, vanuit de gedachte dat een goede dienstverlening van Douane aan bedrijfsleven en logistiek de grondslag vormt voor deze concurrentiepositie.

Het betreft de volgende normen:

- 1) Minimale verstoring van logistieke processen
- 2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen
- 3) Betrouwbare en consistente besluitvorming
- 4) Geïntegreerd toezicht
- 5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid
- 6) Waarde van de AEO-vergunning
- 7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid
- 8) Duidelijke communicatie
- 9) Minimale lasten voor ondernemers
- 10) Toegankelijkheid van de website

In deze rapportage volgen per norm de meetresultaten in een beknopt overzicht.

Daarnaast is beschreven wat de afgelopen twee jaar is gebeurd om de dienstverlening voor het betreffende onderwerp te verbeteren en welke acties op dit moment lopen.

Douane en ODB hebben in het kader van de Strategische Ontwikkelagenda al lopende afspraken over verbetermaatregelen, onder meer op het gebied van dienstverlening. Om die reden zijn in deze rapportage geen voorstellen gedaan voor aanvullende verbeteracties; als aanvullende maatregelen nodig zijn worden die in de Strategische Ontwikkelagenda opgenomen

Methodiek

Overzicht normen

In 2012 zijn de onderstaande normen bepaald. Achter elke norm is de servicenorm vermeld evenals de plusnorm. De plusnorm houdt in dat de prestatie bovenmatig is.

De normen en de onderliggende vragen in de Fiscale Monitor zijn de afgelopen jaren niet gewijzigd.

Norm	Servicenorm*	Plusnorm
1) Minimale verstoring van logistieke processen	8	9
2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen	8	9
3) Betrouwbare en consistente besluitvorming	7	8
4) Geïntegreerd toezicht	7	8
5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid	7	8
6) Waarde van de AEO-vergunning	7	8
7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid	7	8
8) Duidelijke communicatie	7	8
9) Minimale lasten voor ondernemers	7	8
10) Toegankelijkheid van de website	7	8

Vertaling van percentage naar score

Antwoorden op vragen uit de Fiscale Monitor worden uitgedrukt in percentages in verhouding tot het aantal respondenten. Om deze percentages te kunnen vertalen naar een voor het Bewijs toepasbare score is onderstaande tabel gehanteerd.

Percentage	< 80%	vanaf 80%	vanaf 85%	vanaf 90%	vanaf 95%	100%
Score	5	6	7	8	9	10

Randvoorwaarden

Bij de start van het Bewijs zijn onderling afspraken gemaakt over randvoorwaarden waaraan de Douane en het bedrijfsleven moeten voldoen. Voor de Douane gelden de volgende randvoorwaarden om te voldoen voor het Bewijs:

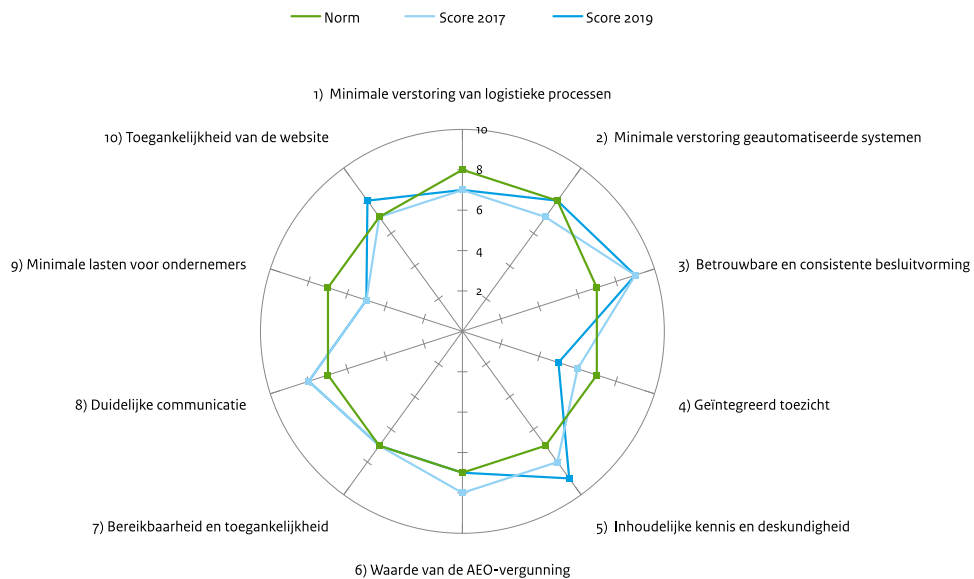
- een overzicht van voor bedrijven relevante diensten;
- een klachtregistratiesysteem voor (in)formele vragen, klachten en verzoeken;
- een procedure voor eerste- en tweedelijns klachtenafhandeling;
- een open cultuur om over aandachtspunten in de uitvoering te communiceren;
- een duidelijk aanspreekpunt voor bedrijven.

Voor het bedrijfsleven relevante randvoorwaarden met betrekking tot de dienstverlening van de Douane zijn:

- voldoen aan fiscale regelgeving en gestelde termijnen;
- meewerken bij afhandeling;
- accurate en nauwkeurige aangiftes;
- een professionele houding ter zake van een objectieve beoordeling van de deskundigheid van de Douane;
- een actieve houding ten aanzien van klachtenprocedures.

Fiscale Monitor

Voor het huidige Bewijs zijn de resultaten van de Fiscale Monitor 2019 gebruikt. De Fiscale Monitor is een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek dat in opdracht van de Belastingdienst/Douane wordt uitgevoerd. 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 (65 expediteurs en 162 groepsgewijs te behandelen bedrijven).



Onderstaande tabel maakt de scores op basis van de Fiscale Monitor 2017 en 2019 zichtbaar.

Norm	Norm**	Score 2017	Score 2019
1) Minimale verstoring van logistieke processen	8	7	7
2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen	8	7	8
3) Betrouwbare en consistente besluitvorming	7	9	9
4) Geïntegreerd toezicht	7	6	5
5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid	7	8	9
6) Waarde van de AEO-vergunning	7	8	7
7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid	7	7	7
8) Duidelijke communicatie	7	8	8
9) Minimale lasten voor ondernemers	7	5	5
10) Toegankelijkheid van de website	7	7	8

* Voor de aspecten 1 en 2 is de minimumnorm hoger dan bij de andere aspecten, omdat deze normen, tijdens het Overleg Douane Bedrijfsleven (ODB), door vrijwel alle deelnemers als zeer belangrijk zijn aangemerkt.

1 Norm 1: Minimale verstoring van logistieke processen

Bedrijven willen dat de Douane haar werkzaamheden optimaal afstemt op de logistieke stroom, waardoor deze zo min mogelijk wordt verstoord.

Dit aspect is meetbaar gemaakt door te kijken naar de waardering van bedrijven ten aanzien van de snelheid waarmee het grensoverschrijdend goederenverkeer door de Douane wordt afgehandeld, de afstemming van douanetaken op de logistiek en nut en noodzaak van douanecontroles.

Met een 7 als score op deze norm, voldoet de Douane niet aan een 8 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 155: Wat vindt u doorgaans van de snelheid waarmee de Douane uw logistieke processen afhandelt?
- Stelling 206j: De Douane stemt haar werkzaamheden optimaal af op de logistieke keten waar mijn onderneming onderdeel van uitmaakt.
- Stelling 206g: Nut en noodzaak van douanecontroles zijn mij altijd duidelijk.

Het op deze vraag/stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
155	Snelheid	Neutraal t/m Zeer snel	88,8%	91,1%	↑
206f/j	Afgestemd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	82,2%	88,1%	↑
206g	Noodzaak	Neutraal t/m Helemaal mee eens	90,3%	89,4%	↓
Gemiddeld percentage			87,1%	89,5%	↑
Score			7	7	

Het gemiddelde van de scores is 89,5%. Conform de in de paragraaf Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 7 als score op deze norm.

Toelichting op de score

De perceptie van het bedrijfsleven over de snelheid waarmee de Douane het grensoverschrijdende goederenverkeer afhandelt en over de afstemming van douanewerkzaamheden binnen de logistiek is verbeterd ten opzichte van twee jaar geleden. De totale waardering blijft net onder de grens van 90% om te voldoen aan de minimumnorm.

Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar

Als concrete resultaten tot verhoging van efficiency in de logistieke keten, zijn de volgende thema's vermeldenswaardig:

Technologische hulpmiddelen

In 2019 is ook de Delta Terminal uitgerust met een geavanceerde X-ray scan. Met deze implementatie vervolmaakt de Douane de strategie om controles met behulp van X-ray te decentraliseren op de Maasvlakte. Het plaatsen van X-ray installaties op de terminals heeft gezorgd voor een reductie in vervoersbewegingen bij en vergroting van de voorspelbaarheid van de scancontrole.

Douanemedewerkers in het fysieke toezicht hebben de beschikking gekregen over draagbare RAMAN apparatuur. Deze technologie stelt de controlemedewerker veelal in staat de identiteit van een stof te achterhalen. Onzekerheid over de identiteit van stoffen, die eerder leidde tot een laboratoriumonderzoek, wordt zo in een vroeg stadium opgelost. Controles die niet leiden tot een bevinding kunnen zo versneld worden afgehandeld.

Sinds enkele jaren werkt de Douane aan capaciteit om in- en extern X-ray beeldherkenningsalgoritmen ontwikkeld te krijgen. Dit heeft geleid tot een serie 'proof of principle' studies die grotendeels succesvol verlopen. Langjarig onderzoek is verricht binnen het kader van Horizon 2020 programma. Projecten als C-BORD, COSMIC en BORDERSENS richten zich op het mogelijk gebruik van compleet nieuwe technologieën. Door deelname kan de Douane deze technologieën zelf testen en een eerste indruk krijgen van de mogelijkheden.

Verbeteractiviteiten: vooruitblik

Groene stroom

AEO-bedrijven die voldoen aan specifieke voorwaarden (de juridische aangever is AEO) komen in het proces Invoer in aanmerking voor de toepassing van de groene stroom. Dit houdt in dat alleen steekproefsgewijs fysieke controles worden uitgevoerd, op enkele verplichte fysieke controles na.

De komende twee jaar zal de ontwikkeling van de groene stroom een forse impuls krijgen. Zo'n 250 bedrijven die nu nog gebruikmaken van de Geautomatiseerde Periodieke Aangifte (GPA) moeten per 1 juli 2022 zijn overgestapt op het systeem AGS, dan DMS (Douaneaangiften Management Systeem) geheten. Bedrijven die GPA gebruiken beschikken in de meeste gevallen over een AEO-status. In principe komen zij in aanmerking voor de groene stroom.

Technologische hulpmiddelen

Het gebruik van technologie in fysieke controles zal verder toenemen. Nieuwe verbindingswegen op de Maasvlakte worden uitgerust met stralingsdetectie-apparatuur. Daarnaast wordt het aantal stuks RAMAN apparatuur uitgebreid zodat controles sneller tot conclusies leiden. Verder zal de Douane het gebruik van massaspectrometrie, een technologie gericht op identificatie van minieme sporen, gaan starten. Kennis uit het douanelaboratorium zal in een vroeg stadium worden gebruikt bij de keuze om al dan niet nader onderzoek in te stellen. Werkzaamheden bij de Douane en belanghebbende die achteraf onnodig blijken te zijn kunnen zo voor een deel worden voorkomen.

De ontwikkeling van X-ray beeldherkenningsalgoritmen zal leiden tot langdurige operationele beproevingen van deze technologie. Omdat het werkproces sterk kan worden beïnvloed wordt niet over een nacht ijs gegaan. De verwachting is dat er een werkproces ontstaat waarin de Douane meer goederen sneller kan controleren terwijl de kwaliteit van de X-ray controle gewaarborgd blijft. De douanemedewerker zal een cruciale rol in de X-ray controle blijven spelen.

Waar mogelijk zal de Douane visionaire doelen agenderen voor Europese onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten. Proactief worden de doelen gedeeld met de Europese Commissie zodat ze opgenomen kunnen worden in werkplannen. De Douane zelf kan binnen een consortium dat de uitdaging oppakt, de rol van eindgebruiker op zich nemen om de ontwikkelingen in een vroeg stadium te kunnen evalueren.

E-commerce

Bij grensoverschrijdende e-commerce zijn veelal meerdere ketenpartijen betrokken die in diverse plaatsen in Nederland gevestigd zijn. Hierdoor zijn vanuit de douaneorganisatie vaak meerdere behandelende kantoren betrokken. In de afgelopen periode heeft de Douane met de zogenoemde 'dedicated groep'

geleerd dat het van belang is om dossierhouders/compliance officers op te stellen die de output van alle douaneprocessen en kantoren verbinden om daarna de juiste interne en externe opvolging te geven. Ter voorkoming van versnippering en om een juiste sturing aan de voorkant in te richten, vraagt dit om een eenduidige positionering onder één douanekantoor, bij voorkeur een kantoor waar eveneens de aangifte- en fysieke processen worden uitgevoerd.

Norm 2: Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen

Bedrijven zijn voor douane-gerelateerde administratieve processen vaak afhankelijk van de geautomatiseerde systemen van de Douane. Zij verwachten daarom dat deze systemen altijd (24 x 7) goed bereikbaar zijn.

Dit aspect is meetbaar gemaakt door te onderzoeken welk percentage van de totale tijd de systemen offline waren, aangevuld met de waardering van de betrouwbaarheid van de verschillende systemen.

Met een 8 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 8 als minimumscore

Deze norm is van toepassing op de processen Binnenbrengen, Uitgaan en Proviand, Aangiftebehandeling invoer/uitvoer/opslag, Vervoer en Accijnsgoederenvervoer.

A) Beschikbaarheidspercentages

Op basis van de registratie van de (ver)storingen van de geselecteerde ICT-systemen is gemeten hoeveel tijd de systemen feitelijk offline zijn geweest voor onderhoud of door storingen. Over de periode januari t/m december 2019 is de gemiddelde beschikbaarheid van de douanesystemen uitgekomen op 98,5%. Twee jaar geleden was de gemiddelde beschikbaarheid 97,3%.

Proces	Beschikbaarheid
Binnenbrengen, uitgaan, proviand	98,8%
Aangiftebehandeling invoer/uitvoer/opslag	97,7%
Vervoer	98,8%
Accijnsgoederenvervoer	98,7%
Gemiddelde	98,5%

B) Fiscale Monitor

De Fiscale Monitor meet in hoeverre bedrijven de elektronische systemen voor het doen van douaneaangiften betrouwbaar vinden. Het betreft de vragen waarin voor de geautomatiseerde systemen de volgende hoofdvraag wordt gesteld:

- Wat vindt u van de betrouwbaarheid van het elektronische systeem voor het doen van aangifte?

Het op deze vragen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2018	2020	Trend
145	Uitvoer	Neutraal t/m Ruim voldoende	84,7%	83,9%	↓
147	Binnenbrengen	Neutraal t/m Ruim voldoende	81,1%	87,5%	↑
150	Periodieke aang.	Neutraal t/m Ruim voldoende	91,5%	97,5%	↑
153	EMCS	Neutraal t/m Ruim voldoende	99,2%	85,4%	↓
154a	ECS	Neutraal t/m Ruim voldoende	86,3%	96,9%	↑
154c	AGS1	Neutraal t/m Ruim voldoende	68,0%	82,4%	↑
154e	NCTS	Neutraal t/m Ruim voldoende	85,2%	94,2%	↑
Gemiddeld percentage			85,2%	89,7%	↑

C) Totaalscore

Het gemiddelde van de hiervoor onder A en B gepresenteerde scores is 94,1%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel leidt dit tot een 8 als score op deze norm. Aan het behalen van een 8 of meer is voor deze norm bovendien als eis gesteld dat de gemiddelde werkelijke beschikbaarheid (zie A) minimaal gelijk is aan 97,5%. Aan deze voorwaarde is voldaan, en de score is daarom een 8.

Toelichting op de score

Bijna 90% van de bedrijven waardeert de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van een groot aantal systemen als positief of neutraal. Dit is een grote verbetering ten opzichte van twee jaar geleden (85,2%). Ten opzichte van de scores van de jaren daarvoor is echter nog sprake van een achterstand.

Ten opzichte van twee jaar geleden is er een opvallende stijging bij de systemen AGS en NCTS. Bij EMCS is daarentegen sprake van een daling van de waardering. Deze kan te wijten zijn aan een lagere beschikbaarheid en de implementatie van een nieuwe release in 2018. Op dit moment is de beschikbaarheid weer hoog en op 13 februari 2020 is een nieuwe release zonder problemen gelanceerd.

De daadwerkelijke beschikbaarheid van de systemen bedroeg in 2019 98,5%, en is daarmee het hoogste van de afgelopen vijf jaar.

Verbeteractiviteiten

Waarborgen continuïteit van de systemen

Een goede werking van ICT-systemen, IT-koppelingen en softwarepakketten is cruciaal voor het logistieke bedrijfsleven en de overheid. In het huidige tijdsbestek is het een absolute voorwaarde dat de ICT-systemen permanent beschikbaar en volledig betrouwbaar zijn.

De Douane scoort over het jaar 2019 een score van 98,5% reële beschikbaarheid. Daarmee zet zich de trend van verbeteringen van de beschikbaarheid door.

De gemiddelde tijd dat een proces niet beschikbaar was tijdens onderhoud is afgenomen en ook die trend zet zich voort. Als er toch een verstoring ontstaat dan zien we dat de oplostijd van een verstoring is gedaald, wat leidt tot een hogere beschikbaarheid van de systemen en dus minder verstoringen in de logistiek.

Komende verbeteracties

De Douane zal in 2020 de toegangspoort voor berichten (digipoort handel en transport) zelf gaan ontwikkelen en beheren. Hierdoor neemt de stabiliteit van het gehele proces toe. Tevens kan bij een incident sneller worden gehandeld en is de beschikbaarheid sneller hersteld.

De Douane wil de beschikbaarheid verder verhogen door applicaties aan te kunnen passen en vernieuwen, zonder dat dit leidt tot niet-beschikbaarheid van het proces.

In het ODB wordt regelmatig gesproken over de acties die de Douane onderneemt om de beschikbaarheid van de systemen op het gewenste hoge niveau te houden.

3

Norm 3: Betrouwbare en consistente besluitvorming

Bedrijven verwachten dat de Douane vragen over aangiften en procedures betrouwbaar en consistent beantwoordt, ongeacht het douanekantoor waar de vraag wordt gesteld. De verschillen tussen de antwoorden van douanekantoren bij vergelijkbare vragen moeten minimaal zijn. Dit aspect is gemeten door het oordeel van bedrijven te vragen over de betrouwbaarheid en rechtvaardigheid van de Douane en correcte beantwoording op vragen.

Met een 9 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore en ook aan de plusnorm van een 8

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 206h: De antwoorden van de Douane zijn juist.
- Stelling 212d: De Douane behandelt iedereen rechtvaardig.
- Vraag 213a: In hoeverre vindt u de Douane betrouwbaar?

Het op deze stellingen/vraag gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
206h	Antw. Juist	Neutraal t/m Helemaal mee eens	96,1%	93,6%	↓
212d	Rechtvaardig	Neutraal t/m Helemaal mee eens	99,6%	95,2%	↓
213a	Betrouwbaar	Neutraal t/m Helemaal wel	99,7%	97,4%	↓
		Gemiddeld percentage	98,5%	95,4%	↓
		Score	9	9	

Het gemiddelde van de scores is 95,4%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 9 als score op deze norm.

Toelichting op de score

De beantwoording van vragen op aangiften en procedures wordt positief beoordeeld. De Douane wordt ervaren als betrouwbaar en de bedrijven hebben vertrouwen dat de Douane iedereen rechtvaardig behandelt. Wel is het oordeel iets teruggelopen ten opzichte van twee jaar geleden.

Verbeteractiviteiten

Het huidige kwaliteitsniveau wordt behouden en zo mogelijk verbeterd. De Douane is bezig met de planmatige verbetering van de interne beheersing en de doorontwikkeling van haar kwaliteitsmanagementsysteem.

Eenheid van beleid en uitvoering

Vakmanschap is een van de centrale beleidsthema's bij de Douane. Vakmanschap van een douanemedewerker kan worden onderhouden en versterkt door de medewerker te ondersteunen in het werk door het ter beschikking stellen van kennis. Bijvoorbeeld in de vorm van opleidingen of tools en een goede informatievoorziening. Een goed functionerende kennisinfrastructuur is daarbij een voorwaarde.

Coördinatiegroepen op gebied van Accijns, VGEM, Toezicht, Heffingen GLB, Formeel recht en Formaliteiten en bijzondere regelingen zijn onderdeel van de kennisinfrastructuur. Deze groepen zorgen voor verbinding tussen het Landelijk kantoor, waar het beleid wordt geformuleerd en de douaneregio's, waar de uitvoering plaatsvindt. In de coördinatiegroepen zitten uit elke regio vakgebied-coördinatoren die op hun beurt zorgen voor verspreiding van kennis op de regio's en bevorderen daarmee de eenheid van beleid en uitvoering binnen de regio's.

Kwaliteitsmeting

De Douane gebruikt de applicatie Kwaliteitsmeting online (KMO) voor het vastleggen van de bevindingen over de kwaliteit van de klantbehandeling. Bij een review wordt het hele behandelproces van de desbetreffende activiteit in de kwaliteitsmeting betrokken. Hierbij komen thema's die essentieel zijn voor de kwaliteit door middel van een online vragenlijst aan de orde.

Externe toezichthouders

De Douane wordt jaarlijks door vele auditdiensten gecontroleerd. Uit deze controles komen bevindingen en adviezen voor de Douane om verbeteringen aan te brengen in de beheersing van de processen. Auditbevindingen van externe toezichthouders worden gebruikt om de beheersing van de douaneprocessen te verbeteren.

Douane aantoonbaar in control

Het project 'Douane aantoonbaar in control' richt zich op verbeteringen in de vastleggingen waardoor de Douane kan aantonen in control te zijn. Bijvoorbeeld door standaardisatie, procesbeschrijvingen, risicoafdekking, vastlegging van rollen, taken en bevoegdheden, etc.

Om aantoonbaar in control te zijn is de doorontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem (QMS) noodzakelijk, als fundament voor kwaliteit, interne beheersing en voortdurende verbetering. Het QMS is een onmisbaar instrument voor de voortdurende verbetering van douaneprocessen en verhoging van de kwaliteit van de douaneproducten.

4

Norm 4: Geïntegreerd toezicht

Bedrijven verwachten dat de Douane werkzaamheden rond toezicht goed afstemt waardoor controles zoveel mogelijk worden gecombineerd en op één moment worden uitgevoerd. Het betreft hierbij zowel controles van de Douane zelf, als de controles uitgevoerd namens of door andere toezichthouders. Dit aspect is gemeten door vast te stellen in welke mate bedrijven tevreden zijn over vermindering van de controlelast.

Met een 5 als score op deze norm, voldoet de Douane niet aan een 7 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 206d: De controles vanuit overheidsinstanties bezorgen de onderneming veel last.
- Stelling 206k: Doordat overheidsinstanties meer samenwerken zijn de administratieve lasten de afgelopen drie jaar verminderd.
- Stelling 206l: Doordat overheidsinstanties meer samenwerken zijn de fysieke lasten de afgelopen drie jaar verminderd.

Het op deze stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
206d	Veel last	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	83,4%	78,6%	↓
206k	Verminderd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	80,3%	76,5%	↓
206l	Verminderd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	77,9%	82,1%	↑
Gemiddeld percentage			80,5%	79,1%	↓
Score			6	5	

Het gemiddelde van de scores is 79,1%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 5 als score op deze norm.

Toelichting op de score

Bedrijven geven aan dat de controles van overheidsinstanties last bezorgen. De score voor dit onderdeel is lager dan in 2017. De samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties leidt nog onvoldoende tot vermindering van de controlelast. Opvallend is dat ondernemers positiever zijn geworden over de fysieke lasten, maar minder positief over de administratieve lasten. Ten opzichte van 2017 valt de score iets lager uit en voldoet daarmee niet aan de minimumscore van 7.

Verbeteractiviteiten

Eenduidige aansturing controles

Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC) is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de handhaving door de Douane en voor de evaluatie en analyse van de handhavingsresultaten. DLTC is hét kenniscentrum op het terrein van risicobeheersing en handhaving. De organisatie is opgericht langs onder meer de volgende uitgangspunten: verbetering kwaliteit, verhoging zingeving en effectgericht handhaven.

Op hiervoor genoemde aspecten zijn duidelijke stappen gemaakt. Uit een landelijke evaluatie blijkt dat de kwaliteit van de controleopdrachten is verbeterd. Dit heeft ook een versterkend effect op de zingeving van zowel de DLTC-medewerkers, als de medewerkers van de regio's. De verantwoordelijkheidsverdeling en de aansluiting met handhavingsbeleid is onverminderd goed. Voor het uitgangspunt effectgericht handhaven lopen momenteel pilots om dit te implementeren binnen DLTC.

Ladingregie en multifunctionele controlecentra

Een ander thema betreft 'ladingregie', oftewel de coördinatie van de uitvoering van wettelijke taken van verschillende toezichthouders op het gebied van de buitengrensoverschrijdende goederenstroom. Het doel van ladingregie is het verlagen van toezicht- en administratieve lasten voor het bedrijfsleven en het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van de overheidscontroles.

De afgelopen jaren hebben nationale toezichthouders grote stappen gezet richting geïntegreerd grensmanagement. Op de nationale luchthaven Schiphol kan gedacht worden aan Smartgate en het Joint Inspection Center (JIC), in de Rotterdamse haven aan het Regenboogteam en Rijksinspectieterminal (RIT). Het JIC en RIT zijn hypermoderne locaties aan de buitengrens waar verschillende overheidsdiensten gezamenlijk en gelijktijdig goederencontroles uitvoeren. Hierdoor kan vracht sneller, efficiënter en veiliger worden afgehandeld.

De inspectiegebouwen huisvesten diverse handhavings- en inspectiediensten, zoals Douane, NVWA en ILT. Meerdere toezichthouders werken hier op één locatie intensief samen. Zo wordt een 'one stop shop' gerealiseerd, waar controles van deze verschillende diensten gecombineerd plaatsvinden.

e-Commerce-team

Het volume van kleine zendingen is de afgelopen jaren fors toegenomen. De gevolgen zijn voor de Douane ook steeds meer zichtbaar. Waar eerst één container met een beperkt aantal goederensoorten werd aangegeven voor één geadresseerde, zijn het vandaag de dag honderden verschillende kleine zendingen voor diverse geadresseerden. De traditionele wijze van toezicht houden en handhaven is niet toereikend bij deze stroom kleine zendingen. De Douane ontwikkelt haar toezicht op aangifteniveau naar actorgericht toezicht voor de stroom kleine zendingen. In de tweede helft van 2019 is de Douane samen met de Belastingdienst een project 'e-Commerce' gestart om de actorgerichte vorm van toezicht te gaan ontwikkelen.

Begin januari 2020 is binnen douanekantoor Schiphol Cargo een e-Commerce-team ingericht. Diverse expertises/competenties werken integraal samen, zoals klantmanagers, medewerkers administratieve controle, medewerkers aangiftebehandeling, medewerkers DLTC, etc. Te denken valt aan een groeimodel, waaraan op enig moment bijvoorbeeld ook medewerkers fysiek toezicht kunnen worden toegevoegd.

De basis van dit team wordt gevormd door een klantenpakket van een aantal e-commerce klanten. Het team krijgt als opdracht mee om naast reguliere behandeling van de betreffende klanten mee te werken aan de ontwikkeling van nieuwe/andere toezichtvormen voor deze goederenstroom of deze uit te proberen. Ook zal dit team aspecten als technische innovatie hierin meenemen, evenals de samenhang met andere handhavingsdiensten.

5 Norm 5: Inhoudelijke kennis en deskundigheid

Bedrijven verwachten van de Douane dat vragen over procedures en wijzigingen in wet- en regelgeving goed en klantvriendelijk worden beantwoord. Juist vanwege de nadruk op digitale dienstverlening is de inhoudelijke kennis en deskundigheid van groot belang.

Het aspect 'inhoudelijke kennis en deskundigheid' is gemeten door bedrijven hieromtrent naar hun oordeel te vragen.

Met een 9 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore en ook aan de plusnorm van 8

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 101m: In hoeverre was de medewerker Aangiftebehandeling waarmee u de laatste keer sprak deskundig?
- Vraag 101n: In hoeverre was de medewerker Aangiftebehandeling waarmee u de laatste keer sprak professioneel?
- Vraag 188c: In hoeverre was de controlemedewerker van de Douane bij de fysieke controle deskundig?
- Vraag 188k: In hoeverre was de controlemedewerker van de Douane bij de administratieve controle deskundig?
- Vraag 213g: In hoeverre vindt u de Douane deskundig?

Het op deze vragen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
101m	Medewerker AB	Neutraal t/m Zeer deskundig	92,3%	95,8%	↑
101n	Medewerkers AB	Neutraal t/m Zeer professioneel	86,9%	96,1%	↑
188c	Fysieke controle	Neutraal t/m Zeer deskundig	93,7%	92,7%	↓
188k	Adm. controle	Neutraal t/m Zeer deskundig	99,2%	93,7%	↓
213g	Douane algemeen	Neutraal t/m Helemaal wel	96,5%	97,4%	↑
		Gemiddeld percentage	93,7%	95,1%	↑
		Score	8	9	

Het gemiddelde van de scores is 95,1%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 9 als score op deze norm.

Toelichting op de score

Bij de deskundigheid en professionaliteit van de medewerkers aangiftebehandeling zien we een stijging in de waardering. Bij de deskundigheid van zowel de controlemedewerkers fysieke controle en administratieve controle zien we een daling in de waardering. Bij de deskundigheid van de Douane algemeen zien we een lichte stijging in de waardering tot ruim 97%.

Verbeteractiviteiten

Uitstroom

De uitstroombepaling die in 2016 binnen de Belastingdienst was overeengekomen is ook van toepassing verklaard voor douanemedewerkers. Dit heeft vervolgens geresulteerd in een uitstroom bij de Douane van ruim 300 medewerkers. In een aantal massale wervingsrondes is deze uitstroom weer aangevuld, maar het neemt niet weg dat veel kennis en ervaring is weggevoerd.

De Douane wordt de komende jaren geconfronteerd met een aanzienlijke uitstroom van mensen die met pensioen gaan. De organisatie gaat hiervoor anticiperend werven door elke vier maanden een nieuwe massale werving te starten. De huidige krapte op de arbeidsmarkt maakt dat dit een stevige opgave is. Gerichte arbeidsmarktwerking, stageprogramma's en samenwerking met scholen moeten gaan bijdragen in het te bereiken resultaat.

Brexit werving

De Douane heeft in het kader van de Brexit 928 formatieplaatsen toegekend gekregen. Het gaat hierbij om plekken voor primaire processen, maar ook ondersteunende processen zoals het Laboratorium, docenten Geweldsbeheersing en extra staf. De werving voor de Brexit heeft plaatsgevonden in 7 tranches. In maart 2018 is de werving gestart en deze is afgerond in december 2019. Ondanks een aantrekkelijke arbeidsmarkt is de Douane erin geslaagd alle plekken in te vullen.

Brexit en intern opleiden

De Douane heeft de afgelopen jaren extra geïnvesteerd om kennis en ervaring weer op niveau te brengen en te houden. Binnen de Douane was al langer de wens om de 'Visie op leren en ontwikkelen' te actualiseren en de opleidingen te moderniseren. De Brexit heeft hierin voor versnelling gezorgd. Zaak was om de 928 fte extra personeel snel inzetbaar te krijgen. Taakgericht opleiden, één van de speerpunten, is versneld ingevoerd. Hier wordt de focus verlegd van brede theoretische kennis naar de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor de uiteindelijke functie van de medewerker. Daarbij is de praktijk het uitgangspunt.

De BelastingdienstAcademie heeft in nauwe samenwerking met de Douane Landelijke Service Organisatie én de regio's taakgericht opleiden ingevoerd. Per 1 december 2018 voor de startopleiding C (5 regio's) en per 1 maart 2019 voor de startopleiding E en F (landelijk). Daarvoor liepen nog de reguliere opleidingen (C, E en F) en een brexit-variant van de C-opleiding die vooral dezelfde stof in een kortere doorlooptijd behelsde.

Op dit moment zitten meer dan 250 nieuwe medewerkers in de taakgerichte C-opleiding (een deel heeft de opleiding bijna voltooid) en meer dan 150 medewerkers volgen de taakgerichte E-/F-opleiding. Besluitvorming over taakgericht opleiden (a.d.h.v. een evaluatie) is voorzien begin maart 2020.

De grote veranderingen in de opleidingen van de Douane leggen druk op de organisatie. Zo is sprake van een massale instroom, het nodige te ontwikkelen materiaal voor verschillende opleidingen en modules en vraagt het werkend leren en begeleiden in de regio capaciteit. Deze enorme omslag levert naast druk ook veel spin-off op.

Landelijke praktijktrainingscentra (LPTC's)

De LPTC's 'lucht' op Schiphol en 'maritiem/land' op de Maasvlakte zijn de kennis- en opleidingscentra voor controlemedewerkers van Douane Nederland. De centra leveren een belangrijke bijdrage aan het vakmanschap en kennisniveau van medewerkers die met name werkzaam zijn in het proces fysieke toezicht. De LPTC's verzorgen opleidingen, trainingen en bijscholingen volgens de 'Visie op leren en ontwikkelen bij de Rijksoverheid'.

De samenwerking tussen de BelastingdienstAcademie en douanekantoor Schiphol Passagiers (DSP) is de afgelopen jaren verder uitgebreid. De samenwerking heeft onder meer geleid tot de realisatie van een aankomstbalie in het LPTC-lucht (gelijk aan die gebruikt worden in de aankomsthal). In samenwerking met docenten van DSP hebben alle nieuwe medewerkers, die zijn geworven in het kader van de Brexit, een training bagagecontrole gehad. Hiermee is het LPTC-lucht een vast onderdeel van de nieuwe, taakgerichte C-opleiding voor medewerkers van DSP.

Externe opleidingen

De huidige veranderingen in de internationale handel tonen het belang aan van voldoende kennis van douanezaken binnen de Douane en het bedrijfsleven. Naast interne opleidingen levert de Douane ook een bijdrage aan externe opleidingen. Met de komst van de opleiding 'Executive Master in Customs & Supply Chain Compliance' aan de Rotterdam School of Management werd in 2014 een eerste stap gezet om het externe onderwijsaanbod beter te laten aansluiten op de vraag naar douaneprofessionals. In 2018 is vervolgens de deeltijd bachelor 'Logistics Management/ Customs & Trade Compliance' aan de Fontys Hogeschool in Venlo van start gegaan.

Integriteit

Integriteit is een belangrijke waarde voor de Douane. Immers, integere medewerkers zijn essentieel voor het vertrouwen dat burgers en bedrijven in de Douane hebben en om de organisatie goed te kunnen laten functioneren. Nieuwe ontwikkelingen binnen het Rijksbeleid, wetenschappelijke inzichten, maatschappelijke ontwikkelingen en incidenten vragen dan ook blijvende aandacht voor het onderhoud van het moreel vakmanschap van douanemedewerkers. Dit doet de Douane zowel in het werving- en selectieproces als tijdens onboarding en regionale activiteiten.

Daarnaast treft de Douane ook maatregelen om haar medewerkers en de organisatie te beschermen tegen ongewenste invloeden. Bij het nemen van maatregelen moet de Douane een afweging maken tussen enerzijds het belang van flexibiliteit en snelheid van de werkzaamheden in de daarmee samenhangende logistieke processen van het bedrijfsleven en anderzijds het belang van het beschermen van haar medewerkers en het bewaken van de integriteit van de organisatie.

Screening van medewerkers is één van de maatregelen. De Douane kijkt naar mogelijkheden om screening te versterken. Dit kost tijd, niet in de laatste plaats omdat screening een ingrijpende maatregel is die de privacy van de medewerkers raakt. Aandacht voor de bescherming van medewerkers in de meest risicovolle functies blijft voortdurend bestaan.

6

Norm 6: Waarde van de AEO-vergunning

Bedrijven die hebben geïnvesteerd in het verkrijgen van een AEO-vergunning, verwachten dat zij hiervan voordelen ondervinden. Zo verwachten zij een verschuiving van het toezicht op transacties naar toezicht op processen. Dit onderwerp wordt in kaart gebracht door bedrijven om een oordeel te vragen.

Met een 7 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 210a: De AEO-status levert een hoger niveau van interne beheersing op in een bedrijf
- Stelling 210d: Het kost ons weinig moeite om te voldoen aan de AEO-eisen
- Stelling 210h: De AEO-status versterkt ons imago als betrouwbare handelspartner
- Stelling 210i: De voordelen van de AEO-vergunning wegen op tegen de investeringen
- Stelling 210j: In hoeverre vindt u het belangrijk dat bedrijven waar u zaken mee doet AEO-gecertificeerd zijn?

Het op deze stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
210a	Hogere IB	Neutraal t/m Helemaal mee eens	99,1%	97,2%	↓
210d	Moeite	Neutraal t/m Helemaal mee eens	81,0%	83,5%	↑
210h	Imago	Neutraal t/m Helemaal mee eens	94,7%	93,6%	↓
210i	Voordelen	Neutraal t/m Helemaal mee eens	87,6%	83,0%	↓
210j	AEO-partners	Neutraal t/m Helemaal mee eens	90,3%	90,4%	↑
		Gemiddelde score	90,5%	89,5%	↓
		Score	8	7	

Het gemiddelde van de scores is 89,5%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 7 als score op deze norm.

Toelichting op de score

De waardering van de Authorised Economic Operator (AEO) is iets gedaald. In 2019 zijn 83% van de bedrijven van mening dat de voordelen van de AEO-status opwegen tegen de investeringen. Ruim 97% van de bedrijven denken dat AEO leidt tot een hoger niveau van interne beheersing.

Verbeteractiviteiten: terugblik afgelopen 2 jaar

Wederzijdse erkenning derde landen

De Europese Unie heeft in de afgelopen jaren met Japan, de Verenigde Staten, China, Noorwegen, Zwitserland en Andorra overeenkomsten afgesloten voor wederzijdse erkenning (Mutual Recognition Agreements) van de vergunning AEO Veiligheid. In de komende jaren zal de Europese Unie meer overeenkomsten afsluiten met andere derde landen. Daarom wordt gewerkt aan verdere verbetering van het AEO MRA faciliteringstraject bij het douaneproces Binnenbrengen.

Meerwaarde AEO

Naast de wettelijke voordelen en faciliteiten is de vergunning AEO voor bedrijven in de internationale handel steeds meer een noodzakelijke vergunning geworden. Voor de aanvraag van andere douanevergunningen en/of vereenvoudigingen moet vaak voldaan worden aan één of meer van de eisen die worden gesteld aan een vergunning AEO Douanevereenvoudigingen. Daarnaast wordt de vergunning AEO steeds belangrijker als kwaliteitskenmerk. Hiermee tonen bedrijven aan dat ze onderdeel zijn van een veilige logistieke keten en zo een bijdrage leveren aan de beveiliging van de gehele logistieke keten.

Verbeteractiviteiten: vooruitblik

Groene stroom

AEO-bedrijven die voldoen aan specifieke voorwaarden (juridische aangever is AEO) komen in het proces Invoer in aanmerking voor de toepassing van de groene stroom. Dit houdt in dat alleen steekproefsgewijs fysieke controles worden uitgevoerd, op enkele verplichte fysieke controles na.

De komende 2 jaren zal de ontwikkeling van de groene stroom een forse impuls krijgen. Zo'n 250 bedrijven die nu nog gebruikmaken van de Geautomatiseerde Periodieke Aangifte (GPA) moeten per 1 juli 2022 zijn overgestapt op het systeem AGS, dan DMS (Douaneaangiften Management Systeem) geheten. Bedrijven die GPA gebruiken beschikken in de meeste gevallen over een AEO-status. In principe komen zij in aanmerking voor de groene stroom.

Trade Facilitation & Toezicht

In het kader van het plan van aanpak 'Trade Facilitation & Toezicht' zijn gezamenlijke sessies gehouden met de leden van het ODB. Uitgangspunt in het plan van aanpak is de visie Grensverleggend en de kernbegrippen zijn: het betrouwbare bedrijfsleven verkrijgt het vertrouwen van de Douane en ontvangt hiervoor trade facilitation en anderzijds neemt het bedrijfsleven haar verantwoordelijkheid door middel van trade compliance.

Zowel het bedrijfsleven als de Douane zijn het erover eens dat de AEO-vergunning tegenwoordig (door het DWU) veel meer een noodzaak (license to operate) is om gebruik te kunnen maken van douanevereenvoudigingen. Dit is inmiddels belangrijker geworden dan de wettelijke voordelen (faciliteiten) die zijn verbonden aan de vergunning AEO. Daarnaast wordt AEO steeds meer een kwaliteitskenmerk om aan te tonen dat bedrijven onderdeel (kunnen) zijn van een veilige keten.

Een nadere invulling van het partnerschap AEO wordt gezien op de volgende vier onderdelen:

- Meenemen ketengedachte: uitwerken mogelijkheden (bijvoorbeeld facilitering) voor AEO-bedrijven in de keten. Daarnaast gebruikmaken van de mogelijkheid dat AEO-bedrijven meer data aanleveren.
- Partnerschap en samenwerking in toezicht: kunnen sparren met de Douane over randgevallen en signalen die AEO-bedrijven hebben over minder vertrouwde zendingen. Welke mogelijkheden zijn er?
- Samenwerking andere handhavers: coordinated border management, bijvoorbeeld met NVWA. Ook invulling vanuit nieuwe EU-wetgeving op het gebied van verboden en beperkingen.
- Betere invulling system based approach: nu is veelal sprake van klassieke toezichtinstrumenten. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld de eerdere toezichtsdagen en een meer procesgerichte benadering.

Deze onderdelen worden de komende tijd samen met het ODB uitgewerkt in het kader van het plan van aanpak 'Trade Facilitation & Toezicht'.

7 Norm 7: Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Bedrijven willen dat de douanekantoren goed bereikbaar zijn en dat de BelastingTelefoon Douane tijdens kantooruren voor het stellen van vragen goed bereikbaar is. Bedrijven verwachten verder binnen redelijke termijn een betrouwbaar antwoord te ontvangen.

Met een 7 als score op deze norm, voldoet de Douane aan de minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 97: Wat vindt u van de snelheid waarmee u de laatste keer een medewerker van de BelastingTelefoon Douane aan de lijn kreeg?
- Vraag 101b: Wat vindt u van de snelheid waarmee u de laatste keer deze medewerker (van de NHD) aan de lijn kreeg?
- Vraag 101f: Wat vindt u van de snelheid waarmee u de laatste keer deze medewerker (van het Bedrijvencontactpunt) aan de lijn kreeg?
- Vraag 115: In hoeverre bent u tevreden over de bereikbaarheid van het douanekantoor?
- Stelling 206i: De Douane beantwoordt vragen binnen een redelijke termijn

Het op deze vragen/stelling gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
97	Snelheid D-tel	Neutraal t/m Ging heel snel	75,4%	84,4%	↑
101b	Snelheid NHD	Neutraal t/m Ging heel snel	85,6%	82,9%	↓
101f	Snelheid BCP	Neutraal t/m Ging heel snel	95,0%	90,5%	↓
115	Bereikbaarheid	Neutraal t/m Zeer tevreden	93,0%	95,8%	↑
206i	Redelijke termijn	Neutraal t/m Helemaal mee eens	91,7%	91,1%	↓
		Gemiddeld percentage	88,1%	89,0%	↑
		Score	7	7	

Het gemiddelde van de scores is 89,0%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 7 als score op deze norm.

Toelichting op de score

De tevredenheid over de snelheid waarmee een bedrijf een medewerker van de Douanetelefoon aan de lijn krijgt, is toegenomen. Bedrijven zijn daarentegen iets minder tevreden over de bereikbaarheid en snelheid van de Bedrijvencontactpunten en de nationale helpdesk. De tevredenheid over de bereikbaarheid van het douanekantoor is toegenomen.

Verbeteractiviteiten

De Douane heeft in 2017 zijn visie dienstverlening vastgesteld, waarin ook de strategie voor communicatiekanalen en transactieverkeer is vastgesteld. Het streven bij dienstverlening is het bevorderen van de zelfredzaamheid van bedrijven en burgers. De Douane zet daarvoor diverse kanalen in – telefonie, website, webcare, portalen – waarbij de keuze voor de verschillende kanalen bij de burgers en bedrijven ligt. Telefonie blijft een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de Douane.

In 2018 heeft de Douane op verzoek bijstand geleverd aan KI&S (Belastingdienst/Klantinteracties & Services) voor het beheer van de Douanetelefoon. Vanaf 1 januari 2020 is het gehele beheer van de Douanetelefoon overgedragen aan de Douane. Met deze stap is de continuïteit en de kwaliteit van de Douanetelefoon geborgd.

Begin 2019 is, op basis van onderzoek naar de ontwikkeling van de belangrijkste telefoniekanalen, een future state voor telefonie opgesteld. Deze richt zich op het beter en professioneler bedienen van burgers en bedrijven middels een meer uniforme werkwijze, technische ondersteuning en eenduidige besturing. In de future state is de samenvoeging van de Douanetelefoon, de Bedrijvencontactpunten van de douaneregio's en telefonie Aangiftebehandeling tot één frontoffice voorzien. De uitwerking van deze future state naar een concreet veranderplan is voor 2020 voorzien.

Om de dienstverlening vanuit de Douane richting bedrijven te vergroten wordt gebruik gemaakt van sociale media. Voor het bedrijfsleven is een Twitteraccount @Douane_zakelijk en een LinkedIn pagina ingericht. Op beide accounts worden proactief berichten, nieuws en achtergrond aangeboden en kunnen online vragen worden gesteld. Een webcareteam, dat zowel voor burgers als bedrijven opereert, beantwoordt deze vragen.

8 Norm 8: Duidelijke communicatie

Bedrijven verwachten dat de Douane duidelijk en begrijpelijk correspondeert. Verder verwachten bedrijven dat binnen de Douane helder wordt gecommuniceerd, waardoor ondernemers niet bij verschillende regiokantoren dezelfde zaken hoeven toe te lichten.

Dit onderdeel is meetbaar gemaakt door bedrijven om een oordeel te vragen naar de duidelijkheid van de reacties van de Douane.

Met een 8 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore en ook aan de plusnorm van 8

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 125: In hoeverre zijn de antwoorden of de reacties op uw bezwaren doorgaans duidelijk?
- Vraag 128: In hoeverre zijn de antwoorden of de reacties op uw brieven doorgaans duidelijk?
- Vraag 180: In hoeverre vindt u de brieven die u van de Douane ontvangt duidelijk?
- Vraag 180a: In hoeverre bent u bij incidenten tevreden over de duidelijkheid van communicatie bij de Douane?

Het op deze vragen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
125	Bezwaren	Neutraal t/m Zeer duidelijk	98,6%	91,4%	↓
128	Reactie op brieven	Neutraal t/m Zeer duidelijk	96,9%	99,6%	↑
180	Brieven	Neutraal t/m Zeer duidelijk	88,7%	92,3%	↑
180a	Incidenten	Neutraal t/m Zeer duidelijk	87,8%	89,4%	↑
		Gemiddeld percentage	93,0%	93,2%	↑
		Score	8	8	

Het gemiddelde van de scores is 93,2%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 8 als score op deze norm.

Toelichting op de score

In de afgelopen twee jaar is de totale waardering van bedrijven over duidelijke communicatie vrijwel gelijk gebleven. De waardering van de antwoorden op bezwaarschriften is iets afgenomen, op andere onderdelen is de waardering gestegen.

Verbeteractiviteiten

Wanneer de Douane standaardbrieven gebruikt, worden deze altijd opgesteld in samenwerking met communicatiedeskundigen. Bij het opstellen van een brief wordt altijd rekening gehouden met de bij de ontvanger aanwezige inhoudelijke kennis van douane-aangelegenheden.

Bij bezwaarschriften wordt vrijwel altijd telefonisch contact opgenomen met de indiener van het bezwaarschrift. De indiener kan zijn bezwaren ook nog mondeling toelichten en de medewerker die het bezwaar behandelt kan verhelderende vragen stellen.

Om te waarborgen dat dezelfde gevallen op dezelfde manier behandeld worden (eenheid van beleid en uitvoering) is regelmatig op landelijk niveau overleg met behandelaars van de regiokantoren van bezwaar- en beroepsschriften. Een vergelijkbaar overleg vindt ook plaats rondom klachtbehandeling. Bijzondere of vaak terugkerende opmerkingen of leersignalen worden via deze overleggen ook teruggebracht naar het beleidsniveau.

9 Norm 9: Minimale lasten voor ondernemers

Bedrijven willen aangifte kunnen doen met zo min mogelijk administratieve rompslomp. Ondernemers willen verdere digitalisering, zodat ze dezelfde gegevens maar één keer hoeven aan te leveren en dat de Douane aangeleverde gegevens hergebruikt. Zo hebben bedrijven geen onnodige administratieve lasten. Dit aspect is gemeten door de waardering van bedrijven te peilen.

Met een 5 als score op deze norm, voldoet de Douane niet aan een 7 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Stelling 206a: Douaneformaliteiten en verplichtingen kosten de onderneming veel tijd
- Stelling 206b: Douaneaangiftes betekenen veel werk voor de onderneming
- Stelling 212g: Douanezaken zijn eenvoudig af te handelen

Het op deze stellingen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
206a	Veel tijd	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	65,5%	65,0%	↓
206b	Veel werk	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	64,1%	67,7%	↑
212g	Eenvoudig	Neutraal t/m Helemaal mee eens	82,8%	81,4%	↓
Gemiddeld percentage			70,8%	71,4%	↑
Score			5	5	

Het gemiddelde van de scores is 71,4%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 5 als score op deze norm.

Toelichting op de score

Bedrijven ervaren nog steeds veel administratieve lasten. Ongeveer 1 op de 3 bedrijven vindt dat ze veel tijd kwijt zijn aan formaliteiten en verplichtingen, en 1 op de 5 bedrijven vindt douanezaken niet eenvoudig af te handelen. De scores op deze onderdelen zijn de afgelopen vijf jaar niet wezenlijk gewijzigd.

Verbeteractiviteiten

Met betrekking tot de administratieve lasten voor burgers en bedrijven is in het regeerakkoord een aantal maatregelen opgenomen. Voor de Douane is daarbij de samenwerking in de handhaving tussen verschillende inspecties een speerpunt om betere handhaving te bereiken met lagere administratieve lasten en toezichtlasten (zie ook norm 4). De Douane werkt er daarnaast aan om de lasten voor ondernemers die uit douanezaken voortkomen te minimaliseren.

Digitalisering en papierloos werken

Veel (Europese) douaneprocessen zijn nagenoeg volledig papierloos. Processen gaan sneller door onder andere elektronisch aangeven en papierloze afhandeling. Deze lijn wordt ook voor andere klantprocessen voortgezet, zowel in Europees verband als nationaal.

Het afgelopen jaar zijn twee EU-portalen live gegaan. Via het EU Trader Portal kunnen bedrijven DWU-vergunningen elektronisch aanvragen, inzien en wijzigen. Het EU Customs Trader Portal is bedoeld voor de vergunning AEO en Bindende Tariefinlichtingen (BTI). De bestaande papieren aanvragen zijn daarmee vervangen.

Bedrijven zijn over de wijzigingen geïnformeerd via diverse kanalen: webinars, website, social media en direct mail.

Dit jaar staat in het teken van de doorontwikkeling van de EU-portalen. Het EU Trader Portal wordt uitgebreid met de DWU-vergunningen die alleen geldig zijn in Nederland. De eerste reeks is op 1 januari 2020 toegevoegd, later dit jaar volgt nog een aantal vergunningsoorten. Aan het EU Customs Trader Portal wordt eind 2020 nog de aanvraag voor Registered EXporter (REX) toegevoegd. Bedrijven worden ook over deze overstap goed geïnformeerd via diverse kanalen zoals direct mail, website, social media kanalen en webinars.

De website www.nhDouane.nl wordt dit jaar uitgebreid met ondersteunende gebruikersinformatie over de EU-portalen en meldingen over onderhoud en storingen.

10 Norm 10: Toegankelijkheid van de website

De website van de Douane is een veel gebruikt medium door bedrijven voor het vinden van antwoorden op vragen. Bedrijven willen daarom dat informatie op de website snel en eenvoudig vindbaar is. Volgens bedrijven betekent dit dat relevante informatie snel gevonden moet zijn, de website een logische structuur heeft en dat er een goede zoekfunctie is. De toegankelijkheid van (de informatie op) de website is gemeten door te kijken naar het oordeel van bedrijven over het zoekgemak en de mate waarin de ondernemer heeft gevonden wat hij zocht.

Met een 8 als score op deze norm, voldoet de Douane aan een 7 als minimumscore

De Fiscale Monitor meet de volgende aspecten:

- Vraag 88: In hoeverre bent u tevreden over de website van de Douane?
- Vraag 90: Heeft u de laatste keer dat u de website van de Douane bezocht gevonden wat u zocht?
- Vraag 91: Was het gemakkelijk om de website te vinden waarnaar u op zoek was?

Het op deze vragen gemeten resultaat is als volgt.

Nr	Meetpunt	Schaal	2017	2019	Trend
88	Tevreden	Neutraal t/m Zeer tevreden	89,8%	94,4%	↑
90	Gevonden	'Ja' en 'Gedeeltelijk'	93,4%	94,6%	↑
91	Gemakkelijk	Neutraal t/m Zeer gemakkelijk	84,4%	89,0%	↑
		Gemiddeld percentage	89,2%	92,7%	↑
		Score	7	8	

Het gemiddelde van de scores is 92,7%. Conform de in de Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 5) leidt dit tot een 8 als score op deze norm.

Toelichting op de score

De tevredenheid van bedrijven in de Fiscale Monitor over de website en de vindbaarheid van gevraagde informatie is over de hele linie toegenomen.

Verbeteractiviteiten

In de afgelopen twee jaar is de opzet van de website op hoofdlijnen gelijk gebleven, na een grote Belastingdienstbrede wijziging in 2016 naar een meer intuïtieve website. Het bezoek aan de verschillende onderdelen van de website wordt continu gemeten en gemonitord, zodat de website 'toptakengericht' kan worden ingericht: de meest benaderde informatie krijgt een meer zichtbare positie binnen de site.

De afgelopen periode is er een goede Engelstalige pagina voor de Douane gemaakt, die een eigentijdse look en feel heeft en de gewenste gebruikersgemakken bevat. Daarnaast is het onderdeel vergunningen op de website aangepakt. Dit onderwerp wordt nu veel meer samenhangend gepresenteerd.

Het afgelopen jaar is in de aanloop naar een mogelijke harde Brexit via verschillende kanalen (mailings, outbound-belactie, campagne, flyeracties) uitgebreid aandacht gevraagd voor de voorbereiding van het bedrijfsleven. Speciaal voor de Brexit is specifieke online content gecreëerd die alle belangrijke onderwerpen op een rij zet. Dit zal het komende jaar worden voortgezet.

Op dit moment wordt gewerkt aan corporate content over de Douane, gericht op het bedrijfsleven en specifiek op bedrijven die overwegen zich in Nederland te vestigen. Deze content zal in 2020 zowel op de Engelse als de Nederlandse pagina worden geplaatst.

De website is ondergebracht bij het Belastingdienstonderdeel KI&S (Klantinteractie en Services). Binnen dit onderdeel staan diverse business analisten en kanalenregisseurs opgesteld om dagelijks te analyseren welke opmerkelijke bewegingen we op de website, maar ook binnen andere kanalen, kunnen constateren. In reactie op deze bevindingen worden vervolgens kanaaloverstijgende verbeteringen doorgevoerd.

11 Meerjarentrend en Begrotingsindicator C

Het Bewijs is in 2012 geïntroduceerd, als onderdeel van het programma lastenverlichting van het kabinet Rutte I. Op dat moment hebben het bedrijfsleven en de Douane afspraken gemaakt over de normen in het Bewijs en de onderliggende berekeningsmethodiek.

De berekeningsmethodiek en de onderliggende vragen in de Fiscale Monitor zijn tussentijds herzien. Vanaf 2015 is het mogelijk om een stabiele reeks te laten zien.

Sinds enkele jaren gebruikt de Douane een drietal begrotingsindicatoren in de Rijksbegroting die samenvattend een beeld geven op de strategische ABC-doelstellingen van de Douane – Afdracht, Bescherming en Concurrentiepositie.

Het Bewijs ligt ten grondslag aan Begrotingsindicator C. Dit vanuit de gedachte dat een goede dienstverlening aan het bedrijfsleven bijdraagt aan de concurrentiepositie van Nederland binnen Europa en van Europa in de wereld.

Voor de berekening van de Begrotingsindicator C worden de uitkomsten op de 10 normen van het Bewijs opgeteld, en vervolgens samengevat tot één index. Deze wordt hieronder vanaf 2015 weergegeven. Hoewel het Bewijs traditioneel elke twee jaar wordt opgesteld, worden wel jaarlijks de uitkomsten gemeten.

	BvGD2016		BvGD2018		BvGD2020
	FM2015	FM2016	FM2017	FM2018	FM2019
1. Minimale verstoring van logistieke processen	7	7	7	7	7
2. Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen	7	9	7	9	8
3. Betrouwbare en consistente besluitvorming	9	9	9	9	9
4. Geïntegreerd toezicht	5	5	6	6	5
5. Inhoudelijke kennis en deskundigheid	9	8	8	8	9
6. Waarde van AEO-certificering	6	7	8	8	7
7. Bereikbaarheid en toegankelijkheid	6	7	7	7	7
8. Duidelijke communicatie	8	8	8	8	8
9. Minimale lasten voor ondernemers	5	5	5	5	5
10. Toegankelijkheid van de website	7	7	7	7	8
Totaal	69	72	72	74	73
Index (Begrotingsindicator C)	100	104,3	104,3	107,2	105,8

Doorontwikkeling Bewijs

Het Bewijs is oorspronkelijk in het leven geroepen om, als Douane en bedrijfsleven, gezamenlijk in gesprek te gaan over de verbetering van de dienstverlening. Het Bewijs kende daarom een tweejaarlijkse opzet: naar aanleiding van de rapportage werd besproken waar verbetering nodig was, werden verbetermaatregelen afgesproken, en twee jaar later werd opnieuw de meting gedaan. Het idee was dat dan voldoende tijd was verstreken om verbetermaatregelen door te voeren.

Met het introduceren van de Begrotingsindicator krijgt het Bewijs een ander, kortcyclischer, karakter. De nadruk ligt meer op de ontwikkeling van de index van jaar tot jaar en op de verantwoording in de Rijksbegroting, en minder op de analyse en de verbetermaatregelen. Tegelijkertijd hebben Douane en bedrijfsleven doorlopende afspraken gemaakt over een Strategische Ontwikkelagenda en zijn op die manier in gesprek over de kwaliteit van de dienstverlening.

De actualisering van het Bewijs, door het vernieuwen van de normen of de onderliggende meetmethodiek is lastiger geworden, doordat het belang van een continue tijdreeks in de Rijksbegroting is toegenomen. Maar tegelijkertijd zal ervoor gezorgd moeten worden dat het Bewijs en de Begrotingsindicator de actualiteit weerspiegelen. Zo is bijvoorbeeld het karakter en het belang van de vergunning AEO in de loop van de tijd veranderd, en worden dienstverleningsaspecten als digitalisering en social media nog weinig belicht.

Voor de toekomst zal daarom bezien moeten worden hoe het Bewijs en de Begrotingsindicator zich verder ontwikkelen tot instrumenten die zowel een goed beeld geven van de actuele dienstverlening maar tegelijkertijd een stabiele tijdreeks vormen. Als eerste stap zijn Douane en bedrijfsleven overeengekomen om het Bewijs in het vervolg jaarlijks op te stellen en de uitkomsten af te stemmen op de Strategische Ontwikkelagenda. Daarnaast wordt voor het thema dienstverlening verbinding gemaakt met andere handhavings- en inspectiediensten. Tot slot wordt de methodiek voor het meten van klanttevredenheid geëvalueerd en worden mogelijkheden voor aanvullend onderzoek bekeken.

Colofon

Onderwerp	Rapportage 'Bewijs van Goede Dienst 2020'
Versienummer	1.0
Auteur	Belastingdienst/Douane Landelijk kantoor Handhavingsbeleid - Dienstverlening Laan op Zuid 45 3072 DB Rotterdam Postbus 3070 6401 DN Heerlen

