

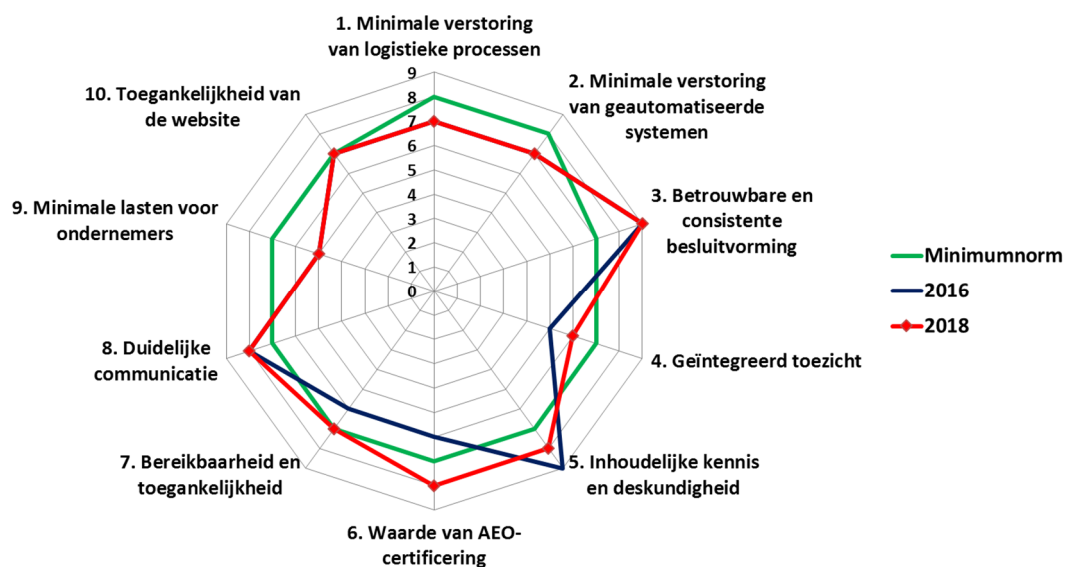


## Rapportage 'Bewijs van Goede Dienst'

*Belastingdienst/Douane*

Versie: 1.0

Datum: 26 september 2018



## Colofon

Onderwerp                      Rapportage 'Bewijs van Goede Dienst'

Versienummer                1.0

Auteur(s)                      Leila Bakker-Meghachi  
   René Jakobs

Belastingdienst/Douane/Landelijk kantoor  
Laan op Zuid 45 | 3072 DB Rotterdam  
Postbus 3070 | 6401 DN Heerlen

## Inhoud

Colofon—2

**Introductie—4**

**Methodiek—5**

**Samenvatting resultaten—7**

- 1 Norm 1: Minimale verstoring van logistieke processen—8**
- 2 Norm 2: Minimale verstoring van geautomatiseerde systemen—10**
- 3 Norm 3: Betrouwbare en consistente besluitvorming—12**
- 4 Norm 4: Geïntegreerd toezicht—14**
- 5 Norm 5: Inhoudelijke kennis en deskundigheid—16**
- 6 Norm 6: Waarde van AEO-certificering—19**
- 7 Norm 7: Bereikbaarheid en toegankelijkheid—22**
- 8 Norm 8: Duidelijke communicatie—24**
- 9 Norm 9: Minimale lasten voor ondernemers—25**
- 10 Norm 10: Toegankelijkheid van de website—27**

## Introductie

Voor u ligt de rapportage van het Bewijs van Goede Dienst (BvGD) 2018. In 2012 heeft de Douane voor het eerst het BvGD ontvangen. Het BvGD is een instrument bedoeld voor het meten en verbeteren van de dienstverlening van de Douane aan het bedrijfsleven. Het BvGD wordt om de twee jaar herijkt.

De gepresenteerde resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op normen die door het bedrijfsleven zijn vastgesteld. Begin 2015 zijn de normen opnieuw vastgesteld; in dit document wordt per norm geprobeerd om de aansluiting tussen de verschillende jaren te houden.

- 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 AEO-certificering
- 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 er de afgelopen twee jaar is gebeurd om de dienstverlening voor het betreffende onderwerp te verbeteren en welke acties op dit moment nog lopen.

Douane en ODB hebben in het kader van de verbeteragenda 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 er aanvullende maatregelen nodig zijn worden die in de verbeteragenda opgenomen.

## Methodiek

### **Overzicht normen**

In 2012 zijn de volgende normen bepaald. Achter elke norm is de servicenorm vermeld evenals de plusnorm. De plusnorm houdt in dat de prestatie bovenmatig is. De normen zijn de afgelopen jaren niet gewijzigd. Wel zijn er veranderingen in de manier van meten. Deze worden verderop toegelicht.

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 AEO-certificering	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

\* = Voor de aspecten 1 en 2 is de minimumnorm hoger dan bij de andere aspecten, omdat deze normen, zowel tijdens het Overleg Douane Bedrijfsleven (ODB) als tijdens de bedrijvensessie in 2011, door vrijwel alle deelnemers als zeer belangrijk zijn aangemerkt.

### **Randvoorwaarden**

Aan deze randvoorwaarden moet de Douane voldoen voor het BvGD:

- ✓ 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 terzake van een objectieve beoordeling van de deskundigheid van de Douane;
- ✓ een actieve houding ten aanzien van klachtenprocedures.

### **Fiscale Monitor**

Voor de huidige meting zijn de resultaten van de Fiscale Monitor 2017 gebruikt. De Fiscale Monitor is een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek dat in opdracht van de Belastingdienst/Douane wordt uitgevoerd.

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.

## **Wijzigingen ten opzichte van meting in 2016**

### **Norm 2: Minimale verstoring geautomatiseerde systemen**

De Douane heeft in afstemming met DGBel, FEZ, IRF, UCA een nieuwe set indicatoren ontwikkeld, om de doelstelling en prestaties van de Douane vanaf Rijksbegroting (RBG) 2018 beter inzichtelijk te maken.

“Waardering bedrijfsleven” is opgenomen als een van de indicatoren van de Douane in de ontwerpbegroting Financiën IX 2018. De indicator is gebaseerd op de 10 normen van het Bewijs van goede dienst.

Bij het implementatietraject is Data & Analytics ingezet om te bezien welke analyse gemaakt kan worden en welke eventuele aanpassingen nodig zijn om een betere analyse en beïnvloeding te krijgen.

Norm 2 werd normaliter berekend door de optelsom van de daadwerkelijke registratie van verstoringen en de resultaten van de Fiscale Monitor, die de perceptie van bedrijven over de geautomatiseerde systemen meet.

M.a.w. was norm 2 het resultaat van het gemiddelde van een feit en perceptie.

Voor een zuivere analyse moet deze norm uitsluitend gebaseerd zijn op de daadwerkelijke registratie. Als gevolg hiervan is deze norm aangepast.

### **Norm 10: Toegankelijkheid van de website**

Deze norm is de gemiddelde score van de waardering uit de Fiscale Monitor en het Continue kwaliteit tevredenheidsonderzoek (CKTO) dat de Belastingdienst uitvoert over de website. In 2017 was het niet mogelijk om uit de beschikbare data te herleiden welke resultaten zijn gerelateerd aan bezoekers van www.douane.nl. Hierdoor konden alleen de gegevens uit de Fiscale Monitor gebruikt worden.

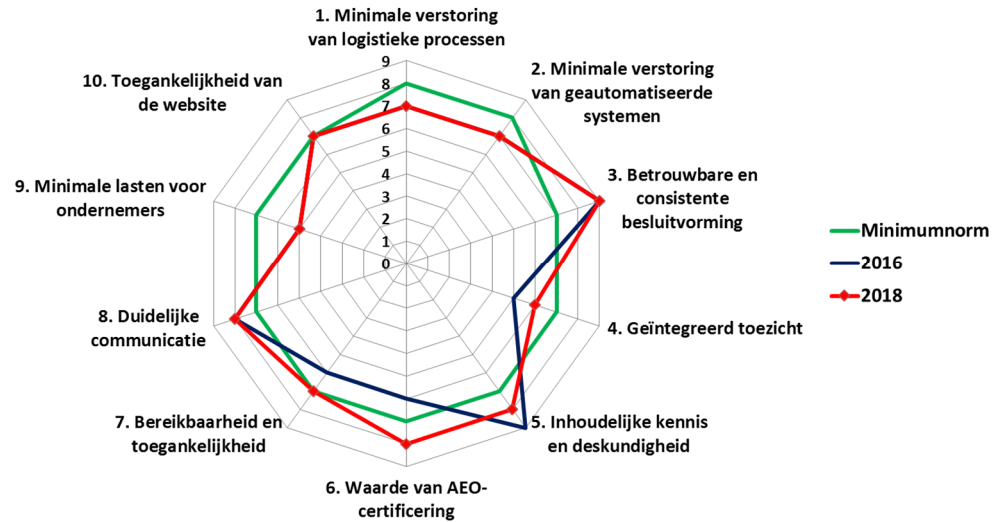
### **Vertaling van percentage naar score**

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

<b>Percentage</b>	< 80%	Vanaf 80%	Vanaf 85%	Vanaf 90%	Vanaf 95%	100%
<b>Score</b>	5	6	7	8	9	10

Bij norm 2, 'minimale verstoring van geautomatiseerde systemen' wordt een andere vertaling gehanteerd, waarbij is afgesproken dat voor het behalen van een 8, de feitelijke beschikbaarheid van de systemen minimaal 97,5% moet zijn.

## Samenvatting resultaten



Onderstaande tabel maakt de scores in 2016 en 2018 zichtbaar

Norm	Norm *	Score 2016	Score 2018
1) Minimale verstoring van logistieke processen	8	7	7
2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen	8	7	7
3) Betrouwbare en consistente besluitvorming	7	9	9
4) Geïntegreerd toezicht	7	5	6
5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid	7	9	8
6) Waarde van AEO-certificering	7	6	8
7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid	7	6	7
8) Duidelijke communicatie	7	8	8
9) Minimale lasten voor ondernemers	7	5	5
10) Toegankelijkheid van de website	7	7	7

\* = 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 transporten door de Douane worden 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	2016	2018	Trend
155	Snelheid	Neutraal t/m Zeer snel	91,8%	88,8%	↓
206f/j	Afgestemd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	84,2%	82,2%	↓
206g	Noodzaak	Neutraal t/m Helemaal mee eens	84,6%	90,3%	↑
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>86,9%</b>	<b>87,1%</b>	↑
<b>Score</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	

Het gemiddelde van de scores is **87,1%**. Conform de in de paragraaf Methodiek opgenomen tabel (zie pagina 6) 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 transporten afhandelt en over nut en noodzaak van Douanecontroles is positief. Het bedrijfsleven waardeert de afstemming van Douane-werkzaamheden binnen de logistiek echter niet als voldoende. Deze stelling draagt eraan bij dat norm 1 niet voldoet aan de minimumnorm.

### **Verbeteractiviteiten**

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

#### ***Containerscans***

Er zijn containerscans op de terminals geplaatst, in de logistieke keten. Daardoor worden de logistieke interventies in het scanproces fors verkleind. Het oponthoud en de onvoorspelbaarheid zoals die bestaan als containers voor het scannen naar een aparte locatie moeten worden overgebracht, waardoor achterland transport niet meer planbaar wordt, is tot een minimum beperkt. Verhoging van de voorspelbaarheid is een belangrijke wens van het bedrijfsleven.



### ***Verbetering risicoanalyse / CRIS***

Er heeft een uitbreiding plaatsgevonden van het douanedashboard in Core m.b.t. binnenbrengen tot de ontwikkeling van een volwaardig dashboard CRIS, Customs Real Time Information System. Er is een verbreding ingezet van de data die de Douane gebruikt voor risicoanalyse; aangiftedata en risicogegevens breiden we uit met aanvullende (commerciële) gegevens van zendingen ter verbetering van de risico analyse. Bedrijfsvoordelen zijn minder vals positieve selecties. Doordat CRIS deze data geautomatiseerd ontsluit, wordt een vermindering van regeldruk en administratieve lasten bereikt, doordat minder contactmomenten met de douane volgen omdat de douane minder informatie moet opvragen bij bedrijfsleven.

Daarnaast is het proces CRIS uitgebreid met extra risico informatie van binnenbrengen naar invoer. Met name bij invoer worden expediteurs vaak benaderd in het kader van verificatie om aanvullende bescheiden te overleggen. Als deze expediteurs toegang tot hun data verlenen via CRIS, wordt dit telefoon en mailcontact vervangen door digitale datadeling. Dit levert tijdwinst en regeldrukwinst op voor bedrijven.

### ***Voorafaangifte, -notificatie en -verificatie***

In maart 2018 is in het invoerproces de voorafaangifte geïmplementeerd. Sindsdien kunnen aangiften vóór aankomst van de goederen technisch worden ingediend in AGS en worden in AGS direct de technische en credibility checks verricht. Bij gebreken wordt de aangifte direct geweigerd. De indiener kan zijn aangifte dan corrigeren, buiten de logistieke keten.

Bij de implementatie van de voorafaangifte is tevens de vooraf notificatie ingesteld. Vooraf notificatie leidt ertoe dat vooraf aangiften van AEO direct langs de risicoanalyse gaan en ingeval van een selectie voor fysieke controle, wordt deze direct gemeld aan de indiener. Ruimschoots voor aankomst van de goederen kan de indiener al rekening houden met de planning voor controle, hetgeen de voorspelbaarheid vergroot van de logistieke keten.

Tevens is een vooraf verificatie geïntroduceerd. Voor AEO bedrijven kan de douane de voorafaangiften die na risicoanalyse zijn geselecteerd voor bescheidcontroles, al verifiëren. Eventuele bescheiden die benodigd zijn worden direct opgevraagd, de controle wordt al verricht en een voorlopig standpunt wordt al vastgelegd in AGS. Zodra de melding aankomst goederen volgt, wordt de aangifte aanvaard en de resultaten van de vooraf verificatie geautomatiseerd verwerkt. De druk van het vervullen van procedures, zoals het overleggen van bescheiden en verificatie aan de hand van documenten wordt hierdoor bij binnenkomst buiten de logistieke keten gelegd.

## 2 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 off-line waren.*

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

*Deze norm is van toepassing op de processen Binnenbrengen, Uitgaan, Uitvoer/uitgaan DSU (t/m februari 2017), Vervoer, Accijnsgoederenvervoer, Aangiftebehandeling invoer/uitvoer/opslag en Proviandering.*

### **Beschikbaarheidspercentage**

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 2017 is de beschikbaarheid van de Douanesystemen uitgekomen op **97,3%**.

Proces	Beschikbaarheid
Binnenbrengen	97,4%
Uitgaan	97,4%
Uitvoer/Uitgaan DSU (t/m februari 2017)	100,0%
Vervoer	98,0%
Accijnsgoederenvervoer	97,9%
Aangiftebehandeling Invoer/Uitvoer/Opslag	95,1%
Proviandering	97,4%
<b>Gemiddelde</b>	<b>97,3%</b>

De Douane heeft in afstemming met DGBel, FEZ, IRF, UCA een nieuwe set indicatoren ontwikkeld, om de doelstelling en prestaties van de Douane vanaf Rijksbegroting (RBG) 2018 beter inzichtelijk te maken.

“Waardering bedrijfsleven” is opgenomen als een van de indicatoren van de Douane in de ontwerpbegroting Financiën IX 2018.

Bij het implementatietraject is Data & Analytics ingezet om te bezien welke analyse gemaakt kan worden en welke eventuele aanpassingen nodig zijn om een betere analyse en beïnvloeding te krijgen.

Norm 2 werd normaliter berekend door de optelsom van de daadwerkelijke registratie van verstoringen en de resultaten van de Fiscale Monitor. M.a.w. was norm 2 het resultaat van het gemiddelde van een feit en perceptie. Voor een zuivere analyse moet deze norm uitsluitend gebaseerd zijn op de daadwerkelijke registratie. Als gevolg hiervan is deze norm aangepast.

### **Toelichting op de score**

Als eis wordt gesteld dat de gemiddelde beschikbaarheid minimaal gelijk is aan 97,5%. Voor 2017 wordt niet aan deze eis voldaan, en de score is daarom een **7**

## **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.

Voor de processen binnenbrengen en uitgaan is de software voor datamigratie eenvoudiger gemaakt en daardoor is er minder onbeschikbaarheid tijdens geplande onderhoudsmomenten.

De Berichten stroom regelaar (BSR) is met ingang van 2 juni 2018 beschikbaar in productie om het berichtenvolume te regelen. Performancetesten volgen. Realisatie in productie medio 2018. Dit houdt in dat we actieve productie sturing kunnen zien. Bij constatering van fouten kunnen we tijdelijk de aanvoer van nieuwe berichten reguleren waardoor grotere damage of volledige uitval worden voorkomen.

### ***Infrastructurele aanpassingen***

- Een eigen douane omgeving binnen de Belastingdienstomgeving van de infrastructuur. Verwachte realisatie najaar 2018.
- Aanpassingen van de applicatie ten behoeve van onderhoud van het mainframe zonder onbeschikbaarheid. Laatste applicatie aanpassing maart 2018. Infra aanpassing gerealiseerd tweede helft 2018. Dit leidt tot minder geplande onderhoudsmomenten. Hierdoor gaat de totale beschikbaarheid van de douane systemen omhoog.

### 3 Norm 3: Betrouwbare en consistente besluitvorming

*Bedrijven verwachten dat de Douane vragen over aangiftes 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	2016	2018	Trend
206h	Antw. Juist	Neutraal t/m Helemaal mee eens	91,8%	96,1%	↑
212d	Rechtvaardig	Neutraal t/m Helemaal mee eens	97,5%	99,6%	↑
213a	Betrouwbaar	Neutraal t/m Helemaal wel	98,6%	99,7%	↑
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>96,0%</b>	<b>98,5%</b>	↑
<b>Score</b>			<b>9</b>	<b>9</b>	

Het gemiddelde van de scores is **98,5%**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) leidt dit tot een **9** als score op deze norm.

#### **Toelichting op de score**

De beantwoording van vragen op aangiftes en procedures wordt nog iets positiever beoordeeld dan twee jaar geleden. De Douane wordt ervaren als betrouwbaar en de bedrijven hebben vertrouwen dat de Douane iedereen rechtvaardig behandelt.

#### **Verbeteractiviteiten**

Het huidige kwaliteitsniveau wordt behouden en zo mogelijk verbeterd door de bestaande instrumenten op het gebied van procesbeheersing verder te ontwikkelen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de kwaliteitstoets FIX en de kwaliteitstoets voor nieuwe processen, de risicoparagraaf maar ook de interne en externe onderzoeken naar kwaliteit.

#### **Kwaliteitstoets**

De kwaliteitstoets FIX van 2017 is begin 2018 na accordering door het MT Douane besproken op de regiokantoren.

Elk regiokantoor heeft zijn eigen verbeterpunten en heeft hier een eigen verbeterplan op gemaakt. Sinds 2014 geeft elk regiokantoor in de VMR (viermaands rapportage) aan hoe ver de regio is met de verbeteracties. Met de regionale vakcoördinatoren wordt overlegd welke instrumenten aandacht behoeven en waarmee we de FIX moeten uitbreiden.

In 2017 heeft de Directeur Operaties, na overleg met de regionale vakcoördinatoren, opdracht gegeven om de kwaliteitstoets FIX tijdelijk uit te breiden

met de Herbeoordeling vergunningen DWU. Deze uitbreiding zal tot en met 2019 duren.

### ***Externe toezichthouders***

De Audit Dienst Rijk, de Algemene Rekenkamer, de Europese Rekenkamer en de Europese Commissie oefenen middels hun onderzoeken toezicht uit op de Douane. De Audit Signalen van externe toezichthouders worden gebruikt om de beheersing van de douaneprocessen te verbeteren.

Controles en onderzoeken door Europese instanties hebben veelal het karakter van een controle op de naleving van de formaliteiten, dan wel de regels inzake de Traditionele Eigen Middelen (TEM). Zaken als juistheid, tijdigheid en rechtmatigheid spelen daarbij een belangrijke rol, evenals het level playing field. De ADR heeft onder andere een wettelijke taak.

### ***Eenheid van beleid en uitvoering***

Met ingang van maart 2016 is de Douane gestart met het inzetten van coördinatiegroepen voor de borging van eenheid van beleid en uitvoering. Er zijn 6 coördinatiegroepen voor de volgende onderwerpen: Accijns, VGEM, Toezicht, Heffingen GLB, Formeel recht en Formaliteiten en bijzondere regelingen. De coördinatiegroepen worden voorgezeten door beleidsmedewerkers van het Landelijk kantoor. En in de coördinatiegroepen zitten uit elke regio vakgebied-coördinatoren (VACO's).

De coördinatiegroepen zorgen voor verbinding tussen het Landelijk kantoor, waar het beleid wordt geformuleerd en de 8 douaneregio's, waar de uitvoering plaatsvindt. De VACO's zorgen op hun beurt voor verspreiding van kennis op de regio's en bevorderen daarmee de eenheid van beleid en uitvoering binnen de regio's. De werking van de coördinatiegroepen is inmiddels geëvalueerd en de conclusie was dat de opzet is geslaagd. De coördinatiegroepen zorgen voor verbetering van de eenheid van beleid en uitvoering. Dat betekent niet dat er geen verbetering meer mogelijk is. Voor dit jaar hebben de voorzitters van de coördinatiegroepen de opdracht van de directeur Handhavingsbeleid gekregen om voor hun coördinatiegroep een thema te benoemen waarop extra ingezet gaat worden om eenheid van beleid en uitvoering te bevorderen.

## 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 6 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	2016	2018	Trend
206d	Veel last	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	72,0%	83,4%	↑
206k	Verminderd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	77,4%	80,3%	↑
206l	Verminderd	Neutraal t/m Helemaal mee eens	83,5%	77,9%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>77,6%</b>	<b>80,5%</b>	↑
<b>Score</b>			<b>5</b>	<b>6</b>	

Het gemiddelde van de scores is **80,5%**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) leidt dit tot een **6** als score op deze norm.

### **Toelichting op de score**

Bedrijven geven aan dat de controles van overheidsinstanties last bezorgen. Ook de samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties leidt nog onvoldoende tot vermindering van de controlelast. Opvallend is dat ondernemers positiever zijn geworden over administratieve lasten, maar minder positief over fysieke lasten. Ten opzichte van 2016 is de score verbeterd maar voldoet nog niet aan de minimumscore van 7.

### **Verbeteractiviteiten**

Waar het in de Rotterdamse haven om draait is dat bedrijfsleven en overheid beide belang hebben bij een efficiënt werkende inspectielogistiek. Het bedrijfsleven wil een vlotte doorstroming van lading, een betrouwbare inspectielogistiek en minder administratieve –en fysieke lasten. De overheid op haar beurt hecht aan toezicht met oog voor de economische belangen van de bedrijven en aan een goede samenwerking met de handhavingsinspecties. Binnen de ladingregie van een mainport komen eigenlijk twee normen samen die elkaar versterken: minimale verstoring logistieke processen en een goed geïntegreerd toezicht. In 2017-2018 hebben we op dat terrein belangrijke stappen gemaakt:

### ***Eenduidige aansturing overheidscontroles***

De visie achter ladingregie is dat de Douane alle aansturingen verricht c.q. faciliteert om ladingcontroles van de handhavingspartners mogelijk te maken. Dit jaar is een grote stap gezet door alle controle-selecties via één overheidsbericht vanuit het DLTC van de Douane te laten verlopen. Inspecties deden dat tot vorig jaar nog via eigen lijnen richting lading-belanghebbenden wat leidde tot meer regelwerk en dus administratieve lasten.

### ***Community service "Inspectieportaal"***

Het Portbase Inspectieportaal is een community service: het is ontwikkeld door en voor de Nederlandse zeehavens. In dit stadium is het bestemd voor in principe elk bedrijf dat via Portbase importmanifesten stuurt naar de Douane, ongeacht in welke haven het actief is.

Vanaf medio april 2018 gebruiken de Douane, ILenT en de NVWA het inspectieportaal voor het melden van controles en communicatie over de vrijgave van de lading. Van aanzegging tot vrijgave geeft het Inspectieportaal op ieder moment het complete beeld van alle scan- en fysieke controles van binnenkomende lading die onder regie van de Douane plaatsvinden in de Rotterdamse haven. Men weet direct wanneer de lading beschikbaar is voor verdere afhandeling. Dat geldt voor zowel containers, bulk- als stukgoedlading. Zowel de betrokken controleinstanties als de terminals, de rederijen, de cargadoors en agenten kunnen via de service Inspectieportaal efficiënter werken.

### ***Vernieuwing Rijkscontroleloods voor fysieke controles***

De Rijkscontroleloods (RCL) is de controleplaats waar de fysieke controles plaatsvinden. Hier werken de inspecties samen om hun controles op één plaats en op één moment uit te voeren. De Douane voert eigen controles uit en volgens het huisarts-specialist-principe ook controles voor andere departementen. Recent is de RCL verbouwd waardoor meer lading tegelijk kan worden behandeld. Ook zijn er faciliteiten bijgekomen om gekoelde goederen, veterinaire goederen en gevaarlijke stoffen te kunnen controleren.

### ***Scannen op de terminals Maasvlakte 1 en 2***

Alle grote terminals op Maasvlakte 1 en 2 zijn nu voorzien van een eigen scanfaciliteit. Begin 2018 is de scanfaciliteit op het schiereiland ECT/APMTR in gebruik genomen. ECT startte in februari 2018 en APMTR in juni 2018. Hierdoor is het niet meer nodig om containers van het schiereiland via de interne baan naar de Rijks Inspectie Terminal te vervoeren om daar een scan uit te voeren. Terminals kunnen de eigen logistiek nu zelf afstemmen op de scanfaciliteit en de Douane analyseert op afstand de beelden. De scan-capaciteit is robuuster gemaakt en het vervoer van containers naar de scanfaciliteit van de RCL en vice versa geminimaliseerd. Hiermee zijn minder kosten en tijd gemoeid voor de bedrijven.

### ***Samenwerkingsverband "Regenboog-team"***

Samenwerken is mensenwerk. Met het Regenboogteam heeft Rotterdam een operationeel overleg gecreëerd met de diverse handhavingspartners. Hier worden ervaringen besproken en informatie gedeeld. Een en ander draagt bij aan betere gemeenschappelijke controles.

## 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 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 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 controle medewerker van de Douane bij de fysieke controle deskundig?
- Vraag 188k: In hoeverre was de controle medewerker 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	2016	2018	Trend
101m	Medewerker AB	Neutraal t/m Zeer deskundig	95,9%	92,3%	↓
101n	Medewerkers AB	Neutraal t/m Zeer professioneel	95,9%	86,9%	↓
188c	Fysieke controle	Neutraal t/m Zeer deskundig	93,4%	93,7%	↑
188k	Adm. controle	Neutraal t/m Zeer deskundig	97,3%	99,2%	↑
213g	Douane algemeen	Neutraal t/m Helemaal wel	97,1%	96,5%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>95,9%</b>	<b>93,7%</b>	↓
<b>Score</b>			<b>9</b>	<b>8</b>	

Het gemiddelde van de scores is **93,7%**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) leidt dit tot een **8** als score op deze norm.

### Toelichting op de score

Bij de deskundigheid van zowel de medewerker bij de fysieke controleambtenaar en de administratieve controleambtenaar en de Douane algemeen zien we een lichte stijging in de waardering. Bij de deskundigheid en professionaliteit van de medewerkers van aangiftebehandeling zien we een daling, die gerelateerd kan zijn aan uitstroom van ervaren medewerkers in 2016 en de tijdelijk mindere bereikbaarheid van telefonie bij AB. Dit leidt tot een lager rapportcijfer.

### Verbeteractiviteiten

#### **Opleidingsvisie**

Douane her ziet op dit moment haar opleidingsvisie. De aanleiding hiervoor is tweeledig: een groeiend besef dat onze huidige opleidingsaanpak onvoldoende bijdraagt aan de slagvaardigheid en wendbaarheid van de organisatie, en de invoering (waarschijnlijk nog dit jaar) van FGR voor alle functies in het primaire



proces. Kern: we gaan van lange, brede startopleidingen naar individuele leertrajecten met korte taakgerichte modules, en van formele leerinterventies naar meer informeel leren.

### **Brexit**

Als gevolg van de Brexit is Douane genoodzaakt op korte termijn een zeer groot aantal nieuwe medewerkers te werven en op te leiden. Dat vraagt aanpassing van de bestaande startopleidingen. In eerste instantie bestaat die aanpassing uit een herschikking binnen het curriculum waarmee de opleiding wordt verkort, maar nieuwe medewerkers die vanaf nu worden geworven, gaan een fundamenteel aangepast curriculum volgen om tijdig inzetbaar te zijn op een specifiek proces. Deze aanpassing vindt op dit moment plaats, waarbij zo veel mogelijk al wordt aangesloten op de denklijn die is geschetst in de opleidingsvisie. In dit kader wordt binnenkort in een pilot een specifieke procesgerichte opleiding volledig conform de nieuwe denklijn vormgegeven.

### **Externe opleidingen**

Douane kiest voor 'werven aan de poort'. In verband daarmee heeft Douane een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de executive master Customs & supply chain compliance door de Rotterdam School of Management, en wordt meegewerkt aan de ontwikkeling van een douanegeoriënteerde deeltijd bachelor door Fontys.

### **Kennisinfrastructuur**

In deze periode is de kennisinfrastructuur (KIS) opgericht. Vakspecialisten zijn in de regio's gaan werken zodat de vaktechniek dichterbij de werkvloer komt en kennis sneller wordt verspreid. De lijnen zijn hiermee korter geworden. Een eerste evaluatie heeft een aantal verbeterpunten opgeleverd, waaraan momenteel hard wordt gewerkt. Binnenkort wordt de KIS opnieuw geëvalueerd.

### **Switch/remplaçantenregeling**

Binnen de Belastingdienst is begin 2016 een uitstroomregeling overeengekomen met de bonden. Doel: stimuleren van de vrijwillige uitstroom om toekomstige personele problematiek te verkleinen. Deze regeling is ook van toepassing verklaard voor Douanemedewerkers, ook al was dit niet noodzakelijk (Douane had en heeft voldoende werk). Dit heeft geresulteerd in een uitstroom bij Douane van ruim 300 medewerkers. In een aantal massale wervingsrondes is deze uitstroom weer aangezuiverd, maar dit neemt niet weg dat veel kennis en ervaring is weggevloeid. Douane heeft de afgelopen jaren extra geïnvesteerd om deze kennis en ervaring weer op niveau te brengen en te houden.

### **AB+**

Een verklaring voor de daling van de score bij de deskundigheid van AB-medewerkers zou kunnen zijn dat medio 2016 ervaren medewerkers zijn uitgestroomd op basis van de remplaçantenregeling (uitstroomregeling). Daarnaast is een deel van de hooggekwalificeerde medewerkers (uitzendkrachten en tijdelijke krachten) uitgestroomd of intern doorgestroomd naar hogere functies. De afgelopen twee jaar is daarom veel ingezet op de bijscholing van medewerkers in het proces AB. Er zijn nieuwe praktijkgerichte modules ontwikkeld die door alle medewerkers in dit proces zijn gevolgd. Ook een groot deel van de medewerkers FT heeft gebruik kunnen maken van deze modules, ten einde de kwaliteit van de behandeling van controles bij invoer te verhogen.

### **Management Development**

Aan ontwikkeling en professionalisering van leidinggevenden besteedt Douane veel aandacht. Dat varieert van de vlootshouw waarin managementtalent wordt gespot,

via individuele coaching en begeleiding van leidinggevenden tot jaarlijkse managementconferenties. De afgelopen jaren lag de focus op het versterken van vakmanschap (moreel vakmanschap/integriteit en trots en vakmanschap). Op basis van onderzoek van TU Twente zijn de MD-activiteiten bijgesteld/aangepast.

### ***Integriteit***

Integriteit staat bij Douane hoog in het vaandel. Mede door een aantal incidenten is integriteit een belangrijk aspect geworden in het wervings- en selectieproces. Het thema is inmiddels een vast item in het selectie- en arbeidsvoorwaardenproces, en voor het proces fysiek toezicht is de VOG-BOA verplicht gesteld. De VOG-BOA kijkt breder en verder terug dan een algemene VOG en dit stelt ons in staat om aan de voorkant beter te filteren. Ook tijdens het onboardingsprogramma is het thema integriteit een vast onderwerp.

Daarnaast is meer focus aangebracht op de kritische en meest risicovolle functies en worden hier passende maatregelen getroffen. Voorbeelden hiervan zijn het 'vier ogen' principe en het beperken van de verblijfsduur op deze functies.

## 6 Norm 6: Waarde van AEO-certificering

*Bedrijven die hebben geïnvesteerd in het verkrijgen van het AEO-certificaat, 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 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:

- *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 201i: De voordelen van de AEO certificering 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	2016	2018	Trend
210a	Hogere IB	Neutraal t/m Helemaal mee eens	95,6%	99,1%	↑
210d	Moeite	Neutraal t/m Helemaal mee eens	76,9%	81,0%	↑
210i	Voordelen	Neutraal t/m Helemaal mee eens	75,0%	94,7%	↑
210h	Imago	Neutraal t/m Helemaal mee eens	90,5%	87,6%	↓
210j	AEO-partners	Neutraal t/m Helemaal mee eens	84,4%	90,3%	↑
<b>Gemiddelde score</b>			<b>84,5%</b>	<b>90,5%</b>	
<b>Score</b>			<b>6</b>	<b>8</b>	

Het gemiddelde van de scores is **90,5%**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) leidt dit tot een **8** als score op deze norm.

### **Toelichting op de score**

De waardering van de Authorised Economic Operator (AEO) is iets verbeterd. 95% van de bedrijven zijn van mening dat de voordelen van de AEO-status opwegen tegen de investeringen. Ook denken meer bedrijven dat AEO leidt tot een hogere interne beheersing en vinden ze het belangrijk dat zakenpartners ook gecertificeerd zijn.

### **Verbeteractiviteiten**

#### ***Samenwerking met andere handhavingsdiensten op het gebied van veiligheid/beveiliging***

De Douane heeft afspraken gemaakt met de Koninklijke Marechaussee (KMar) over gelijktijdige aanvragen Erkend Luchtvrachtagent/Bekende Afzender (ELA/BA) en AEO. Bij gelijktijdige aanvragen voeren Douane en KMar, op verzoek van het bedrijf, gezamenlijk het onderzoek uit en houden zo rekening met elkaars certificering. De Douane en KMar informeren elkaar over belangrijke uitkomsten van onderzoeken, eventuele (hoog) risicosignalen en het schorsen en/of intrekken van vergunningen AEO en certificaten ELA/BA.

De Douane is momenteel in overleg met andere handhavingsdiensten, die toezicht houden op kwaliteits- en veiligheids certificeringen die relevant zijn voor AEO, zoals met de havenautoriteit Rotterdam Haven over de ISPS-code (International Ship and Port security) inzake maritieme veiligheid.

Douane en COKZ hebben een vergelijking uitgevoerd van de wet- en regelgeving AEO en de levensmiddelenhygiëne. Het COKZ voert wettelijke controles (o.m. op basis van Europese regelgeving) uit bij producenten in de zuivelbranche. In Nederland is de NVWA in beginsel verantwoordelijk voor dergelijke controles. In de zuivelbranche is die taak van de NVWA toebedeeld aan het COKZ.

Op basis van deze vergelijking hebben Douane en COKZ de volgende resultaten benoemd:

- Het AEO-onderzoek bij bedrijven die een COKZ-erkenning hebben kan efficiënter worden uitgevoerd;
- Het toezicht op AEO kan efficiënter door afstemming toezichtactiviteiten. Douane en COKZ kunnen gebruikmaken van de uitkomsten van elkaars audits en fysieke inspecties.

Douane en COKZ hebben op hun websites een gezamenlijke tekst opgenomen met informatie over de samenwerking bij nieuwe aanvragen en het elkaar informeren bij reeds afgegeven vergunningen, c.q. verleende erkenningen.

Verder onderhoudt de douane ook goede contacten met de TAPA (Transported Asset Protection Association) organisatie, die security normen heeft ontwikkeld voor transport- en opslagveiligheid.

Deze normen komen grotendeels overeen met de AEO-S criteria en bij het AEO proces wordt daarom tevens rekening gehouden met een eventuele TAPA-certificering van een bedrijf.

### ***Wederzijdse erkenning derde landen***

Op 1 november 2015 is het wederzijdse erkenningstraject EU-China (waaraan NL expert heeft deelgenomen) afgerond en geïmplementeerd en hebben AEO-S vergunninghouders nieuwe AEO faciliteiten gekregen bij de in- en uitvoer van goederen naar/vanuit China. Naast China heeft de EU inmiddels ook al Mutual Recognition Agreement's (MRA) afgesloten met Japan, de Verenigde Staten, Zwitserland, Noorwegen en Andorra. Verdere MRA's zijn gepland met Canada en Hong Kong.

Momenteel wordt er gewerkt aan een verdere verbetering van het AEO MRA faciliteringstraject bij het douaneproces binnenbrengen.

### ***Trade Facilitation & Toezicht***

In het kader van de Verbeteraanpak ODB, thema Trade Facilitation & Toezicht is een plan van aanpak gemaakt voor de uitwerking van genoemd thema. Uitgangspunt in het plan 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.

In een bijeenkomst met vertegenwoordigers van het ODB en Douane is gesproken over de mogelijkheden van verdere facilitatie van AEO-vergunninghouders. Zowel bedrijfsleven als 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 douane-vereenvoudigingen. Dit is inmiddels belangrijker geworden dan de voordelen (faciliteiten) die zijn verbonden aan de AEO-vergunning. Daarnaast wordt AEO steeds meer een kwaliteitscertificaat/norm om aan te kunnen tonen dat bedrijven een onderdeel (kunnen) zijn van een veilige keten.

In een volgende sessie wordt met name gesproken over het bij elkaar brengen van de verschillende belevingen van het bedrijfsleven en Douane t.a.v. de rol en betekenis van de AEO-vergunning. Voor beide partijen is een andere mindset nodig voor de toekomst.

## 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	2016	2018	Trend
97	Snelheid D-tel	Neutraal t/m Ging heel snel	78,7%	75,4%	↓
101b	Snelheid NHD	Neutraal t/m Ging heel snel	84,1%	85,6%	↑
101f	Snelheid BCP	Neutraal t/m Ging heel snel	89,4%	95,0%	↑
115	Bereikbaarheid	Neutraal t/m Zeer tevreden	73,1%	93,0%	↑
206i	Redelijke termijn	Neutraal t/m Helemaal mee eens	94,5%	91,7%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>84,0%</b>	<b>88,1%</b>	↑
<b>Score</b>			<b>6</b>	<b>7</b>	

Het gemiddelde van de scores is **88,1%**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) 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 iets afgenomen. Bedrijven zijn daarentegen meer tevreden over de bereikbaarheid en snelheid van de Bedrijvencontactpunten en de nationale helpdesk. Ook de tevredenheid over de bereikbaarheid van het Douanekantoor is toegenomen. Deze indicator scoorde in 2016 lager, wat mogelijk te maken had met sluiting van een aantal locaties.

### 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 2017 heeft de Douane een onderzoek uitgevoerd naar de ontwikkeling van de belangrijkste telefoniekanalen – de Douanetelefoon, de Nationale Helpdesk, de Bedrijvencontactpunten van de Douaneregio's en Aangiftebehandeling. De aanbevelingen richten zich op het beter en professioneler bedienen van burgers en bedrijven middels een meer uniforme werkwijze, technische ondersteuning en eenduidige besturing. In 2018 wordt onderzocht hoe dit de komende jaren geoperationaliseerd kan worden.

De bereikbaarheid van AB-telefonie stond in 2016 en 2017 onder druk. Dit had te maken met achterstanden in het AB-proces, waardoor er ook meer telefonische vragen van klanten kwamen. Door extra inzet op dit proces is de bereikbaarheid hersteld.

Om de dienstverlening vanuit Douane richting bedrijven te vergroten wordt er 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.

Op dit moment zijn de webcarekanalen nog niet zodanig ingericht dat deze een grote stroom aan online gestelde vragen kunnen beantwoorden. In de scope van het telefonieonderzoek zal dit worden meegenomen. Vragen die nu online binnen komen op de sociale media kanalen worden al wel via een hulpconstructie door het webcareteam beantwoord.

## 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	2016	2018	Trend
125	Bezwaren	Neutraal t/m Zeer duidelijk	98,1%	98,6%	↑
128	Reactie op brieven	Neutraal t/m Zeer duidelijk	96,9%	96,9%	
180	Brieven	Neutraal t/m Zeer duidelijk	89,4%	88,7%	↓
180a	Incidenten	Neutraal t/m Zeer duidelijk	90,9%	87,8%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>93,8%</b>	<b>93,0%</b>	↓
<b>Score</b>			<b>8</b>	<b>8</b>	

Het gemiddelde van de scores is **93,0%**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) leidt dit tot een **8** als score op deze norm.

### **Toelichting op de score**

In de afgelopen twee jaar is de waardering van bedrijven over duidelijke communicatie vrijwel gelijk gebleven.

### **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 er regelmatig op landelijk niveau overleg met behandelaren van de regiokantoren van bezwaar- en beroepsschriften. Een vergelijkbaar overleg vindt ook plaats rondom klachtbehandeling. Bijzondere of vaak terugkerende opmerkingen worden via deze overleggen ook teruggebracht naar het beleidsniveau.



## 9 Norm 9: Minimale lasten voor ondernemers

*Bedrijven willen de 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	2016	2018	Trend
206a	Veel tijd	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	59,6%	65,5%	↑
206b	Veel werk	Helemaal mee oneens t/m Neutraal	68,0%	64,1%	↓
212g	Eenvoudig	Neutraal t/m Helemaal mee eens	81,0%	82,8%	↑
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>69,5%</b>	<b>70,8%</b>	↑
<b>Score</b>			<b>5</b>	<b>5</b>	

Het gemiddelde van de scores is **70,8%**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) leidt dit tot een **5** als score op deze norm.

### **Toelichting op de score**

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.

### **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 het Douanewerk voortkomen te minimaliseren.

### **Digitalisering en papierloos werken**

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

De Europese Commissie heeft het EU Trader Portal ontwikkeld voor het indienen van Europese Douanevergunningen. Nederland heeft dit portaal echter nog niet in gebruik genomen omdat het nog niet voldoet aan gestelde eisen. Op nationaal niveau is gewerkt aan een Douaneportaal voor bedrijven, MijnDouane. Dit portaal is in de zomer 2018 op pilotbasis van start gegaan voor het proces teruggave van Douanerechten, en wordt daarna uitgebreid naar vergunningen en andere

processen. De portalen maken het onder meer mogelijk om aanvragen elektronisch in te dienen en te wijzigen, de status ervan te volgen en beschikkingen elektronisch te ontvangen.

### ***Geharmoniseerde werkwijze Werkverdeelpunten***

Naast de wens van het bedrijfsleven voor het instellen van een gegarandeerd service niveau is het van belang dat het bedrijfsleven geen verschillen in procedures mag ervaren. Dit is verwoord in de "standaard regeling geharmoniseerde werkwijze Werkverdeelpunten". Deze regelt hoe fysieke controles worden ingepland binnen afgesproken reactietijden en dat er onverwijld contact met de klant wordt opgenomen voor het maken van een andere afspraak indien de fysieke opname niet gerealiseerd kan worden binnen de afgesproken reactietijd.

In 2017 heeft het MT Douane positief besloten over een planningsoplossing voor de werkverdeelpunten, waarbij bedrijven zelf online fysieke controles kunnen inplannen. De oplossing draagt bij aan het continu verbeteren van het regieproces; een veel efficiënter en effectiever planningsproces; en een beter voorspelbare en betrouwbare Douane richting het bedrijfsleven.

Deze oplossing wordt geïmplementeerd in het applicatielandschap en gefaseerd ingevoerd op de werkverdeelpunten. De implementatie is naar verwachting in de periode 2018 tot eind 2019.

### ***Voorafaangifte***

Sinds maart 2018 hebben alle aangevers met een AEO-C of AEO-F de mogelijkheid om met het insturen van een voorafaangifte voor elke douaneregeling de controlebeslissing terug te ontvangen. Het grote voordeel daarvan is dat de aangever vooraf weet dat er een controle zal plaatsvinden en zelfs wat voor soort controle. De aangever kan daarop zijn logistiek inregelen.

Aan de kant van de Douane kan daarnaast in veel gevallen al gewerkt worden aan de bescheidencontrole, zodra de relevante bescheiden zijn ingestuurd.

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

### A) De Fiscale Monitor

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	2016	2018	Trend
88	Tevreden	Neutraal t/m Zeer tevreden	96,2%	89,8%	↓
90	Gevonden	'Ja' en 'Gedeeltelijk'	95,1%	93,4%	↓
91	Gemakkelijk	Neutraal t/m Zeer gemakkelijk	87,3%	84,4%	↓
<b>Gemiddeld percentage</b>			<b>92,9%</b>	<b>89,2%</b>	↓
<b>CKTO</b>			<b>83,0%</b>	<b>NA</b>	
<b>Totaalscore</b>			<b>87,9%</b>	<b>89,2%</b>	
<b>Score</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	

Het gemiddelde van de scores is **89,2 %**. Conform de in de Introductie opgenomen tabel (zie pagina 6) leidt dit tot een **7** 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 afgenomen.

Deze norm is normaliter de gemiddelde score van de waardering uit de Fiscale Monitor en Het Continue kwaliteit tevredenheidsonderzoek (CKTO). Het CKTO wordt uitgevoerd over de gehele Belastingdienstwebsite, inclusief [www.douane.nl](http://www.douane.nl). In 2017 was het niet mogelijk om uit de beschikbare data van het CKTO te herleiden welke resultaten zijn gerelateerd aan douaneklanten. Hierdoor konden alleen de gegevens uit de Fiscale Monitor gebruikt worden.

### Verbeteractiviteiten

De in 2016 geïntroduceerde intuïtieve website (Belastingdienstbreed geproduceerd) wordt jaar op jaar doorontwikkeld. De aandacht gaat hierbij uit naar het steeds relevanter maken en aanbieden van informatie.

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.

Standaard content wordt herzien, en wanneer overbodig geëlimineerd ten behoeve van de overzichtelijkheid en vindbaarheid in de website. Met de komst van het DWU zijn de handboeken van de Douane herzien.

De website is ondergebracht bij het Belastingdienstonderdeel KI&S (Klantinteractie en Services). Binnen dit onderdeel staan er 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.