SIRA CONSULTING

Klantreis internationaal zakendoen buiten de Europese Unie

'Onderzoek naar het merkbaar verminderen van regeldruk voor mkb-ondernemers die betrokken zijn bij het life event internationaal zakendoen buiten de EU'

Klantreis internationaal zakendoen buiten de Europese Unie

'Onderzoek naar het merkbaar verminderen van regeldruk voor mkb-ondernemers die betrokken zijn bij het life event internationaal zakendoen buiten de EU'

Bilthoven, 26 juli 2019

Auteurs

Peter Bex

Michel Bloemheuvel

Stefan Prij

Mart Vreeswijk

Sira Consulting B.V. is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoeksresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Sira Consulting B.V.. Sira Consulting B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Klantreizen	6
2.1	Selectie van de klantreizen	6
2.2	Import groente en fruit	7
2.3	Import elektronica	10
2.4	Export groente en fruit	12
2.5	Export bewerkte levensmiddelen	15
3	Inventarisatie en selectie knelpunten	17
3.1	Inventarisatie knelpunten	17
3.2	Selectie knelpunten	17
4	Knelpunten en oplossingen	20
4.1	Starten met internationaal zakendoen	22
4.2	Opmaken documenten en certificaten	27
4.3	Inspecties	35
4.4	Afhandelen douaneprocessen	42
5	Conclusies	50

Bijlagen

I	Uitgebreide beschrijving klantreizen	54
II	Overige oplossingsrichtingen	63
III	Geraadpleegde bronnen	70
IV	Begeleidingsgroep	73

1 Inleiding

Aanleiding en doelstelling onderzoek

Het kabinet heeft op 15 juli 2018 een brief[1] aangeboden aan de Tweede Kamer met daarin de aanpak voor merkbaar betere regelgeving en dienstverlening. Een onderdeel van deze aanpak is de 'life eventsaanpak'. Life events zijn fundamentele veranderingen in de levenscyclus van ondernemers, zoals het starten van een onderneming of het aannemen van de eerste werknemer. Veel van deze life events zijn complex, vanwege het dikwijls grote aantal overheidsorganisaties dat hierbij betrokken is. Het doel van de life eventsaanpak is het merkbaar verminderen van ervaren regeldruk voor ondernemers rondom deze life events.

Het life event 'internationaal zakendoen buiten de Europese Unie' is door het ministerie van EZK kansrijk geacht voor de life eventsaanpak. Veel ondernemers exporteren en importeren namelijk goederen naar zogenaamde 'derde landen' en krijgen daarbij te maken met allerlei formaliteiten en procedures. Ook met het oog op de naderende Brexit, die gedurende de loop van dit onderzoek meermaals is opgeschort, krijgt een groot aantal mkb-ondernemers mogelijk te maken met nieuwe procedures en formaliteiten die gepaard gaan met internationaal zakendoen buiten de Europese Unie (EU).

De doelstelling van dit onderzoek is het identificeren van ervaren knelpunten (in bijvoorbeeld wet- en regelgeving, procedures en dienstverlening) van mkb-ondernemers die hen belemmeren bij het internationaal zakendoen buiten de EU. Aansluitend is het doel om concrete oplossingen te formuleren die impact hebben op een zo groot mogelijk aantal mkb-ondernemers. Hierdoor verbetert de ervaren klantreis merkbaar en dit zal helpen om de handel met landen buiten de EU (en het Verenigd Koninkrijk) gemakkelijker te laten verlopen.

Aanpak

Om de oorzaken van ervaren regeldruk in het life event internationaal zakendoen te identificeren is gebruik gemaakt van de klantreismethodiek.[2] De klantreismethodiek maakt stapsgewijs het proces van internationaal zakendoen inzichtelijk en stelt daarbij de ondernemer centraal door knelpunten en positieve ervaringen te identificeren in een 'heartbeat'.

Om de klantreis en ervaren knelpunten in kaart te brengen hebben wij gesproken met deskundigen van in totaal 25 bedrijven en zes brancheorganisaties. De klantreizen met geïdentificeerde knelpunten en aangedragen oplossingen zijn ter verificatie en ten behoeve van een nadere toelichting voorgelegd aan de volgende (overheids)organisaties: de Douane, de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA), het Kwaliteits-Controle-Bureau (KCB), het Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel (COKZ), de Kamer van Koophandel (KvK), RVO.nl, MKB Nederland en de ministeries van EZK, LNV en BZ. De resultaten uit alle gesprekken zijn getoetst onder een grotere groep ondernemers door middel van een online survey, die is verspreid door de betrokken brancheorganisaties. De survey is ingevuld door 72 ondernemers.

De knelpunten zijn geïnventariseerd, geselecteerd en verdeeld over vier categorieën. Om te komen tot oplossingen voor de knelpunten is een interactief Klantreisoptimalisatie lab georganiseerd, waar vertegenwoordigers van brancheorganisaties, overheidspartijen en

[1] Ministerie van EZK (2018), Programmabrief 'Merkbaar betere regelgeving en dienstverlening 2018-2021'

[2] Sira Consulting (2017), Methodiek Klantreis Life Event

ondernemers aanwezig zijn geweest. De oplossingsrichtingen die gedurende het lab tot stand zijn gekomen, zijn nader onderzocht, op draagvlak getoetst en geconcretiseerd.

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingsgroep, bestaande uit medewerkers van ministeries, toezichthouders, uitvoeringsorganisaties en MKB Nederland. Met de begeleidingsgroep is gedurende het gehele onderzoek nauw samengewerkt, onder andere bij het bespreken en selecteren van de knelpunten en het afstemmen van de oplossingsrichtingen. Zie bijlage IV voor de samenstelling van de begeleidingsgroep.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de vier klantreizen toegelicht en visueel in beeld gebracht. In hoofdstuk 3 is de werkwijze van de inventarisatie en selectie van knelpunten beschreven. In hoofdstuk 4 wordt gefocust op deze geselecteerde knelpunten en de daarbij geformuleerde oplossingen. Het rapport wordt afgesloten met de belangrijkste conclusies (hoofdstuk 5).

2 Klantreizen

2.1 Selectie van de klantreizen

Het life event internationaal zakendoen is breed en divers. Er is variatie mogelijk in sectoren, er is variatie in het soort zakendoen (import, export, internationale investering en/of financiering) en er kunnen verschillen ontstaan naar gelang welke derde landen worden meegenomen (afhankelijk van een handelsakkoord of bilaterale afspraken). Om het onderzoek behapbaar te houden, is bij aanvang van het onderzoek het life event internationaal zakendoen afgebakend. Hierbij zijn in het onderzoek de volgende criteria gehanteerd:

- Het life event beperkt zich tot import en export (internationale investeringen en financiering vallen daarmee buiten de scope).
- Het life event beperkt zich tot de ervaringen aan de 'Nederlandse' kant van internationaal zakendoen. Wet- en regelgeving van derde landen valt buiten de scope van het project.

Binnen het life event zijn drie sectoren geselecteerd om een klantreis voor op te stellen: groente en fruit, bewerkte levensmiddelen en communicatiemiddelen. Bij de keuze voor sectoren is rekening gehouden met de impact op een zo groot mogelijk aantal mkb-ondernemers, het handelsvolume, de noodzakelijke variatie in productgroepen en de mate van complexiteit van de sector.

Op basis van bureauonderzoek en in afstemming met de begeleidingsgroep zijn uiteindelijk vier casussen geselecteerd om een klantreis voor uit te werken: de import van groente en fruit, de export van groente en fruit, de export van bewerkte levensmiddelen en de import van elektronica (vanwege beperkte respons van ondernemers bij communicatiemiddelen en de vergelijkbaarheid van de regels voor elektronica en communicatiemiddelen). Tabel 1 geeft een totaal overzicht weer van de afbakening van de gekozen klantreizen.

Tabel 1. Samenvatting afbakening klantreis.

Afbakening	De klantreis richt zich niet...
1. Het bedrijf heeft klanten in het buitenland of buitenlandse afnemers voor de producten.	... op het zoeken naar nieuwe klanten of afzetmarkten in het buitenland.
2. Het bedrijf doet de import en/of export geheel zelf of besteedt dit (deels) uit aan een derde.	... op organisaties die diensten verlenen aan derden (zoals expediteurs, cargadoors en stuwadoors). Uiteraard wel als deze in de klantreis van het bedrijf worden ingehuurd.
3. De klantreis loopt vanaf (import) of tot (export) de Nederlandse/EU-grens.	... op het proces (bijvoorbeeld tijdens transport) in het buitenland.
4. De klantreis heeft betrekking op verplichtingen vanuit Nederlandse (bv. Douane), Europese (bv. Reach) of internationale (bv. IATA) regelgeving.	... op eisen en verplichtingen die exporterende landen (buiten de EU) vanuit hun nationale regelgeving opleggen. Wel op eisen en verplichtingen van importerende landen waarop de Nederlandse overheid invloed kan uitoefenen.

2.2 Import groente en fruit

Nederland importeert groente en fruit uit in totaal 128 landen. De totale importwaarde van groente en fruit bedraagt € 7,6 miljard. Meer dan 60% van de import komt uit landen buiten de EU.[3] De vijf meest geïmporteerde producten naar Nederland zijn druiven, avocado's, bananen, sinaasappels en meloenen.[4]

De ondernemers die in dit onderzoek zijn betrokken, importeren groente en fruit met name via zeetransport. Bij (zeer) beperkte houdbaarheid wordt gekozen voor luchttransport. Producten die worden geïmporteerd, zijn bijvoorbeeld knoflook, druiven, mango's, aardappels, asperges, grapefruits, meloenen en papaja's. Deze producten worden onder andere geïmporteerd uit Zuid-Amerika, Mexico, de Verenigde Staten, Noord- en Zuid-Afrika, China en Australië.

Een belangrijke brancheorganisatie voor de groente- en fruitsector is het GroentenFruit Huis. De leden van het GroentenFruit Huis vertegenwoordigen ongeveer 80% van de totale omzet in groente en fruit.

2.2.1 Verloop klantreis

Bewustwording en organiseren

Ondernemers noemen verschillende redenen om te starten met importeren. Ze zien bijvoorbeeld een gat in de Nederlandse markt of ze beginnen een eigen onderneming na elders ervaring te hebben opgedaan. De ondernemer bepaalt door middel van een marktonderzoek of er een afzetmarkt is en wat de voorwaarden zijn voor het invoeren van dit product. Voorbeelden van voorwaarden zijn de invoerwaarde van het product of specifieke productkwaliteitseisen.

Vervolgens zet de ondernemer een organisatie op die aan een aantal randvoorwaarden van de overheid moet voldoen om te kunnen importeren. Minimaal betekent dit het regelen van een Economic Operator Registration and Identification (EORI) nummer[5]. Afhankelijk van de procedures die de ondernemer zelf doorloopt en waar hij een intermediair voor inschakelt, betekent dit ook het regelen van een registratie elektronisch berichtenverkeer[6] en de aanschaf van bepaalde software.[7] Tot slot vragen veel importeurs van groente en fruit (vrijwillig) een vergunning Douane-entrepot[8] aan en regelen een erkende inspectielocatie[9], zodat bedrijfsprocessen efficiënt kunnen verlopen.

Importeren

Wanneer de organisatie voldoet aan alle voorwaarden (minimaal een EORI nummer), kan de ondernemer beginnen met importeren vanuit landen buiten de EU. De ondernemer sluit eerst een kooptransactie met de leverancier. Bij het sluiten van de kooptransactie maken de partijen afspraken over onder andere de gewenste hoeveelheid en de

[3] GroentenFruit Huis (2019), de sector, ontleend aan: https://groentenfruithuis.nl/de-sector

[4] GroentenFruit Huis (2019), minifolder, ontleend aan: https://groentenfruithuis.nl/files/3453/Minifolder-GroentenFruit-Huis-2018.pdf

[5] Het EORI-nummer is een identificatienummer voor de Douane en verplicht voor alle douaneformaliteiten.

[6] Een registratie om digitaal berichten uit te kunnen wisselen met de Douane.

[7] Software met applicaties die zijn aangesloten op verschillende overheidssystemen: het Douane aangifte systeem AGS en CLIENT-import, het systeem voor het communiceren met en het aanvragen van keuringen van het Kwaliteits-Controle-Bureau (KCB).

[8] Een vergunning Douane-entrepot betekent dat goederen in Nederland opgeslagen mogen worden zonder in het vrije verkeer gebracht te worden en waar dus (nog) geen invoerrechten over betaald hoeven te worden.

[9] Een erkende inspectielocatie is een locatie waar goederen door het KCB kunnen worden geïnspecteerd aan de hand van eisen die Europa stelt aan geïmporteerde producten als het gaat om plantenziekten en -plagen. Als geen sprake is van een erkende inspectielocatie, vindt deze inspectie plaats aan de grens.

betalingswijze. Hierbij maakt de ondernemer gebruik van Incoterms.[10] Vaak zijn de afspraken zo dat de exporteur de transportmodaliteit (zee-, lucht-, trein of wegvracht) regelt. Wanneer de transactievoorwaarden akkoord zijn, verzendt de leverancier de lading naar de ondernemer.

Wanneer de goederen aankomen bij de grens, kan het voorkomen dat de container wordt gecontroleerd door de Douane op bijvoorbeeld de aanwezigheid van verdovende middelen. De container wordt in dat geval gescand door middel van een röntgenscan en ondergaat indien nodig een fysieke controle, waarbij de Douane daadwerkelijk in de container gaat kijken.

Na een eventuele controle worden de goederen vervoerd naar de bedrijfslocatie van de ondernemer. Hiervoor moet de ondernemer een T1-document[11] aanvragen. Vervolgens moet de zending in Nederland vrijgegeven worden door het Kwaliteits-Controle-Bureau (KCB). Hiervoor moet de ondernemer de zending aanmelden via CLIENT-import [12]. Op basis van risicoprofielen behorend bij product-landcombinaties selecteert het geautomatiseerd systeem van CLIENT Import of een zending wordt vrijgegeven dan wel op 'inspectie' valt. Het KCB controleert dan of de zending voldoet aan de fytosanitaire eisen[13] van de EU. Wanneer het gaat om zendingen groenten en fruit waarvoor EU-handelsnormen gelden, wordt tevens gecontroleerd of aan die normen wordt voldaan. Importeurs van groente en fruit laten de inspectie meestal bij hun eigen bedrijf plaatsvinden, zodat zo min mogelijk oponthoud ontstaat.[14]

Als de goederen zijn vrijgegeven door het KCB, doet de ondernemer de online aangifte ten invoer bij de Douane. Dit houdt in dat de invoerheffing over de waarde van de goederen wordt betaald en dat de goederen in het vrije verkeer van de EU worden gebracht.

Distribueren

De goederen zijn nu in het vrije verkeer van de EU gebracht en de ondernemer kan de zending distribueren onder zijn afnemer(s). Op het moment dat de opbrengsten uit de verkoop bekend zijn, moet de ondernemer nog wel de daadwerkelijke waarde van de zending opgeven bij de Douane. De definitieve invoerheffing wordt namelijk over deze waarde berekend. Dit betekent dat een correctie plaatsvindt van de invoerheffing die was gebaseerd op de bij invoer opgegeven voorlopige waarde.

2.2.2 Betrokken partijen

Ondernemers (veelal groothandelaren) die betrokken zijn bij deze klantreis hebben veel ervaring op het gebied van internationaal zakendoen. Daarnaast valt de diversiteit aan betrokken partijen op. De ondernemer heeft te maken met een exporteur uit het derde land, een afnemer, distributeur, binnenlandse vervoersmaatschappij, (Douane-)expediteur, terminal (het containeroverslagbedrijf in de haven) en transporteur. Welk gedeelte van de klantreis wordt afgelegd door de ondernemer zelf, hangt af van factoren zoals het

---

[10] De ICC Incoterms® regels zijn standaard leveringsvoorwaarden die opgenomen kunnen worden in internationale koopcontracten. Er zijn elf verschillende regels. Een voorbeeld is *Cost, Insurance, Freight* (CIF). CIF betekent dat de verkoper de kosten draagt en het vervoer regelt tot de goederen aan boord van een schip worden geladen. De kosten en risico's van de goederen aan boord worden door de koper gedragen.

[11] Een T1-document is een douanedocument dat aangeeft dat de goederen die staan vermeld op het document worden vervoerd onder de regeling douanevervoer en dus nog niet in het vrije verkeer van de EU zijn gebracht. Dit document is alleen van toepassing wanneer de ondernemer een Douane-entrepot heeft.

[12] CLIENT-import is het in Nederland gebruikte systeem dat aanvragen van importkeuringen registreert en verdeelt onder de keuringsdiensten, zoals het KCB.

[13] Fytosanitaire eisen zijn eisen die worden gesteld aan geïmporteerde producten als het gaat om plantenziekten en -plagen.

[14] Hiervoor moet de locatie een door de NVWA 'erkende importinspectielocatie' zijn, en moet de beheerder beschikken over een geschikte 'douaneopslagfaciliteit'. Daarnaast moet de zending van de plaats van binnenkomst worden vervoerd onder de regeling douanevervoer (T1-document).

aantal zendingen of de afgesproken Incoterms.[15] Sommige ondernemers willen zich volledig kunnen concentreren op de handel en schakelen een expediteur in om de transport en aangifte van goederen bij de Douane te regelen.

Binnen de klantreis zijn standaard de volgende overheidsinstanties betrokken: de Douane (o.a. digitale aangifte), de NVWA (o.a. erkende inspectielocatie) en het KCB (inspectie).

2.2.3 Heartbeat

In de heartbeat van de klantreis vallen drie punten op. Het starten met importeren lijkt moeizaam te gaan (stap 1). Ondernemers missen een centraal en ondernemersgericht aanspreekpunt dat hen op weg helpt bij de eerste stappen op het gebied van internationaal zakendoen.

Ervaren ondernemers zijn tevreden vanwege verschillende mogelijkheden die de overheid biedt om importprocessen te vereenvoudigen, zoals het aanvragen van een erkende inspectielocatie[16] bij de NVWA. Daarnaast vinden ondernemers het opmaken van een T1-document relatief eenvoudig (stap 5).

Ondernemers vinden met name de röntgenscan die in de Rotterdamse haven plaatsvindt hinderlijk (stap 6). Ze worden vooraf niet op de hoogte gebracht, ze maken extra kosten en de scan vertraagt hun logistieke proces. Bij een vertraging van enkele dagen kan de waarde van de zending al verminderen.

[15] Vaak worden de Incoterms *Cost, Insurance Freight (*CIF*)* of *Free on Board (*FOB) gehanteerd. CIF betekent dat de verkoper de kosten draagt en het vervoer regelt tot de goederen aan boord van een schip worden geladen. De kosten en risico's van de goederen aan boord worden door de koper gedragen. Bij FOB moet de verkoper de goederen ook aan boord (van het door de koper aangewezen schip) laden. Wanneer de goederen aan boord zijn, worden kosten en risico's gedeeld.

[16] Een locatie om geïmporteerde fytosanitaire partijen door het KCB te laten keuren, anders dan bij het douanekantoor van ingang, bijvoorbeeld op het terrein van de ondernemer zelf. Dit betekent dat het KCB bij de ondernemer langskomt om de goederen te keuren.

IMPORT GROENTE EN FRUIT

SIRA CONSULTING

Fase

BEWUSTWORDING EN ORGANISEREN | IMPORTEREN | DISTRIBUEREN

Stappen

1: VERKENNEN MARKTKANSEN	2: INRICHTEN INTERNE ORGANISATIE	3: SLUITEN KOOPTRANSACTIE	4: VOORAANMELDEN IMPORTINSPECTIE	5: OPMAKEN T1-DOCUMENT	6: WACHTEN OP VRIJGAVE	7: VERVOEREN ZENDING NAAR BEDRIJFSLOCATIE	8: BEGELEIDEN IMPORTINSPECTIE	9: INDIENEN AANGIFTE	10: VERHANDELEN ZENDING	11: OPGEVEN WAARDE ZENDING

Toelichting

Bepalen of er een afzetmarkt is voor de te importeren producten door het uitvoeren van een marktonderzoek.	Het organiseren van een aantal randvoorwaarden (bijv. EORI-nummer) en het aanvragen van regelingen (bijv. erkende inspectielocatie) die het proces structureel vereenvoudigen.	Maken van afspraken over o.a. hoeveelheid, betaling, verzekeringen en het vervoer met de leverancier uit het derde land.	Elektronisch vooraanmelden van de zending voor de (eventuele) importinspectie van de gekochte goederen door het KCB.	Opmaken van een Transitdocument T1 voor het vervoeren van de zending van de plaats van binnenkomst in Nederland naar het douane-entrepot.	Afhankelijk van het risicoprofiel wordt de zending gescand en/of ondergaat de zending een fysieke controle.	Vervoeren van de zending van de plaats van binnenkomst in Nederland naar de bedrijfslocatie die de status heeft van erkende inspectielocatie en douane-entrepot.	Begeleiden van de eventuele inspectie door het ontvangen van de KCB-inspecteur, gericht op het vrijgeven (P2 code) van de zending.	Indienen van een digitale invoeraangifte bij de Douane om de voorlopige invoerheffing te laten berekenen en de gekochte goederen in het vrije verkeer te mogen brengen.	Vervoeren van de zending naar de afnemer en het afhandelen van de transactie.	Doorgeven van de opbrengsten uit verkoop van de zending voor het achteraf laten bepalen van de daadwerkelijke waarde en definitieve invoerheffing.

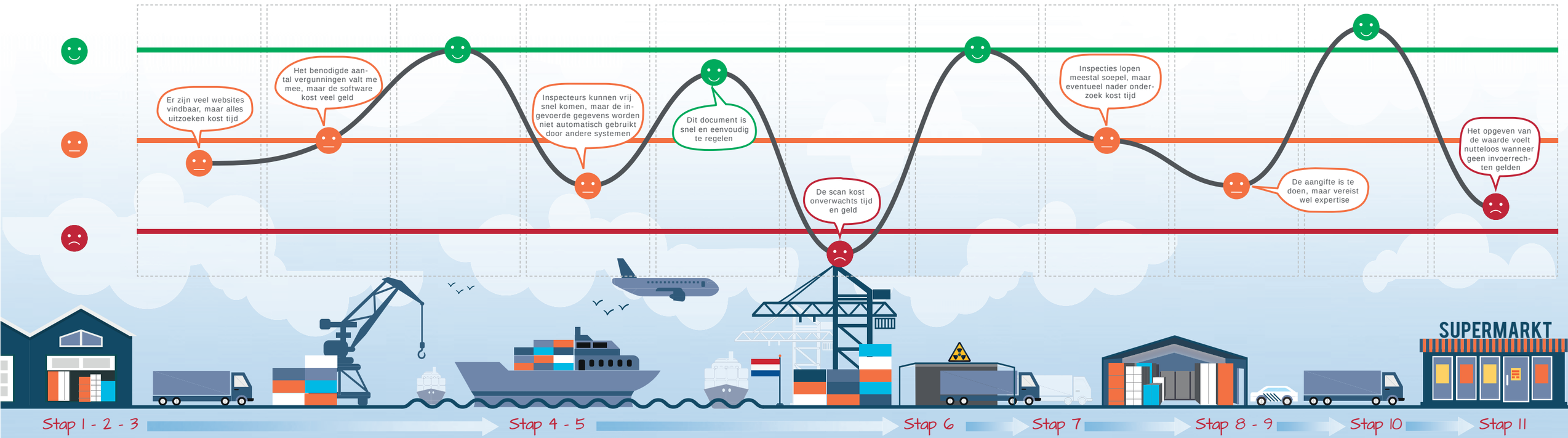
Ondernemer | Overheid

Met name: KVK, RVO, KCB

IMPORTEUR, EXPEDITEUR, DOUANE, MVWA, KCB, VERVOERDER

Importdocumenten en voorwaarden

Zoals: NLOGEORI, REGISTR. ELEKTR. BERICHTEN-VERKEER, AGS NCTS CLIENT, DOUANE VERGUN-NINGEN, LETTER OF CREDIT, INCO-TERMS, CLIENT, T1 NCTS, P2, IM-A AGS, €, AGS



Stap 1 - 2 - 3 → Stap 4 - 5 → Stap 6 → Stap 7 → Stap 8 - 9 → Stap 10 → Stap 11

2.3 Import elektronica

Bij de import van elektronica gaat het vooral om doorvoer van producten uit Azië. Van de geïmporteerde hightechgoederen wordt 80% doorgevoerd. Nederland is de grootste smartphone-importeur in de EU. Nederland voerde in 2016 voor meer dan € 15 miljard aan smartphones en overige mobiele telefoons in. De smartphone is daarmee het meest ingevoerde hightechproduct. Andere belangrijke importproducten zijn modems en routers, laptops en tablets.[17]

2.3.1 Verloop klantreis

Bewustwording en organiseren

De bij deze klantreis betrokken ondernemers beginnen met importeren door het zien van een gat op de Nederlandse markt. De ondernemer bezoekt bijvoorbeeld een beurs in een Aziatisch land en ziet daar een product dat nog niet op de Nederlandse markt verkocht wordt. Daarna onderzoekt de ondernemer of er daadwerkelijk vraag naar is in Nederland en of er genoeg winst op te behalen valt.

Om het product vervolgens te mogen importeren, moet de ondernemer minimaal een EORI-nummer regelen. Afhankelijk van de procedures die de ondernemer zelf doorloopt of waar hij een intermediair voor inschakelt, betekent dit ook dat de ondernemer, net als bij de klantreis van import van groente en fruit, software aanschaft en een registratie elektronisch berichten verkeer regelt.

Importeren

Net als bij de klantreis van import van groente en fruit, kan de ondernemer beginnen met importeren vanuit landen buiten de EU wanneer de organisatie voldoet aan alle voorwaarden (minimaal een EORI nummer). De ondernemer moet eerst een kooptransactie sluiten met de leverancier. Bij het sluiten van de kooptransactie maken de partijen afspraken over onder andere de gewenste hoeveelheid en de betalingswijze. Hierbij maakt de ondernemer gebruik van Incoterms. Als de transactie en voorwaarden rond zijn, zoekt de ondernemer een geschikte transporteur die de goederen per zee of lucht transporteert.[18]

Het kan voorkomen dat de zending aan de Europese grens wordt opgehouden vanwege een eventuele röntgenscan en/of fysieke controle door de Douane. Dit gebeurt bij de import van elektronica bijvoorbeeld wanneer de Douane vermoedt dat het om namaakartikelen gaat. Na een eventuele controle van de Douane wordt later de online aangifte ten invoer gedaan waarmee de goederen worden vrijgegeven voor het vrije verkeer in de EU.

Distribueren

De goederen zijn nu in het vrije verkeer van de EU gebracht. In geval van zeetransport krijgt de ondernemer bericht van de rederij dat de goederen kunnen worden opgehaald. In geval van luchttransport worden de goederen door de transporteur rechtstreeks bezorgd aan de ondernemer. De goederen zijn nu klaar om te distribueren onder de afnemers.

[17] CBS (2017), Smartphone meest ingevoerde hightechproduct, Ontleend aan: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/39/smartphone-meest-ingevoerde-hightechproduct

[18] In het geval van luchttransport worden douaneprocedures veelal doorlopen door de transporteur in plaats van de ondernemer. Ook levert deze de zending af bij de ondernemer. Bij zeetransport doet de transporteur dit niet. De ondernemer moet de goederen ophalen vanaf de haven en regelt dan zelf de douaneprocedures, of maakt hiervoor gebruik van een expediteur.

2.3.2 Betrokken partijen

De ondernemers in dit onderzoek geven aan dat zij de import van goederen (documenten- en goederenstroom) doorgaans uitbesteden aan externe partijen, zoals expediteurs en transporteurs. Zo maken ze bij luchttransport gebruik van een transporteur die de zending vanaf het derde land tot aan de deur van de ondernemer aflevert. De transporteur doet daarbij ook de aangifte bij de Douane. Voor de aangifte ten invoer bij zeetransport schakelt de ondernemer een expediteur in. De ondernemers besteden handelingen uit, zodat zij zich met name kunnen richten op de handel.

Wat betreft overheidsinstanties, heeft de ondernemer enkel te maken met de Douane.

2.3.3 Heartbeat

Het starten met importeren lijkt, net als bij de import van groente en fruit, moeizaam te gaan (stap 1). Een centraal aanspreekpunt bij de overheid ontbreekt, het is moeilijk om een afzetmarkt te vinden en de winstmarges op elektronica zijn klein, omdat particulieren ook rechtstreeks uit Aziatische landen inkopen. De röntgenscan van de Douane (stap 4) wordt als een minder groot knelpunt ervaren dan door importeurs van groente en fruit, doordat de producten in verband met vertraging minder tot geen waarde verliezen. Desondanks beschouwen ook importeurs van elektronica dit als hinderlijk vanwege de extra kosten.

IMPORT ELEKTRONICA

SIRA CONSULTING

Fase	BEWUSTWORDING EN ORGANISEREN		IMPORTEREN			DISTRIBUEREN
Stappen	1: VERKENNEN MARKTKANSEN	2: INRICHTEN INTERNE ORGANISATIE	3: SLUITEN KOOPTRANSACTIE	4: WACHTEN OP VRIJGAVE	5: INDIENEN AANGIFTE	6: VERVOEREN ZENDING NAAR BEDRIJFSLOCATIE	7: VERHANDELEN ZENDING
Toelichting	Bepalen of er een afzetmarkt is voor de te importeren producten door het uitvoeren van een marktonderzoek.	Het organiseren van een aantal randvoorwaarden en het aanvragen van regelingen die het proces structureel vereenvoudigen.	Maken van afspraken over o.a. hoeveelheid, betaling, verzekeringen en het vervoer met de leverancier uit het derde land.	Afhankelijk van het risicoprofiel wordt de zending gescand en/of ondergaat de zending een fysieke controle.	Indienen van een digitale invoeraangifte bij de Douane om de invoerheffing te laten berekenen en de gekochte goederen in het vrije verkeer te mogen brengen.	Vervoeren van de zending van de plaats van binnenkomst in Nederland naar de bedrijfslocatie.	Vervoeren van de zending naar de afnemer en het afhandelen van de transactie.
Ondernemer | Overheid	IMPORTEUR Met name: KVK RVO DOUANE	IMPORTEUR EXPEDITEUR DOUANE	IMPORTEUR	IMPORTEUR EXPEDITEUR DOUANE	IMPORTEUR EXPEDITEUR DOUANE	IMPORTEUR EXPEDITEUR VERVOERDER	IMPORTEUR VERVOERDER
Exportdocument en voorwaarden		Zoals: NLOGEORI REGISTR. ELEKTR. BERICHTEN-VERKEER AGS DOUANE VERGUN-NINGEN	LETTER OF CREDIT INCO-TERMS		IM-A AGS		

2.4 Export groente en fruit

Van alle levensmiddelen in de export is het aandeel van groente en fruit het grootste. De totale exportwaarde van groente en fruit bedraagt € 11,3 miljard.[19] Het gaat hierbij om ongeveer 8,9 miljoen ton aan goederen. Nederland is na Spanje de tweede exporteur van groente en fruit ter wereld.[20] De grootste Nederlandse exportproducten van groente en fruit zijn uien, tomaten, wortels, komkommers en paprika.[21]

De ondernemers die in dit onderzoek zijn betrokken, verzenden hun goederen vooral door middel van zeetransport. Bij beperkte houdbaarheid van het product wordt gekozen voor luchttransport, zodat de waarde van de zending niet afneemt. Goederen die ze exporteren, zijn naast bovenstaande producten onder andere appels en peren. De afzetmarkt voor hen bevindt zich verspreid over de wereld.

Een belangrijke brancheorganisatie voor exporteurs van groente en fruit is het Groenten-Fruit Huis. Ook evofenedex is een belangrijke vereniging om de logistiek voor export te optimaliseren.

2.4.1 Verloop klantreis

Bewustwording en organiseren

De ondernemers die wij hebben gesproken (kleine en middelgrote groente- en fruithandelaren), zijn op verschillende manieren begonnen met exporteren: door op een beurs (per toeval) geïnteresseerde afnemers van buiten de EU tegen te komen of door actief te zoeken naar een nieuwe afzetmarkt. Bij export moet een ondernemer aan dezelfde randvoorwaarden voldoen als bij import; het regelen van een EORI-nummer, software en een registratie elektronisch berichtenverkeer. Daarnaast is het ook mogelijk om deel te nemen aan het Reglement Interne Kwaliteitscontrole[22] (RIK) van het KCB. RIK-bedrijven krijgen voordelen, waaronder minder controles en een gereduceerd tarief voor kwaliteitscontrole.

Bepaalde derde landen hebben speciale eisen voor producten die zij importeren. Afhankelijk van de eisen van het derde land en de wijze waarop Nederland daaraan invulling geeft, moet een teler zijn opgenomen in een register toegelaten bedrijven. Voor opname in het register voert het KCB een bedrijfsinspectie uit. Dit houdt in dat het KCB een controle uitvoert op de wijze waarop de teelt plaatsvindt.

Voorbereiden export

Wanneer is voldaan aan de randvoorwaarden, kan de ondernemer beginnen met het voorbereiden van de export. Hij begint met het sluiten van de verkooptransactie en het opstellen van de voorwaarden voor de zending. Hierbij maakt de ondernemer gebruik van de Incoterms. De zending wordt vervolgens verzameld vanaf de teler. Daarna kiest de ondernemer een geschikte transporteur die de goederen per zee of lucht transporteert.

---

[19] GroentenFruit Huis (2019), de sector, ontleend aan: https://groentenfruithuis.nl/de-sector

[20] AGF (2019), Factsheet import/export Nederland, ontleend aan: https://cdn.agf.nl/nieuws/2018/0807/Netherlands%20import%20export%20fresh%20fruit%20and%20vegetabels%202017.pdf

[21] GroentenFruit Huis (2019), minifolder, ontleend aan: https://groentenfruithuis.nl/files/3453/Mini-folder-GroentenFruit-Huis-2018.pdf

[22] Voor het RIK, dat is gerelateerd aan de regels rond de handelsnormen (kwaliteit) voor groenten en fruit, moet een ondernemer een zorgsysteem hebben dat voldoet aan de KCB-kwaliteitscode en beschikken over goede controleresultaten over een periode van zes maanden. Hiertoe doet het KCB een bedrijfsaudit.

Exporteren

De ondernemer zorgt na het boeken van een schip of vlucht voor alle benodigde documenten. Ten eerste moet er een transportdocument[23] opgemaakt worden, waarin de afspraken staan met de transporteur. Naar aanleiding van eventuele landenvoorschriften regelt de ondernemer exportdocumenten bij de KvK. Dit kan zijn een certificaat van oorsprong[24] (CvO) en/of een EUR.1-certificaat[25]. Ook stelt hij een fytosanitair certificaat[26] op door middel van e-CertNL[27] bij de NVWA. Op basis van kwaliteitseisen[28] van de EU wordt een zending steekproefsgewijs gecontroleerd en wordt (desgevraagd door de ondernemer) een normcontrolecertificaat[29] opgesteld.

Als aan de fytosanitaire eisen en kwaliteitseisen wordt voldaan, doet de ondernemer bij de Douane een digitale aangifte ten uitvoer. Hiermee geeft hij aan dat de goederen de EU zullen verlaten. Vervolgens zorgt de ondernemer voor het fysieke vervoer van de producten vanaf de bedrijfslocatie naar de exporthaven. Wanneer de zending de exporthaven bereikt, doet de terminal (het containeroverslagbedrijf in de haven) de summiere aangifte bij uitgaan, waarmee wordt aangegeven dat de goederen de EU hebben verlaten. De ondernemer verstuurt tot slot alle gedurende het exportproces verworven relevante documenten naar de afnemer in het derde land.

2.4.2 Betrokken partijen

De ondernemers in dit onderzoek hebben veel ervaring op het gebied van het exporteren van groente en fruit. Sommige ondernemers kiezen ervoor om handelingen met de KvK zelf te doen, anderen besteden dit uit. Hetzelfde geldt voor de aangifte ten uitvoer en het vervoer. Het opstellen van certificaten bij de NVWA is iets wat de ondernemer in de meeste gevallen wel zelf doet. Daarnaast valt op dat er sprake is van een diversiteit aan betrokken partijen. De ondernemer heeft te maken met een afnemer uit het derde land, een teler/producent (indien hij dit niet zelf is), distributeur, binnenlandse vervoersmaatschappij, (Douane-)expediteur, terminal en transporteur.

Binnen de klantreis zijn standaard de volgende overheidsinstanties betrokken: de KvK (o.a. opstellen van exportdocumenten), de NVWA (o.a. beschikbaar stellen van e-CertNL), het KCB (inspecties) en de Douane (aangifte).

2.4.3 Heartbeat

Bij de export van groente en fruit gelden derde landeneisen die niet altijd even duidelijk zijn. De informatievoorziening vanuit de Nederlandse overheid hierover wordt wisselend

[23] Voor iedere transportmodaliteit is er een uniek transportdocument: de CMR voor wegtransport, de CIM voor treintransport, de Airway bill voor luchttransport en de Bill of Lading voor zeetransport.

[24] Een certificaat van oorsprong (CvO) is een document dat de oorsprong van een product aangeeft. Een CvO bewijst in welk land een product is gemaakt. Derde landen vragen soms om dit document om politieke redenen, waarbij invoer van goederen uit bepaalde, niet bevriende landen, wordt beperkt of zelfs verboden. Daarnaast leggen derde landen de verplichting op om handelspolitieke redenen, waarbij invoer van goederen uit bepaalde landen wordt beperkt ter voorkoming van marktverstoring.

[25] Het EUR.1-certificaat is een preferentieel handelsdocument dat ervoor zorgt dat de importeur een verlaging of kwijtschelding van invoerrechten ontvangt. De ondernemer vraagt deze dus aan voor zijn afnemer.

[26] Gezondheidscertificaat voor planten en plantaardige producten opgemaakt door of namens de fytosanitaire autoriteit in het land van oorsprong of herkomst. De autoriteit doet dit op basis van eisen van het derde land.

[27] Softwaresysteem voor het opmaken van certificaten en aanvragen van keuringen van verschillende keuringsdiensten.

[28] Dit zijn handelsnormen die de EU oplegt bij export. De eisen zijn opgenomen in EU Verordening 543/2011 en EU Verordening 1333/2011. De eisen zijn onafhankelijk van de fytosanitaire eisen die het derde land stelt.

[29] Een bewijs dat bepaalde groenten en fruit voldoen aan de kwaliteitsvoorschriften van de EU. In totaal zijn 87 producten controleplichtig voor kwaliteit bij export.

ervaren (stap 1). Ondernemers geven aan dat alle informatie er wel is, maar dat het uitzoeken hen veel tijd kost.

Het plannen van inspecties van het KCB wordt als licht storend ervaren, maar enkel wanneer dit leidt tot een oponthoud van de zending (stap 8). Over het algemeen gaat dit echter vrij vlot.

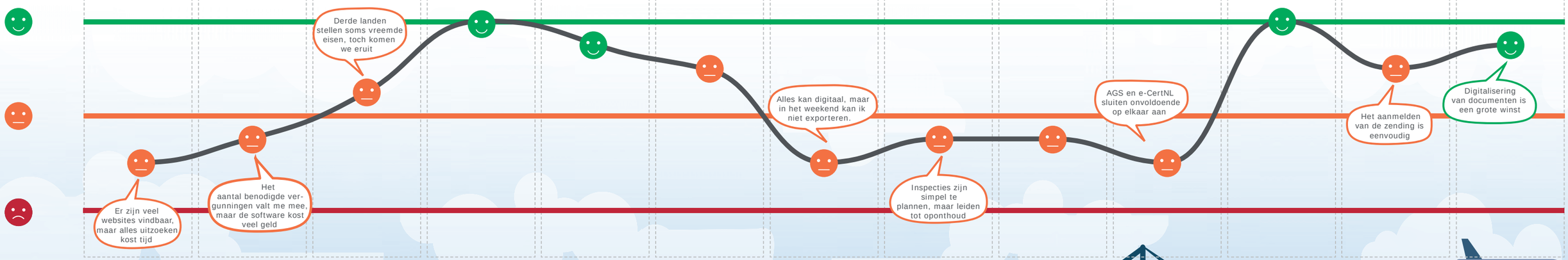
Ondernemers ondervinden verder irritatie en hinder door het gebruik van verschillende systemen (e-CertNL en AGS) waarin ze vergelijkbare informatie moeten aanleveren (stap 10).

EXPORT GROENTE EN FRUIT

SIRA CONSULTING

Fase: BEWUSTWORDING EN ORGANISEREN | VOORBEREIDEN EXPORT | EXPORTEREN

Stappen	Toelichting	Ondernemer | Overheid	Exportdocumenten en voorwaarden
1: VERKENNEN MARKTKANSEN	Bepalen of er een afzetmarkt is voor de te exporteren producten door het uitvoeren van een marktonderzoek.	Met name: TELER, EXPORTEUR, KVK, RVO, KCB	
2: INRICHTEN INTERNE ORGANISATIE	Het organiseren van een aantal randvoorwaarden en het aanvragen van regelingen die het proces structureel vereenvoudigen.	TELER, EXPORTEUR, DOUANE, KCB, NVWA	Zoals: NLOGEORI, RIK, AGS E-CERTNL
3: BEGELEIDEN BEDRIJFS-INSPECTIE	Ontvangen van de KCB-inspecteur, gericht op het verkrijgen van een bewijs van het voldoen aan een eis van het derde land.	TELER, KCB, NVWA	REGISTER TOEGELATEN BEDRIJVEN
4: SLUITEN VERKOOP-TRANSACTIE	Maken van afspraken over o.a. hoeveelheid, verzekeringen, betaling, vervoer en het opmaken van een factuur voor de afnemer in het derde land.	EXPORTEUR	INCO-TERMS, €
5: VERZAMELEN ZENDING	Vervoeren van de zending van de teler naar het distributiecentrum en het voorbereiden van de zending op het transport.	EXPORTEUR, VERVOERDER	
6: OPMAKEN TRANSPORT-DOCUMENT	Opmaken van een transportdocument dat afhankelijk is van de transportmodaliteit en waarin de afspraken staan met de transporteur.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR	CMR, BILL OF LADING, AIRWAY BILL, CIM
7: LEGALISEREN EN AANTONEN OORSPRONG	Op basis van landeneisen heeft exporteur oorsprongs-documenten nodig of moeten documenten worden gelegaliseerd.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, KVK	LEGALI-SATIE, CVO, FACTUUR-VERKLARING, EUR.1
8: OPSTELLEN EXPORT-CERTIFICATEN	Opstellen van fytosanitair certificaat en normcontrole-certificaat. Het KCB beoordeelt of een fysieke inspectie moet plaatsvinden.	EXPORTEUR, KCB	NORM-CONTROLE, FYTO-SANITAIR, E-CERTNL
9: BEGELEIDEN EXPORT-INSPECTIE	Begeleiden van de eventuele inspectie door het ontvangen van de KCB-inspecteur, gericht op het verkrijgen van een gewaarmerkt certificaat.	EXPORTEUR, KCB	NORM-CONTROLE, FYTO-SANITAIR
10: INDIENEN AANGIFTE	Indienen van een digitale aangifte ten uitvoer bij de douane om de verkochte goederen te mogen exporteren.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, DOUANE	EX-A, AGS
11: VERVOEREN ZENDING NAAR EXPORTHAVEN	Vervoeren van de zending van de bedrijfslocatie naar de plaats van waaruit de verkochte goederen Nederland verlaten.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, VERVOERDER	
12: AANMELDEN ZENDING BIJ EXPORTHAVEN	Indienen van een digitale aangifte uitgaan bij de Douane en aantonen dat de zending daadwerkelijk de EU verlaat.	TERMINAL, VERVOERDER, DOUANE	EX-A, DMF
13: VERZENDEN DOCUMENTEN	Versturen van de gedurende het exportproces verworven relevante documenten naar de afnemer in het derde land.	EXPORTEUR	



2.5 Export bewerkte levensmiddelen

De Nederlandse levensmiddelensector is belangrijk voor de Nederlandse economie: de levensmiddelensector produceert in Nederland een waarde van ongeveer € 60 miljard, wat bijna 20% van de totale industriële productie betekent. Van de productie wordt ongeveer de helft geëxporteerd naar het buitenland.[30]

De bij deze klantreis betrokken exporteurs van bewerkte levensmiddelen maken over het algemeen gebruik van zeetransport. Wanneer het gaat om meer luxe artikelen of goederen met beperkte houdbaarheid, kiezen ondernemers vaker voor luchttransport. De goederen die zij exporteren beslaan een breed assortiment aan producten; van geconserveerde groenten tot sauzen en van zuivelproducten tot oliën.

Belangrijke brancheorganisaties zijn de FNLI voor levensmiddelen in het algemeen en ZuivelNL en GemZu voor zuivel. Ook evofenedex is een belangrijke vereniging om de logistiek voor export te optimaliseren.

In vergelijking met het fytosanitaire veld is het levensmiddelen- of voedselveiligheidsveld minder sterk gereguleerd, zowel binnen de EU als wereldwijd. Er bestaan wel internationale organisaties en organen zoals Codex Alimentarius, WHO of WTO. Deze organen schrijven echter minder vergaande exportregels voor dan in het fytosanitaire of veterinaire veld.

2.5.1 Verloop klantreis

Bewustwording en organiseren

De ondernemers die zijn betrokken bij deze klantreis, beginnen met exporteren op verschillende manieren: door op een beurs (per toeval) geïnteresseerde afnemers van buiten de EU tegen te komen of door actief te zoeken naar een nieuwe afzetmarkt buiten de EU. Bij het exporteren van goederen moet een ondernemer aan dezelfde randvoorwaarden voldoen als in de andere klantreizen; het regelen van een EORI-nummer, software en een registratie elektronisch berichtenverkeer.

Voorbereiden export

De ondernemer kan nu de export voorbereiden. Net als bij de klantreis van het exporteren van groente en fruit, begint de ondernemer met het sluiten van een verkooptransactie met de afnemer en het opstellen van de voorwaarden voor de zending. Hierbij maakt hij gebruik van de Incoterms. Wanneer de verkooptransactie en voorwaarden duidelijk zijn, verzamelt de ondernemer de producten die worden gevraagd door de afnemer. Afhankelijk van het type product boekt de ondernemer dan een vlucht of schip.

Exporteren

Net als bij de klantreis van het exporteren van groente en fruit, zorgt de ondernemer na het boeken van een vlucht of schip voor alle benodigde documenten. Ten eerste moet er een transportdocument opgemaakt worden, waarin de afspraken staan met de transporteur van de goederen. Naar aanleiding van eventuele landenvoorschriften regelt de ondernemer exportdocumenten bij de KvK. Dit kan zijn een certificaat van oorsprong (CvO) en/of een EUR.1-certificaat.

De NVWA en het COKZ geven exportcertificaten af. Er zijn drie soorten certificaten die mogelijk worden opgesteld. Met sommige derde landen zijn bindende afspraken gemaakt over gezondheidseisen van producten. Voor dergelijke landen moet een bindend certificaat worden opgemaakt. Voor andere landen gelden geen bindende afspraken, maar wel gezondheidseisen. In zulke gevallen wordt certificering op verzoek van de ondernemer

[30] ING (2013), Voedingsmiddelenindustrie 2013-2018

aangemaakt. Tot slot bestaan er COKZ-certificaten voor specifieke gezondheidseisen, zoals afwezigheid van radioactiviteit.

Als het COKZ en/of de NVWA het certificaat heeft/hebben afgegeven voor de zending, doet de ondernemer de aangifte ten uitvoer bij de Douane. Op basis van de aangeleverde gegevens komt de Douane eventueel langs bij de ondernemer om een monster te nemen. Wanneer ook de Douane de zending vrijgeeft, zorgt de ondernemer voor het fysieke vervoer van de producten vanaf de bedrijfslocatie naar de exporthaven. Op het moment dat de zending de exporthaven bereikt, doet de terminal (het containeroverslagbedrijf in de haven) de summiere aangifte bij uitgaan.[31] De ondernemer verstuurt tot slot alle gedurende het exportproces verworven relevante documenten naar de afnemer in het derde land.

2.5.2 Betrokken partijen

De ondernemers in dit onderzoek hebben veel ervaring op het gebied van het exporteren van bewerkte levensmiddelen. Sommige ondernemers kiezen ervoor om handelingen met de KvK zelf te doen, anderen besteden dit uit. Hetzelfde geldt voor de aangifte bij de Douane en het vervoer. Vergelijkbaar met de andere klantreizen bestaat er ook in deze sector een diversiteit aan partijen waar de ondernemer mee te maken heeft: een afnemer uit het derde land, een producent, distributeur, binnenlandse vervoersmaatschappij, (Douane-)expediteur, terminal en transporteur.

Binnen de klantreis zijn standaard de volgende overheidsinstanties betrokken: de KvK (o.a. opstellen van exportdocumenten), de NVWA (opmaken certificaten en inspecties) of het COKZ (opmaken certificaten en inspecties bij zuivelproducten) en de Douane (aangifte).

2.5.3 Heartbeat

In de heartbeat vallen drie stappen op, waar duidelijk negatiever wordt gescoord dan bij de heartbeat van 'export groente en fruit'.

Voor bewerkte levensmiddelen is het aantonen van de oorsprong complexer dan bij groente en fruit, bijvoorbeeld omdat de ingrediënten van het product van verschillende herkomst kunnen zijn (stap 6).

De ondernemers geven aan problemen te ondervinden bij het opstellen van exportcertificaten (stap 7). Het duurt regelmatig drie dagen alvorens de certificaten worden gewaarmerkt door het COKZ/de NVWA. Daarnaast is het softwareprogramma e-CertNL foutgevoelig. Het komt vaak voor dat ofwel het COKZ ofwel de NVWA een certificaat afkeurt. Na het opnieuw opstellen van het certificaat moet de ondernemer weer drie dagen wachten om een mogelijkheid tot inspectie te geven. Dit wordt als zeer frustrerend ervaren.

Wanneer een fysieke inspectie plaatsvindt (stap 8), komt het soms voor dat meerdere inspecteurs voor dezelfde zending langskomen. Dit gebeurt wanneer een zending bestaat uit verschillende producten en daardoor bijvoorbeeld zowel een levensmiddeleninspectie als een fytosanitaire inspectie nodig is. Een inspecteur heeft vaak niet de expertise om verschillende soorten producten te inspecteren. Dit wordt als een frustrerend knelpunt ervaren in het soepel laten verlopen van het logistieke proces.

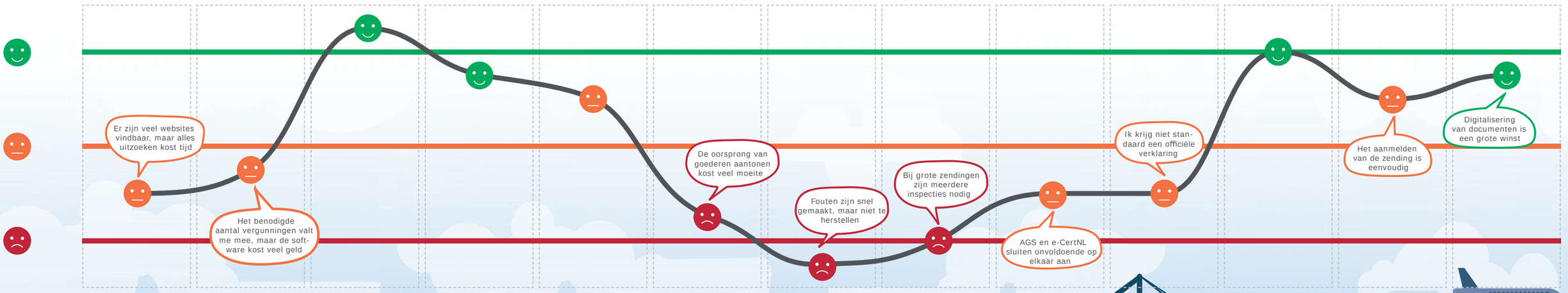
[31] Soms is een (weder)uitvoeraangifte niet verplicht, bijvoorbeeld voor goederen die tijdelijk zijn opgeslagen in een ruimte voor tijdelijke opslag. Een summiere aangifte vóórdat de goederen uitgaan volstaat dan.

EXPORT BEWERKTE LEVENSMIDDELEN

SIRA CONSULTING

Fase: BEWUSTWORDING EN ORGANISEREN | VOORBEREIDEN EXPORT | EXPORTEREN

Stappen	Toelichting	Ondernemer | Overheid	Exportdocumenten en voorwaarden
1: VERKENNEN MARKTKANSEN	Bepalen of er een afzetmarkt is voor de te exporteren producten door het uitvoeren van een marktonderzoek.	Met name: PRODUCENT, EXPORTEUR, KVK, RVO, COKZ	Zoals: NLOOEORI, REGISTR. ELEKTR. BERICHTEN-VERKEER, AGS E-CERTNL
2: INRICHTEN INTERNE ORGANISATIE	Het organiseren van een aantal randvoorwaarden en het aanvragen van regelingen die het proces structureel vereenvoudigen.	PRODUCENT, EXPORTEUR, EXPEDITEUR, DOUANE, NVWA	
3: SLUITEN VERKOOP-TRANSACTIE	Maken van afspraken over o.a. hoeveelheid, verzekeringen, betaling, vervoer en het opmaken van een factuur voor de afnemer in het derde land.	EXPORTEUR	INCO-TERMS
4: VERZAMELEN ZENDING	Vervoeren van de zending van de fabrikant naar het distributiecentrum en het voorbereiden van de zending op het transport.	PRODUCENT, EXPORTEUR, EXPEDITEUR, VERVOERDER	
5: OPMAKEN TRANSPORT-DOCUMENT	Opmaken van een transportdocument dat afhankelijk is van de transportmodaliteit en waarin de afspraken staan met de transporteur.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR	CMR, BILL OF LADING, AIRWAY BILL, CIM
6: LEGALISEREN EN AANTONEN OORSPRONG	Op basis van landeneisen heeft exporteur oorsprongs-documenten nodig of moeten documenten worden gelegaliseerd.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, KVK	LEGALI-SATIE, CVO, FACTUUR-VERKLARING, EUR.1
7: OPSTELLEN EXPORT-CERTIFICATEN	Opstellen van een veterinair certificaat, een verzoekcertificering en/of COKZ-certificaten voor de verkochte goederen.	EXPORTEUR, NVWA, COKZ	GEZOND-HEIDSVERKL., COKZ-CERT., VETERI-NAIR CERT., VERZOEK-CERT., E-CERTNL
8: BEGELEIDEN EXPORT-INSPECTIE	Begeleiden van de eventuele inspectie door het ontvangen van de inspecteur, gericht op het verkrijgen van een gewaarmerkt certificaat.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, NVWA, COKZ	GEZOND-HEIDSVERKL., COKZ-CERT., VETERI-NAIR CERT., VERZOEK-CERT., E-CERTNL
9: INDIENEN AANGIFTE	Indienen van een digitale aangifte ten uitvoer bij de Douane om de verkochte goederen te mogen exporteren.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, DOUANE	EX-A, AGS
10: BEGELEIDEN DOUANE-INSPECTIE	Begeleiden van de Douane die eventueel monsters neemt en controleert of de zending overeenkomt met de aangifte.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, DOUANE	VERKL. MONSTER-NAME
11: VERVOEREN ZENDING NAAR EXPORTHAVEN	Vervoeren van de zending van de bedrijfslocatie naar de plaats van waaruit de verkochte goederen Nederland verlaten.	EXPORTEUR, EXPEDITEUR, VERVOERDER	
12: AANMELDEN ZENDING BIJ EXPORTHAVEN	Indienen van een digitale aangifte uitgaan bij de Douane en aantonen dat de zending daadwerkelijk de EU verlaat.	TERMINAL, VERVOERDER, DOUANE	EX-A, DMF
13: VERZENDEN DOCUMENTEN	Versturen van de gedurende het exportproces verworven relevante documenten naar de afnemer in het derde land.	EXPORTEUR	



3 Inventarisatie en selectie knelpunten

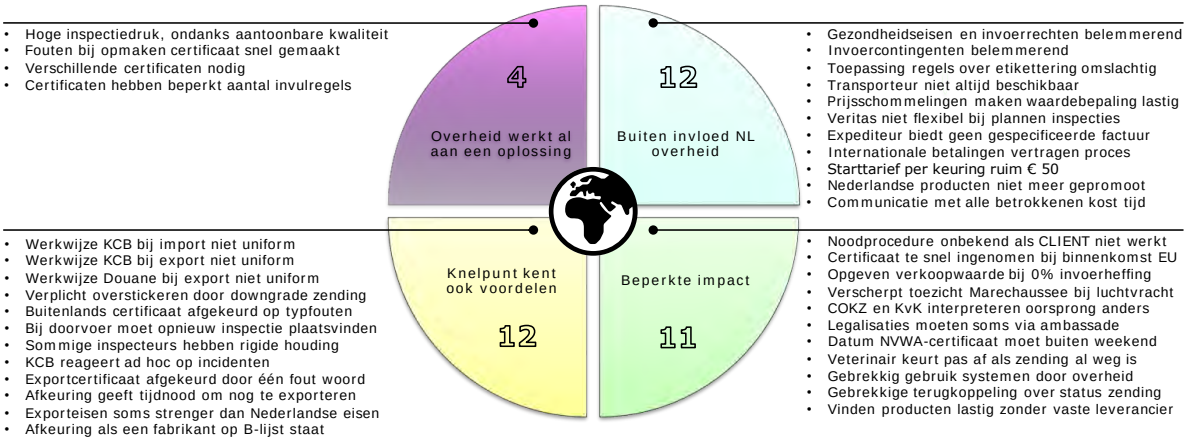
3.1 Inventarisatie knelpunten

Om de klantreis in kaart te brengen, hebben wij in dit onderzoek in totaal 97 ondernemers[32] betrokken. Personen die wij hebben gesproken, waren directeur van hun onderneming, verantwoordelijk voor de sales of waren een declarant (een medewerker die douaneformaliteiten afhandelt). Tijdens de gesprekken zijn knelpunten voor een efficiënt werkproces geïnventariseerd. Na analyse en bundeling van de knelpunten bleek dat zij in totaal 55 unieke knelpunten hebben genoemd. De knelpunten zijn getoetst door middel van bureauonderzoek en verificatie bij overheidsinstanties en andere ondernemers.

3.2 Selectie knelpunten

Van de 55 knelpunten zijn 39 knelpunten, hoewel relevant voor de ondernemers, om diverse redenen niet verder onderzocht. De redenen zijn weergegeven in Figuur 1. De overgebleven zestien knelpunten zijn besproken tijdens het Klantreisoptimalisatie lab (zie tabel 2 en hoofdstuk 4). Voor deze zestien knelpunten zijn oplossingsrichtingen verzameld.

Figuur 1. Knelpunten die niet verder zijn onderzocht.



- Oplossing ligt buiten de invloedssfeer van de Nederlandse overheid

  Voor twaalf knelpunten kan de Nederlandse overheid geen gehele of gedeeltelijke oplossing realiseren. De oorzaak van deze knelpunten ligt bijvoorbeeld in beleid en regelgeving van de EU. Nederland heeft hierop een beperkte invloed omdat knelpunten in eerste instantie slechts zijn aan te kaarten, maar niet zelfstandig en binnen

[32] Het gaat om 25 interviews en een survey met een respons van 72 ondernemers.

enkele jaren zijn op te lossen. Andere knelpunten worden juist veroorzaakt door private ondernemingen, zoals gebrekkige flexibiliteit van private keuringsinstanties. Voor deze knelpunten is direct duidelijk dat oplossingen in eerste instantie moeten worden gerealiseerd door de markt zelf. Hier ligt geen rol voor de overheid.[33]

- Beperkte reikwijdte/van toepassing op kleine groep ondernemers

  Van elf knelpunten is de reikwijdte beperkt. Dit betekent dat de knelpunten worden ervaren door een beperkt aantal ondernemers en/of dat de knelpunten zich incidenteel voordoen. Sommige knelpunten doen zich bijvoorbeeld alleen voor in specifieke situaties, zoals handel met een bepaald derde land. De beperkte reikwijdte van de knelpunten betekent ook dat het oplossen van deze knelpunten relatief weinig impact heeft.

- Naast nadelen bestaan ook voordelen

  Voor twaalf knelpunten geldt dat zij niet alleen leiden tot nadelen, maar ook tot voordelen voor de ondernemer. Deze knelpunten hebben met name betrekking op de door ondernemers ervaren strenge controles en de inconsistente werkwijze door inspectiediensten. Strenge exportcontroles kunnen aan de grens van het derde land echter problemen en soms zelfs imagoschade voorkomen.

- Overheid werkt al aan een oplossing

  Voor vier knelpunten werkt de overheid al aan een oplossing. De inhoud van deze knelpunten loopt uiteen, maar zij hebben gemeen dat de overheid ze inmiddels heeft herkend en erkend door het starten van een verbetertraject. De lopende verbetertrajecten zijn overigens niet uitsluitend gericht op het oplossen van de genoemde knelpunten, maar hebben een bredere scope. Zo werkt de NVWA bijvoorbeeld aan het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem e-CertNL, waarmee verschillende knelpunten rondom het aanvragen van exportcertificaten worden opgepakt.

De overgebleven zestien knelpunten zijn afgestemd met de begeleidingsgroep. De knelpunten hebben gemeen dat zij voorkomen bij relatief veel mkb-ondernemers en/of hoge kosten of tijdsbestedingen met zich meebrengen. Daarnaast is het oplossen van de knelpunten op voorhand ingeschat als realistisch, gelet op het draagvlak onder betrokkenen. Op 9 mei 2019 zijn de zestien knelpunten besproken tijdens een Klantreisoptimalisatie lab. Voor deze knelpunten hebben we in het lab tezamen met vertegenwoordigers van brancheorganisaties, overheidspartijen en ondernemers oplossingsrichtingen verzameld.

[33] Knelpunten waarvoor de oplossing deels bij de overheid ligt of kan liggen en deels bij de markt zelf, zijn wél verder onderzocht. In het Klantreisoptimalisatie lab is de rol van de markt ook nadrukkelijk aan de orde gesteld.

Tabel 2. Overzicht zestien besproken knelpunten en klantreizen.

Knelpunten	Import groente en fruit	Import elektronica	Export groente en fruit	Export bewerkte levensmiddelen
1. Er is geen centraal aanspreekpunt bekend dat je op weg helpt om te starten met internationaal zakendoen	X	X	X	X
2. De informatievoorziening is gefragmenteerd, onvolledig en soms onduidelijk	X	X	X	X
3. Derde landen stellen onwerkbare eisen			X	X
4. Er zijn te veel individuele afspraken met derde landen			X	X
5. Ik moet software aanschaffen om gebruik te kunnen maken van overheidssystemen	X	X	X	X
6. Het is inefficiënt dat ik gebruik moet maken van meerdere overheidssystemen	X		X	X
7. De NVWA en het COKZ denken niet altijd vanuit de ondernemer				X
8. De KvK handelt niet ondernemersgericht			X	X
9. Het plannen van afspraken voor inspecties sluit niet aan op mijn wensen	X		X	X
10. Het COKZ heeft te weinig capaciteit om grote zendingen ineens te inspecteren				X
11. Ik moet opnieuw laten inspecteren als ik het exportcertificaat wil/moet aanpassen				X
12. De NVWA gaat niet klantgericht en efficiënt om met de inzet van inspecteurs				X
13. De röntgenscan van de Douane is een onaangename verrassing	X	X		
14. Na monstername moet ik zelf vragen om bewijs van uitname			X	X
15. Het indienen van een aangifte is complex	X		X	X
16. Ik moet lang wachten op antwoord op mijn aanvraag voor een bindende tariefinlichting	X	X		

4 Knelpunten en oplossingen

Tijdens het Klantreisoptimalisatie lab zijn de geselecteerde knelpunten voorgelegd aan vertegenwoordigers van brancheorganisaties, overheidspartijen en ondernemers. De knelpunten zijn verdeeld over vier onderwerpen en in twee rondes besproken. Op die manier was het mogelijk voor de deelnemers om aan te sluiten bij verschillende onderwerpen. De vier onderwerpen weerspiegelen de rode draad van de klantreizen, namelijk:

1. Starten met internationaal zakendoen
2. Opmaken documenten en certificaten
3. Inspecties
4. Afhandelen douaneprocessen

In dit hoofdstuk zijn de oplossingsrichtingen beschreven waarvoor in beginsel bij de betrokken organisatie(s) draagvlak bestaat. Voor de uitwerking van de meeste oplossingsrichtingen is nog wel nader onderzoek nodig. Waar van toepassing, zijn aandachtspunten voor de uitwerking opgenomen bij de betreffende oplossingsrichting.

De oplossingen voor de geselecteerde knelpunten liggen in het aanpassen van beleid en procedures, dienstverlening en digitale dienstverlening. Voor geen van de knelpunten bestaat een oplossing in het aanpassen van wet- en regelgeving. Per oplossingsrichting is een actiehouder voorgesteld. De beoogde rol van de actiehouder is het nemen van het initiatief om de oplossingsrichting uit te werken. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om de voorgestelde actiehouder als enige verantwoordelijk te maken voor het realiseren van een oplossing. Bij de meeste oplossingsrichtingen heeft de actiehouder namelijk ook de medewerking van andere overheidsorganisaties nodig.

Naast overheidsorganisaties kan ook het (georganiseerde) bedrijfsleven een rol spelen bij het uitwerken van de oplossingsrichtingen. Zo zijn er initiatieven (geweest) waarbij overheidsorganisaties met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven gesignaleerde knelpunten hebben benoemd en in gezamenlijkheid oplossingen formuleren.[34] Bij de uitwerking van enkele oplossingsrichtingen in dit onderzoek is een aanpak waarbij bedrijfsleven gezamenlijk met overheidsorganisaties aan knelpunten werkt ook geschikt. Waar van toepassing, is dit aangegeven bij de betreffende oplossingsrichting. Voor buitenlandse ondernemers die zich in Nederland hebben gevestigd, worden door de Netherlands Foreign Investment Agency (NFIA) wensen, kansen en belemmeringen centraal vastgelegd, zodat de overheid haar dienstverlening hierop kan toespitsen. Dit wordt uitgevoerd door de regionale overheidsuitvoerders van het Invest in Holland netwerk. Op diezelfde manier zouden de wensen, kansen en belemmeringen van Nederlandse ondernemers die internationaal zaken willen doen ook kunnen worden vastgelegd binnen het netwerk van Trade & Innovate NL, waarin dezelfde overheidsuitvoerders deelnemen.

In de volgende paragrafen is per knelpunt aangegeven wat de grondslag is. Daarnaast is aangegeven voor welke klantreizen het knelpunt geldt. Per knelpunt zijn concrete voorstellen uitgewerkt om het knelpunt op te lossen. De focus ligt bij de oplossingsrichtingen op merkbaarheid en tijdpad. Tijdens de interviews, in het Klantreisoptimalisatie lab en in een afstemmingsronde met de begeleidingsgroep zijn deze twee elementen per oplossingsrichting getoetst. Merkbaarheid en tijdpad zijn derhalve beoordeeld samen met de begeleidingscommissie. Bij merkbaarheid is rekening gehouden met het aantal mkb-ondernemers dat de oplossingsrichting ervaart en de impact die het heeft op een individuele

[34] Te denken valt aan bijvoorbeeld de ondernemerstafels en overlegtafels van de NVWA en het Overleg Douane-Bedrijfsleven (ODB) van de Douane.

ondernemer (aantal keer, afgenomen kosten en afname van irritatie/frustratie). Bij tijdpad gaat het om het verwachte tijdpad van implementatie. Tabel 3 geeft aan hoe de elementen merkbaarheid en tijdpad zijn beoordeeld. Het gaat nadrukkelijk om een beoordeling van de oplossingsrichtingen, niet te verwarren met de beoordeling (bij het selecteren) van de knelpunten.

Tabel 3. Beoordeling merkbaarheid en tijdpad oplossingsrichtingen.

Merkbaarheid	Klein De oplossing raakt weinig mkb-ondernemers en de impact per ondernemer is klein	Gemiddeld De oplossing is merkbaar, maar bijvoorbeeld niet voor alle mkb-ondernemers	Groot De oplossing raakt veel mkb-ondernemers en de impact per ondernemer is groot
Tijdpad	Lang >24 maanden, de oplossing vraagt om politieke of complexe besluitvorming	Middellang 12 tot 24 maanden, de oplossing vraagt om besluitvorming of aanpassing van beleid en procedures	Kort <12 maanden, de oplossing zit in de uitvoering en is niet afhankelijk van besluitvorming of wetgevingsproces

4.1 Starten met internationaal zakendoen

In deze paragraaf beschrijven we de knelpunten die ondernemers ervaren wanneer zij starten met internationaal zakendoen. Daarnaast zijn oplossingsrichtingen beschreven.

Tabel 4. Overzicht besproken knelpunten en klantreizen.

Knelpunten	Import groente en fruit	Import elektronica	Export groente en fruit	Export bewerkte levensmiddelen
1. Er is geen centraal aanspreekpunt bekend dat je op weg helpt om te starten met internationaal zakendoen	X	X	X	X
2. De informatievoorziening is gefragmenteerd, onvolledig en soms onduidelijk	X	X	X	X
3. Derde landen stellen onwerkbare eisen			X	X
4. Er zijn te veel individuele afspraken met derde landen			X	X

4.1.1 **"Er is geen centraal** aanspreekpunt bekend dat je op weg helpt om te starten **met internationaal zakendoen"**

Grondslag: dienstverlening

Het verkennen van internationale kansen vraagt om een investering van tijd, geld en kennis. Een ondernemer moet antwoorden vinden op veel vragen: Is er behoefte aan het te exporteren of te importeren product? Wie zijn interessante spelers op de markt? Hoe vind ik een betrouwbare koper of verkoper? Met welke regelgeving, fiscale wetten en cultuuraspecten moet ik rekening houden? Wat zijn mijn financiële risico's? Ondernemers hebben behoefte aan een centraal en ondernemersgericht aanspreekpunt dat hen op weg helpt bij de eerste stappen op het gebied van internationaal zakendoen.

Omdat het voor ondernemers onduidelijk is bij wie ze terecht kunnen met vragen, bestaat het risico dat ze onnodig en vroegtijdig afhaken bij het internationaal zakendoen.

4.1.2 **"De informatievoorziening is gefragmenteerd, onvolledig en soms onduidelijk"**

Grondslag: digitale dienstverlening

Er komt veel af op een ondernemer die wil starten met internationaal zakendoen. Hij moet bijvoorbeeld uitzoeken wat zijn marktkansen zijn, welke regelgeving en fiscale wetten van toepassing zijn, wat derde landeneisen betekenen, hoe financiële en commerciële risico's te beperken zijn, etc. Om antwoorden te verzamelen heeft een ondernemer meerdere ingangen (waaronder ministeries van EZK, LNV en BZ, Belastingdienst, Douane, RVO.nl, branches, KvK, Ondernemersplein, Market Access Database, private partijen, etc.). De informatie, die veelal digitaal wordt aangeboden, is voor een ondernemer vaak onvolledig, onbegrijpelijk, niet gebruiksvriendelijk en versnipperd.

Omdat ondernemers via de beschikbare bronnen niet snel antwoord vinden op hun vragen, zijn ze onzeker of ze wel het juiste doen en of ze zich wel aan de regels houden. Het risico bestaat dat ze onnodig en vroegtijdig afhaken bij het internationaal zakendoen.

Oplossingsrichting 1: een Import Export loket (IMPEX-loket)

Alle deelnemers aan het Klantreisoptimalisatie lab onderschrijven dat informatie te gefragmenteerd is. De deelnemers zijn van mening dat de informatievoorziening in een centraal loket moet worden ontwikkeld waarbij wordt geredeneerd vanuit het perspectief van een ondernemer. Het IMPEX-loket is geen doorverwijsloket, maar een plek waar de verschillende overheidspartijen zijn samengebracht. Een mogelijke opbouw voor het loket is de fasering zoals geschetst in de klantreis (zie hoofdstuk 2) of gebaseerd op de vier onderwerpen zoals genoemd in het huidige hoofdstuk: starten met internationaal zakendoen, het opmaken van documenten, inspecties en de afhandeling van douaneprocessen.

De Douane heeft al een loket voor buitenlandse investeerders en starters en doet aan startersbegeleiding voor nieuwe klanten in Nederland (zie ook 4.4.3). Daarnaast zijn er voorlichtingssites vanuit RVO.nl en de KvK, zoals het Ondernemersplein. Het is aan te raden om het IMPEX-loket hierop aan te laten sluiten.

Het uitwerken van het IMPEX-loket vraagt om een grondige analyse van de doelgroep. Centraal staat hierin een goede beschrijving van de doelgroep en de vraag welke informatiekanalen zij nu gebruiken. Van belang is dat informatievoorziening compleet is, wat de ondernemer zekerheid biedt. Belangrijke informatiebronnen hiervoor zijn onder meer RVO.nl, ambassades, NLinBusiness en de brancheorganisaties.

De deelnemers hebben de volgende voorzieningen aangedragen die binnen het IMPEX-loket zijn vorm te geven:

- De ondernemer als uitgangspunt. Eventueel gekoppeld aan andere relevante websites die nu al gebruikt worden.
- Proactief door klantmanagement en chatfunctionaliteit op de website voor starters en eenvoudige vraagstukken (RVO.nl heeft dit al).
- Eén landelijke frontoffice voor complexe vraagstukken (zie ook 4.4.3, dit is er nog niet).
- Regelhulpen voor ondernemers.
- Story telling door succesvolle mkb-ondernemers (geen megasuccessen maar herkenbaar voor het kleinbedrijf).
- Informatieve video's of vlogs waarin ondernemers uitleggen hoe zij te werk gaan.
- Buddyprogramma's waarbij ervaren ondernemers, minder ervaren ondernemers actief ondersteunen.
- Vormen van één centraal platform waarop brancheorganisaties die betrokken zijn bij import en export zich actief kunnen profileren richting het bedrijfsleven.

Merkbaarheid	Groot	Een portaal waar alle kennis samen is opgenomen geeft duidelijkheid. De ondernemer is het uitgangspunt en niet de verschillende (overheids)organisaties.
Tijdpad	Kort	Een eerste opzet kan binnen 12 maanden gemaakt zijn. De integratie met andere websites zal de nodige tijd vragen.
Aandachts-punten	Onder meer de afstemming tussen de websites en hoe die hierin samenkomen, vraagt uitwerking. Het Ondernemersplein is aangegeven als minder goed voorbeeld omdat dit vooral een doorverwijssite is. Doel moet zijn om ondernemers concreet te helpen vanuit hun behoefte. Belangrijk is dat alle informatie door de verschillende (overheids)organisaties actueel wordt gehouden. Wanneer doorverwijzing echt nodig is, is het belangrijk om de ondernemer snel in contact te brengen met de juiste specialist. Bij RVO.nl wordt een Informatiehuis Internationaal Ondernemen ontwikkeld om informatievoorziening te harmoniseren en beter beschikbaar te stellen. Het Informatiehuis is een initiatief van het ministerie van Buitenlandse Zaken en wordt uitgevoerd door RVO in samenwerking met het Kadaster. Het Informatiehuis levert een bijdrage aan betere informatievoorziening aan ondernemers door betere vindbaarheid en hogere betrouwbaarheid en meer informatie op maat daar waar de ondernemer zijn informatie zoekt. Het Informatiehuis bevat landeninformatie over 150 landen, contactgegevens van het Nederlands buitenlandnetwerk met ambassades, consulaten en Netherlands Business Support Offices en do's and don'ts per land. Deze verzameling groeit en zal worden uitgebreid met informatie over kansen en evenementen. Het verdient aanbeveling om bij het uitwerken van de oplossingsrichting aansluiting te zoeken bij dit Informatiehuis. Voor de vorm waarin het IMPEX-loket wordt uitgewerkt, is afstemming nodig tussen RVO.nl en het ministerie van BZ. Een aandachtspunt is dat andere platforms een breder palet aan dienstverlening bieden dan een loket dat zich uitsluitend richt op het deelbelang van import en export. De aanbeveling om het IMPEX-loket samen te voegen met een bestaand platform wordt daarom onderschreven, aangezien een extra loket waarschijnlijk, in ieder geval op korte termijn, verwarring oplevert. Men weet namelijk niet van het bestaan of het vertoont overlap met bestaande organisaties.	
Voorgestelde actiehouder	RVO, waarbij de Douane met name op het gebied van import ondersteunt	

4.1.3 "Derde landen stellen onwerkbare eisen"

Grondslag: beleid en procedures

Om de binnenlandse markt te beschermen, stellen derde landen, net als de EU, importeisen. Ieder land stelt bijvoorbeeld zijn eigen fytosanitaire voorwaarden. Door te voldoen aan eisen van meerdere landen, kan een ondernemer flexibel inspelen op marktveranderingen. Ondernemers ervaren pas echt belemmeringen bij onwerkbare c.q. onrealistische voorwaarden. De beleving is dan dat eisen niet worden gesteld vanuit het oogpunt van volksgezondheid, maar puur vanuit protectionistische overwegingen. Met name in

opkomende economieën, die zich kenmerken door een sterke overheidsinvloed, ervaren ondernemers dat de overheid de eigen markt buitenproportioneel beschermt tegen buitenlandse producten. Voorbeelden:

- Voor China geldt bijvoorbeeld de eis dat peren minimaal 50 cm boven de grond moeten groeien.
- Soms eisen derde landen een Certificaat van Oorsprong vanwege politieke redenen. Vooral bij bewerkte levensmiddelen is het achterhalen van de oorsprong van meerdere ingrediënten een complexe en tijdrovende exercitie.

Het uitzoeken van en werken met importeisen van derde landen kost een ondernemer tijd en geld. Dit wordt versterkt wanneer ondernemers onwerkbare en onrealistische eisen ervaren. Dit is van invloed op de winstmarges en ambities van een ondernemer.

4.1.4 "Er zijn te veel individuele afspraken met derde landen"

Grondslag: digitale dienstverlening

Om de werkgelegenheid binnen de EU te stimuleren en lage prijzen voor consumenten te garanderen, heeft de EU met een groot aantal landen of handelsblokken handelsakkoorden afgesloten. Naast de EU-handelsakkoorden, maakt de Nederlandse overheid bilaterale afspraken met andere landen. Het ontbreekt ondernemers aan één overzicht van de EU-handelsakkoorden én de door Nederland overeengekomen afspraken met derde landen. Ook is er voor ondernemers geen integraal overzicht van de EU-handelsakkoorden met derde landen. Ondernemers zijn door het gebrek aan overzicht veel tijd kwijt aan het onderzoeken welke voorwaarden per land van toepassing zijn.

Als gevolg van de diversiteit aan afspraken met derde landen en het niet bekend zijn met een integraal overzicht van deze afspraken, zijn ondernemers onzeker of ze wel het juiste doen en of ze zich wel aan de regels houden. Het risico bestaat dat ze onnodig en vroegtijdig afhaken bij het internationaal zakendoen.

Oplossingsrichting 1: informatie per land (landenwijzer)

De deelnemers aan het Klantreisoptimalisatie lab onderkennen dat er veel verschillende regels zijn en dat het niet eenvoudig is dit terug te brengen (zie 4.1.3). Bovendien kunnen regels en afspraken snel wijzigen. Belangrijk is echter dat afspraken met derde landen toegankelijk zijn. Enkele goede voorbeelden van brancheorganisaties (zoals ZuivelNL) zijn gegeven maar deze zijn vooral sectoraal gericht. Ook de NVWA stelt informatie beschikbaar over productkwaliteitseisen per land.

Om informatie sneller en beter actueel te kunnen houden, is voorgesteld om integrale informatie per land beschikbaar te stellen. De overheid zou dan landenregisseurs kunnen aanstellen die bijhouden of handelsafspraken tussen landen zijn gewijzigd. Deze regisseur is belangrijk omdat afspraken op verschillende niveaus worden gemaakt (bijv. EU en/of NL). De regisseur kan het verschil verduidelijken tussen enerzijds EU-handelsakkoorden en anderzijds afspraken tussen Nederland en een derde land over bijvoorbeeld (fyto)sanitaire markttoegang.

Als goed voorbeeld is hierbij het Brexitloket genoemd. In een eenvoudige tool is te achterhalen wat de consequenties van de Brexit voor de ondernemer kunnen zijn. Een vergelijkbare tool zou ook per land beschikbaar gesteld kunnen worden. Uiteraard zou dit moeten worden gekoppeld met het hiervoor genoemde "IMPEX-loket" (zie 4.1.2).

Merkbaarheid	Gemiddeld	Voor alle ondernemers die of een nieuw product en/of naar een nieuw land exporteren, is de merkbaarheid groot.
Tijdpad	Kort	Voor een eerste opzet. Daarna hebben de landenregisseurs de rol om de gegevens actueel te houden.
Aandachtspunten	Het moet niet gaan om een nieuwe landenwijzer, naast bestaande landenoverzichten, omdat dit bijdraagt aan een versnippering van informatie. Bij RVO.nl wordt een Informatiehuis Internationaal Ondernemen ontwikkeld om informatievoorziening te harmoniseren en beter beschikbaar te stellen. Zie ook de Aandachtspunten bij het IMPEX-loket (4.1.2). Het verdient aanbeveling om bij het uitwerken van de oplossingsrichting aansluiting te zoeken bij dit Informatiehuis. Er is geen ruimte voor het aanstellen van landenregisseurs, maar om dit te ondervangen is het wel mogelijk een digitale vragenboom te ontwikkelen aan de hand waarvan wordt doorgeleid naar de juiste, actuele informatiepagina.	
Voorgestelde actiehouder	Wij verwachten dat RVO.nl het initiatief neemt voor de uitwerking van deze oplossingsrichting door aan te sluiten bij de ontwikkeling van het Informatiehuis.	

Tekstkader 1. Promoten Nederlandse producten

Tijdens het Klantreisoptimalisatie lab is kort gesproken over de vraag of voldoende aandacht bestaat om het Nederlandse product in het buitenland te promoten. De meeste deelnemers aan het Klantreisoptimalisatie lab hadden de mening dat Nederland in het buitenland zeer goed is vertegenwoordigd. Er was dan ook weinig tot geen behoefte om dit te verbeteren.

4.2 Opmaken documenten en certificaten

In deze paragraaf beschrijven we de knelpunten die ondernemers ervaren bij het opmaken van documenten en certificaten. Daarnaast zijn oplossingsrichtingen beschreven.

Tabel 5. Overzicht besproken knelpunten en klantreizen.

Knelpunten	Import groente en fruit	Import elektronica	Export groente en fruit	Export bewerkte levensmiddelen
5. Ik moet software aanschaffen om gebruik te kunnen maken van overheidssystemen	X	X	X	X
6. Het is inefficiënt dat ik gebruik moet maken van meerdere overheidssystemen	X		X	X
7. De NVWA en het COKZ denken niet altijd vanuit de ondernemer				X
8. De KvK handelt niet ondernemersgericht			X	X

4.2.1 **"Ik moet software aanschaffen om gebruik te kunnen maken van overheidssystemen"**

Grondslag: digitale dienstverlening

Voor het opvragen van afgiftecertificaten door inspectiediensten, het indienen van inspectie-aanvragen en het doen van douaneaangifte, moet een ondernemer de betreffende inspectie-/controledienst voorzien van informatie over de zending. Ondernemers kunnen informatie handmatig intypen via een webportal (zoals bij e-CertNL), maar dit kost tijd, is omslachtig en is foutgevoelig. Daarom kiezen veel ondernemers voor het gebruiken van software die een koppeling maakt tussen het systeem van de ondernemer en het systeem van de inspectie-/controledienst. De betrokken overheidsinstanties verwijzen ondernemers ook actief door naar softwareleveranciers (bijvoorbeeld de Alliantie Douane Software).

Ondanks het feit dat met behulp van software processen efficiënter worden uitgevoerd (er wordt ook landeninformatie gegeven en gegevens worden vastgelegd voor hergebruik), is de initiële aanschaf van software een grote investering voor ondernemers. Met name starters ervaren dit als een financieel risico voor de toch al onzekere start met internationaal zakendoen. Dit is van invloed op de winstmarges en ambities van een ondernemer.

Oplossingsrichting 1: stimuleren samenwerking tussen softwareleveranciers en ondernemers bij het optimaliseren van gegevensuitwisseling

Een oplossingsrichting aan de kant van het bedrijfsleven is gericht op een verbeterde samenwerking tussen softwareleveranciers en mkb-ondernemers die betrokken zijn bij import en export. Door softwareleveranciers mee te laten lopen in het proces van ondernemers die betrokken zijn bij import en export, leren zij hun eindgebruikers beter kennen en krijgen zij inzicht in hun vragen en problemen. Dit begrip en inzicht kunnen zij

vervolgens gebruiken bij het ontwikkelen van koppelingen en het zoeken naar parallellen in informatie- en documentenstromen.

Merkbaarheid	Klein	De oplossingsrichting biedt voordelen voor ondernemers met een softwarepakket dat onvoldoende aansluit op hun wensen en behoeften.
Tijdpad	Kort	De overheid kan de veldpartijen op korte termijn aanschrijven om meer samen te werken.
Aandachtspunten	Het stimuleren van samenwerking tussen softwareleveranciers en ondernemers is een doorlopend proces. Aangezien de uitwerking van deze oplossingsrichting een actieve rol van (software)ondernemers vraagt, is het praktisch om Nederland ICT hierbij te betrekken. Ook de verantwoordelijke ministeries, de Douane en initiatieven op Europees niveau moeten over de uitwerking meedenken. De oplossingsrichting heeft een relatie met de Douane en Brusselse initiatieven (IMSOC). Ook is aansluiting mogelijk bij bestaande trajecten, zoals de overlegtafels met vertegenwoordigers van ondernemers (zie 4.2.3). Verder is het mogelijk om de aanmeldsleutels van de Douane, de NVWA en de KvK te harmoniseren. Dit vereenvoudigt het gebruik van de systemen door de ondernemer. In de huidige situatie spelen softwareleveranciers in op de verschillen tussen aanmeldsleutels.	
Voorgestelde actiehouder	MKB Nederland	

4.2.2 **"Het is inefficiënt dat ik gebruik moet maken van meerdere overheidssystemen"**

Grondslag: digitale dienstverlening

Een ondernemer die een zending exporteert naar het buitenland, heeft te maken met verschillende digitale systemen van de overheid. Voorbeelden:

- De ondernemer moet een oorsprongsdocument aanvragen bij de KvK.
- De ondernemer moet de zending aangeven in e-CertNL dat wordt beschikbaar gesteld door de NVWA.
- De ondernemer moet aangifte doen in AGS van de Douane (doen van invoer- en uitvoeraangifte).

Niet alleen moet een ondernemer meerdere systemen gebruiken, de in te voeren gegevens zijn ook nog eens niet precies hetzelfde (terwijl wel om vergelijkbare gegevens wordt gevraagd). De ondernemer moet bijvoorbeeld verschillende codes invoeren in beide systemen. Zo is de code van een zending uien in e-Cert-NL 1017090, terwijl in AGS de goederencode 0703 10 moet worden ingevoerd. Omdat ondernemers vaak meerdere soorten goederen verhandelen, hebben zij te maken met een nog grotere hoeveelheid aan goederencodes. Deze codes komen overigens voort uit wereldwijde standaarden of Europese wetgeving. Verschillen zijn vaak ook verklaarbaar omdat codes verschillende doelen dienen. In VN- en EU-verband wordt gewerkt aan harmonisatie, maar dat is vaak een langdurig proces.

Het verplichte gebruik van verschillende systemen kost een ondernemer tijd. Wanneer vergelijkbare gegevens over een zending bovendien op verschillende manieren worden

opgevraagd, besteedt een ondernemer extra tijd. Dit leidt ook tot onbegrip en irritatie en het werkt fouten in de hand.

Oplossingsrichting 1: bevorderen Single Window loket

Om de gegevensuitwisseling tussen het bedrijfsleven en overheden te vereenvoudigen, werkt de Nederlandse overheid op dit moment aan één digitaal overheidsloket, genaamd: Single Window Handel & Transport (SWHT).

Het reeds bestaande Maritiem Single Window (MSW) is een initiatief van de EU en werkt op dit moment Europees alleen voor zeevracht en in Nederland ook al voor luchtvracht. Het streven is om MSW in de toekomst uit te breiden naar de vervoersmodaliteiten rail, weg, binnenvaart en pijpleiding. Met behulp van software kunnen ondernemers dan meldingen vanuit hun eigen systemen insturen naar dit Single Window, dat vervolgens door meerdere overheden wordt gebruikt. Berichten hoeven dan maar één keer door ondernemers te worden ingediend. De doorontwikkeling van het bestaande MSW naar andere modaliteiten leidt uiteindelijk tot het SWHT, waarmee gegevensuitwisseling tussen bedrijven en overheden sneller, eenvoudiger en betrouwbaarder wordt.

Daarnaast wordt er in Europa ook gewerkt aan een traject waarbij de Douane elektronisch toegang krijgt tot certificaten van andere overheidsinstanties, waardoor bedrijven deze niet meer op papier (of per e-mail) aan de Douane hoeven te overleggen. In Nederland werkt dit op fytosanitair terrein.

Merkbaarheid	Groot	Alle ondernemers zullen dit ervaren.
Tijdpad	Lang	Dit is een Europees traject waar Douane en het ministerie van IenW bij betrokken zijn. In eerste instantie heeft het enkel betrekking op het proces 'binnenbrengen' en nog niet op import en export. Het traject zal nog jaren vergen.
Aandachtspunten	Er bestaan kansen om delen van het Single Window Handel & Transport samen te voegen met het IMPEX-loket. Combinatie hiermee ligt voor de hand.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

4.2.3 **"De NVWA en het COKZ denken niet** altijd **vanuit de ondernemer"**

Grondslag: dienstverlening

Bij het importeren en exporteren van goederen spelen documenten en certificaten een belangrijke rol. In de beleving van ondernemers zijn de instanties die zijn betrokken bij de afgifte van documenten en certificaten, niet altijd dienstverlenend en ondernemersgericht. Dit terwijl er vaak tijdsdruk is bij ondernemers bij het verhandelen van goederen. Voorbeelden:

- Met betrekking tot de NVWA gaan de klachten over de slechte bereikbaarheid, het geen antwoord kunnen geven op (dringende) vragen en het geen toezeggingen (durven te) doen. Ondernemers ervaren vervolgens problemen, bijvoorbeeld bij het

opmaken van exportcertificaten omdat zij niet weten welke gegevens zij moeten invullen.[35]

- Met betrekking tot het COKZ (bewerkte levensmiddelen) is de ervaring van ondernemers dat zij zich verschuilen achter de NVWA. Dit betekent dat zij geen antwoord geven op (dringende) vragen en geen toezeggingen (durven te) doen. Overigens is deze ervaring niet aangegeven door ondernemers die te maken hebben met het KCB.

Ondernemers geven aan dat de houding en werkwijze van overheidsinstanties onvoldoende aansluiten bij de handelsgeest van ondernemers. Naast onbegrip en irritatie leidt dit tot vertraging in het afhandelen van het papierwerk met inkomstenderving tot gevolg.

Oplossingsrichting 1: verbeteren dienstverlening toezichthouders door beter en structureler samen te werken

Toezichthouders, zoals de NVWA, het KCB, het COKZ en de Douane, lopen gedeeltelijk tegen dezelfde uitdagingen aan als het gaat om toezicht en dienstverlening (zoals bereikbaarheid, capaciteit, dienstverlening). Voor effectief, efficiënt en kwalitatief goed toezicht is het dan ook belangrijk dat toezichthouders beter samenwerken in plaats van zelfstandig te werk gaan. Eén overheidsprincipe en het belonen van bedrijven met een goed naleefgedrag zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. Eén overheid betekent: één loket, het uitwisselen en hergebruik van data en informatie tussen toezichthouders, strak afgestemde controles en een erkenning van bestaande publieke en private certificeringen/vergunningen, zoals AEO (Authorised Economic Operator).

Een voorbeeld dat al loopt is een initiatief waarbij werkprocessen van NVWA en Douane naast elkaar zijn gelegd om te kijken waar stroomlijning mogelijk is. En ook hebben de ILT, NVWA en Douane in het kader van het thema coordinated bordermanagement een gemeenschappelijke visie opgesteld. Dit is een gemeenschappelijke visie op de samenwerking voor het toezicht op het EU grensoverschrijdend goederenverkeer. Ook zijn thema's voor samenwerking benoemd en is een overlegstructuur overeengekomen tussen deze partijen. Het georganiseerde bedrijfsleven praat daarbij mee over hun wensen voor de samenwerking tussen ILT, NVWA en Douane en voor coordinated bordermanagement. Tot op heden zijn afspraken echter nog onvoldoende doorvertaald naar de operatie, waardoor bedrijven onvoldoende merken dat toezichthouders efficiënter samenwerken. Concreet wordt voorgesteld om te beginnen met het versterken van de samenwerking door het uitwisselen en hergebruiken van data en informatie tussen NVWA, KCB, COKZ en Douane en uitvoering te geven aan de afspraken over het stroomlijnen van werkprocessen van NVWA en Douane. Een van de toezichthouders neemt het voortouw om bijvoorbeeld dubbele uitvraag van gegevens op te sporen en een voorstel voor procesverbetering te doen, dat geschikt is om in besluitvorming te brengen.

Tegelijkertijd geeft verbeterde samenwerking de kans om ondernemers kritisch te laten kijken naar hun eigen uitvoeringsprocessen. Wanneer ondernemers bijvoorbeeld direct een goede aangifte doen, voorkomen ze hersteloperaties in bezwaarschriften of terugbetalingen. Daarnaast worden vragen als 'Voor welke (private) doeleinden vraagt een buitenlandse afnemer om bepaalde documenten?' of 'Waarom en hoeveel moet ik betalen voor controles?' door ondernemers nog onvoldoende gesteld. Concreet betekent dit dat naast de overheid, ook ondernemers kansen hebben om de uitvoeringsprocessen merkbaar te verbeteren.

[35] De NVWA heeft klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd waaruit vergelijkbare signalen naar voren komen. De NVWA heeft verbeteracties geformuleerd en is bezig met de implementatie daarvan. De klanttevredenheidsonderzoeken worden de komende jaren herhaald waardoor het mogelijk wordt om te monitoren in hoeverre de ingezette verbeteracties effect hebben.

Merkbaarheid	Gemiddeld	De oplossingsrichting is merkbaar voor ondernemers die te maken hebben met toezicht en het dienstverlenings-niveau als onvoldoende ervaren.
Tijdpad	Kort	Binnen twaalf maanden kunnen ondernemers de eerste resultaten van een verbeterde samenwerking merken.
Aandachts-punten	Bij het optimaliseren van de samenwerking is het belangrijk om zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande verbetertrajecten. Soms is een bewuste keuze gemaakt (bijvoorbeeld door het verant-woordelijke departement) voor een werkwijze die afwijkt van de werk-wijze van andere toezichthouders.	
Voorgestelde actiehouder	NVWA	

Oplossingsrichting 2: goed gebruik maken van overlegtafels

Periodiek worden overlegtafels georganiseerd waar de overheid en het bedrijfsleven bepaalde onderwerpen en thema's bespreken. De Douane heeft reeds een gestructureerd overleg met het bedrijfsleven; het Overleg Douane-Bedrijfsleven (ODB). Ook bij andere toezichthouders geldt dat er gestructureerd sectoroverleg plaatsvindt. De agenda van de tafels wordt samengesteld door de branches. Het is belangrijk om de tafels goed voor te bereiden door het agenderen van structurele verbeterpunten. De uitdaging is om over een langere periode de meest relevante punten aan de orde te stellen in de overleggen, maar in de planning ook flexibiliteit in te bouwen voor actuele onderwerpen.

Merkbaarheid	Gemiddeld	De overlegtafels kunnen een eerste aanzet zijn om oplossingsrichtingen voor geconstateerde knelpunten vorm te geven.
Tijdpad	Kort	Voor het uitwerken van de oplossingsrichting is geen besluitvorming of aanpassing van regelgeving nodig.
Aandachts-punten	Brancheorganisaties moeten hun rol bij deze oplossingsrichting stevi-ger oppakken. Zij hebben een informerende en stimulerende rol bij het uitwerken van actiepunten uit de overlegtafels. Daarom moeten zij bewust worden gemaakt van het bestaan en van het belang van de overlegtafels. De NVWA kan de resultaten van de overlegtafels samen met de bran-cheorganisaties monitoren en bespreken.	
Voorgestelde actiehouder	MKB Nederland	

4.2.4 **"De KvK handelt niet ondernemersgericht"**

Grondslag: dienstverlening

De KvK ondersteunt ondernemers bij het zetten van stappen over de grens. Zo levert de KvK diverse exportdocumenten, zoals een Certificaat van Oorsprong, EUR.1 en zorgt het voor legalisatie van handtekeningen en certificeren van documenten.

De beleving van ondernemers is dat de KvK te weinig ondernemersgericht is. Voorbeelden:

- Het EUR.1-document is een preferentieel handelsdocument dat kan zorgen voor een korting of vrijstelling op de invoerrechten. De KvK geeft dit document ook af wanneer een korting of vrijstelling niet mogelijk is, omdat in het derde land reeds 0% invoerheffing geldt. Toch vragen ondernemers nog steeds om het EUR.1-document als de invoerheffing in het derde land 0% is. De KvK attendeert ondernemers enkele malen op het overbodig zijn van het EUR.1-document, maar daarna niet meer en blijft dit document gewoon verstrekken.
- Een deel van de ondernemers (gezamenlijk verantwoordelijk voor 65% van de geexporteerde producten) geeft aan dat de KvK in het weekend beperkt beschikbaar is. Dit zorgt voor een vertraging in de afhandeling van de papierstroom en daarmee in het logistieke proces. Voor ondernemers die aantoonbaar kwaliteit leveren (over het algemeen grotere bedrijven, gezamenlijk verantwoordelijk voor 35% van de geexporteerde producten), is de KvK 24/7 digitaal open. Voor deze ondernemers werkt de KvK namelijk met geautomatiseerde toestemming waardoor de beschikbaarheid in het weekend is geregeld.

In de praktijk maken ondernemers onnodige kosten voor het aanvragen van exportdocumenten.

Oplossingsrichting 1: blijf ondernemers proactief attenderen op nut en noodzaak van documenteneisen

Veel ondernemers durven niet af te zien van overbodige documenten, omdat zij het risico van het aanhouden van de zending in het land van bestemming niet willen nemen. Een voorbeeld is het EUR.1-document. Bedrijven die regelmatig exporteren met een EUR.1-document, die een overzichtelijk leveringsprogramma hebben en beschikken over voldoende kennis met betrekking tot import en export, kunnen de vergunning toegelaten exporteur aanvragen. In plaats van het EUR.1-document gebruikt de ondernemer dan een factuurverklaring waarop het vergunningnummer wordt vermeld. In de praktijk voorziet een ondernemer zijn verkoopfactuur van deze verklaring zonder tussenkomst van KvK en de Nederlandse Douane.

Ondanks het feit dat de KvK ondernemers reeds attendeert op overbodige documentatieeisen, verdient het aanbeveling om nut en noodzaak van overbodige documenten breder te communiceren. Dit kan bijvoorbeeld via landelijke (social media) campagnes, informatiebijeenkomsten, werkinstructies en dergelijke.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Deze oplossingsrichting werkt kostenbesparend voor ondernemers die overbodige documenten onbewust aanvragen.
Tijdpad	Kort	De oplossingsrichting is reeds in uitvoering.
Aandachts-punten	Eind 2019 gaat de KvK de fysieke documenten die nog worden aangevraagd verder terugdringen. De KvK treedt dan in contact met 60-70% van de ondernemers om ze te laten overstappen naar digitale documenten. Onderdeel van de communicatie is in dergelijke trajecten altijd wijzen op nut en noodzaak van de documenten. De communicatierondes blijven regelmatig terugkeren. Overigens worden ondernemers niet alleen geïnformeerd over oorsprongsdocumenten, maar ook over bijvoorbeeld legalisaties van gezondheidscertificaten. Hiervoor trekt de KvK samen op met de NVWA.	
Voorgestelde actiehouder	KvK	

Tekstkader 2. Eerdere aanschrijving ondernemers.

Ondernemers die voor 2014 een EUR.1-document hadden aangevraagd bij de KvK, zijn destijds gewezen op de mogelijkheid om een factuurverklaring te gebruiken in plaats van een EUR.1-document. Hierbij is expliciet uitgelegd dat het aanvragen van EUR.1-documenten niet meer nodig is wanneer de ondernemer een vergunning toegelaten exporteur heeft en gaat werken met factuurverklaringen. De benaderde ondernemers waren exporteurs. Zij zijn niet alleen benaderd per brief, maar ook telefonisch. Het benaderen van de ondernemers resulteerde in een afname van het aantal aanvragen voor EUR.1-documenten.

Expediteurs, die verantwoordelijk zijn voor het grootste deel van de aanvragen voor EUR.1-documenten, zijn niet benaderd. Met name expediteurs wilden namelijk niet meer meewerken, toen zij zich realiseerden dat de KvK bereid was om de EUR.1-documenten af te schaffen. Expediteurs zijn immers niet gebaat bij het vereenvoudigen van de processen. Aangezien zij zelf niet in aanmerking komen voor een vergunning toegelaten exporteur, hebben zij een financieel belang bij het kunnen verstrekken van EUR.1-documenten aan hun opdrachtgevers.

Oplossingsrichting 2: informeren ondernemers over claimen tariefpreferentie, waaronder Registratie exporteurs (REX) – zelfcertificatie

Voor bepaalde product-landcombinaties is het mogelijk om een korting of vrijstelling te krijgen op de invoerrechten. De producten zijn dan van zogeheten preferentiële oorsprong. Om ervoor te zorgen dat afnemers daadwerkelijk voordeel hebben van de korting of vrijstelling, moet de exporteur de tariefpreferentie claimen. Het claimen van tariefpreferentie kan op verschillende manieren, afhankelijk van de inhoud van het handelsakkoord met het derde land. Zo is het mogelijk om gebruik te maken van een EUR.1-document of een factuurverklaring op grond van een vergunning toegelaten exporteur.

Sinds 1 januari 2017 is er, voor bepaalde handelsakkoorden, een nieuwe vorm van certificatie inzake preferentiële oorsprong van kracht. De nieuwe vorm van zelfcertificatie is het REX-systeem van de EU. Het verdient aanbeveling om ondernemers via verschillende communicatiekanalen (website, schriftelijke correspondentie, direct contact) te informeren over het REX-systeem en de voordelen en verantwoordelijkheden die dit meebrengt

voor ondernemers. Daarnaast is het zinvol om ondernemers te informeren over hoe tariefpreferentie te claimen in de verschillende handelsakkoorden. Hierdoor wordt voor ondernemers per handelsakkoord duidelijk welke concrete mogelijkheden zij hebben.

Het REX-systeem werd initieel opgestart in het handelsverkeer met ontwikkelingslanden, maar werd ondertussen ook uitgebreid naar andere handelsakkoorden. De bekendste (en momenteel enige voorbeelden) hiervan zijn Canada (sinds eind 2017) en Japan (vanaf begin 2019). Daar waar in oudere handelsakkoorden gebruik wordt gemaakt van EUR.1- of EUR-MED-documenten of een factuurverklaring op grond van een vergunning toegelaten exporteur, is het via de REX-zelfcertificatie mogelijk om zelf een zogenaamd 'attest van oorsprong' aan te brengen op een handelsdocument (factuur of pakbon). Voor de REX is geen nader onderzoek door de Douane vereist, in tegenstelling tot voor het verkrijgen van de vergunning toegelaten exporteur. Het aanvragen van REX is dan ook geheel op eigen risico van de ondernemer. De bedoeling is om de certificatie zo op een progressieve manier over te dragen van de douaneautoriteiten naar de economische partijen. Door het gebruik van REX kunnen ondernemers de preferentiële oorsprong van hun product zonder tussenkomst van een overheidsinstantie claimen. Voortaan zullen nieuwe handelsakkoorden tussen de EU en partnerlanden van dit systeem gebruik maken. Enerzijds zorgt dit voor meer autonomie bij ondernemers, maar brengt dit ook een verhoogde verantwoordelijkheid inzake de kennis van de preferentiële oorsprongsregels met zich mee.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Het REX-systeem biedt een vereenvoudiging voor ondernemers die exporteren. Het is daarom belangrijk dat zij op de hoogte zijn van het systeem en van de manieren waarop in ieder handelsakkoord een tariefpreferentie kan worden geclaimd.
Tijdpad	Kort	De informatievoorziening over het REX-systeem is op korte termijn verder uit te breiden.
Aandachtspunten	Het verdient aanbeveling om bij het opstellen van de landenpagina's (4.1.4) informatie op te nemen over REX. Andersom kan bij de informatievoorziening over REX worden verwezen naar de landenpagina's.	
Voorgestelde actiehouder	Ministerie van BZ en Douane	

4.3 Inspecties

In deze paragraaf beschrijven we de knelpunten die ondernemers ervaren rondom inspecties. Daarnaast zijn oplossingsrichtingen beschreven.

Tabel 6. Overzicht besproken knelpunten en klantreizen.

Knelpunten	Import groente en fruit	Import elektronica	Export groente en fruit	Export bewerkte levensmiddelen
9. Het plannen van afspraken voor inspecties sluit niet aan op mijn wensen	X		X	X
10. Het COKZ heeft te weinig capaciteit om grote zendingen ineens te inspecteren				X
11. Ik moet opnieuw laten inspecteren als ik het exportcertificaat wil/moet aanpassen				X
12. De NVWA gaat niet klantgericht en efficiënt om met de inzet van inspecteurs				X

4.3.1 "Het plannen van afspraken voor inspecties sluit niet aan op mijn wensen"

Grondslag: dienstverlening, beleid en procedures

Ondernemers willen hun import- en exportprocessen zo vlot mogelijk doorlopen, met minimaal oponthoud. Een verplichte import- of exportinspectie vormt een extra stap die de totale doorlooptijd van het logistieke proces verlengt. Hoewel ondernemers begrip hebben voor het plaatsvinden van de inspectie, vinden zij het belangrijk dat het moment van de inspectie goed aansluit op hun logistieke planning. Voorbeelden van knelpunten zijn:

- Inspecteurs zijn niet altijd in de gelegenheid om langs te komen binnen de termijn die een ondernemer voor ogen heeft. De beschikbare inspectiecapaciteit en de verwachting dat deze efficiënt wordt ingezet, maakt het onmogelijk om altijd op ieder gewenst moment bij een bepaalde ondernemer aanwezig te zijn. Ondernemers hebben een sterke voorkeur voor een inspectie aan het begin van de dag en aan het begin van de week, maar de inspecteurs kunnen niet bij meerdere ondernemers tegelijk aanwezig zijn.
- Het komt voor dat geen inspectie plaatsvindt, maar dat een ondernemer de zending wel drie dagen moet vasthouden voordat deze op transport mag. Met name exporteurs van bewerkte levensmiddelen (bijvoorbeeld zuivelpoeder) geven aan dat zij al jaren geen exportinspectie hebben meegemaakt binnen de bedoelde periode van drie dagen.

De wachttijd voor inspecties veroorzaakt een vertraging in het logistieke proces. Deze vertraging zorgt voor een waardevermindering van de producten, met name waar het gaat om verse groente & fruit en snel bederfelijke levensmiddelen. Voor ondernemers betekent de waardevermindering van de producten een derving van inkomsten, wat leidt tot een lagere omzet en winst. Daarnaast heeft de verplichting om de zending drie dagen

vast te houden zonder binnen die periode een inspectie te houden tot gevolg dat het onbegrip en de frustratie van ondernemers toenemen. Zij zien het nut hiervan niet en ervaren dit als het onnodig ophouden van het proces.

Oplossingsrichting 1: duidelijker communiceren over bereikbaarheid en werkwijze

Het blijkt dat knelpunten bij het plannen van inspecties mede ontstaan door onduidelijkheid bij ondernemers over de openingstijden, beschikbaarheid en werkwijze van de inspectiediensten.

Om planningsproblemen vanwege onduidelijkheid te verminderen, kunnen inspectiediensten transparanter zijn over hun openingstijden en beschikbaarheid. Dit geldt specifiek voor de NVWA en het COKZ. Door bijvoorbeeld op de website een snel vindbare pagina op te nemen over de bereikbaarheid, worden de verwachtingen van ondernemers gemanaged en zijn zij in staat om hun bedrijfsproces daarop af te stemmen. Vergelijk bijvoorbeeld de informatie die het KCB verstrekt op zijn website. Daarnaast is het wenselijk om meer duidelijkheid te geven over de inspectiepercentages per product. De ondernemer kan op basis hiervan inschatten hoe groot de kans op een inspectie is voor een bepaalde zending. De ondernemer kan het bedrijfsproces hierop afstemmen.

Ook ondernemers zelf kunnen een rol spelen bij het minimaliseren van vertraging als gevolg van inspecties. Zo moeten zij altijd de juiste aantallen zendingen invullen in CLIENT of e-CertNL. Hierdoor weten inspecteurs hoeveel tijd zij nodig hebben voor de inspectie. Verder is het belangrijk dat ondernemers een eventuele vertraging van de zending zo spoedig mogelijk doorgeven aan de inspectiedienst. Wanneer de zending nog niet aanwezig is op het moment dat de inspecteur een bezoek brengt, is het nodig om een nieuwe inspectie te plannen. Dit kost tijd. Bij het tijdig communiceren van de vertraging kan een inspecteur de planning soms aanpassen en nog dezelfde dag langskomen. Technische innovaties kunnen een efficiënte communicatie tussen inspectiediensten en ondernemers faciliteren. Het zou bijvoorbeeld mogelijk moeten zijn om met een smartphone of smartwatch te communiceren over waar de zending op welk moment is.

Merkbaarheid	Klein	De impact voor ondernemers is klein.
Tijdpad	Kort	Voor het uitwerken van de oplossingsrichting is geen besluitvorming of aanpassing van regelgeving nodig.
Aandachtspunten	De relatief sterke regulering van het fytosanitaire veld geeft veel duidelijkheid en zorgt ervoor dat veel informatie bekend is over inspecties voor producten in dit veld. Dit maakt het voor medewerkers van de NVWA mogelijk om ondernemers die vragen hebben efficiënt te helpen. Het veld van bewerkte levensmiddelen is minder sterk gereguleerd, waardoor bij medewerkers van de NVWA niet altijd meteen bekend is (of kan zijn) wat ondernemers willen weten. Bij de uitwerking van de oplossingsrichting moet daarom ook aandacht bestaan voor verwachtingsmanagement van ondernemers.	
Voorgestelde actiehouder	NVWA (en aansluitend het COKZ)	

4.3.2 **"Het** is niet mogelijk om grote zendingen ineens te laten **inspecteren"**

Grondslag: dienstverlening, beleid en procedures

Bij het exporteren van een grote zending zuivelproducten heeft een ondernemer vaak meerdere dagen nodig om de goederen in containers te laden. Aangezien de geladen containers niet op één opslaglocatie kunnen blijven staan voor een inspectie, worden zij op dagelijkse basis doorgevoerd richting haven. Het gevolg is dat het COKZ een grote zending niet in haar geheel op de opslaglocatie kan inspecteren. Inspecties vinden mede daardoor (te) incidenteel en ongestructureerd plaats. Dit bemoeilijkt het voor de ondernemer om het bedrijfsproces af te stemmen op inspecties.

Oplossingsrichting 1: risicogericht inspecteren

Ondernemers die grote zendingen exporteren, zijn erbij gebaat dat inspectiebezoeken sneller verlopen en dat minder inspecties plaatsvinden. Het houden van minder inspecties is mogelijk in verschillende varianten:

i) Het gedeeltelijk inspecteren van alle zendingen. Dit betekent dat slechts een deel van een grote zending wordt geïnspecteerd. Voor een inspectie is dan minder tijd nodig, waardoor meerdere bezoeken niet nodig zijn.

ii) Het volledig inspecteren van een deel van de zendingen. Dit betekent dat niet alle grote zendingen worden geïnspecteerd. Een ondernemer die meerdere grote zendingen exporteert, is hierdoor in totaal minder tijd kwijt.

iii) Het gedeeltelijk inspecteren van een deel van de zendingen. Dit is een combinatie van variant i) en ii).

iv) Het vrijstellen van gecertificeerde ondernemingen van inspecties. Dit betekent dat geen inspecties plaatsvinden bij ondernemingen waarbij zich in het verleden geen problemen hebben voorgedaan en die hun processen aantoonbaar op orde hebben.[36]

Bij de keuze voor een van de eerste drie varianten, moet het COKZ de beslissing nemen op basis van een risicoanalyse. Hierbij houdt het COKZ rekening met bijvoorbeeld de achtergrond van de ondernemer, de te exporteren producten en het derde land. Hoe lager het risico dat uit de risicoanalyse naar voren komt, hoe lichter het inspectieregime.

Bij het beoordelen van de achtergrond van de ondernemer moet het COKZ rekening houden met de historie van de betreffende onderneming. Het gaat hierbij om eerdere inspectieresultaten van zowel overeenstemmings- als kwaliteitscontroles. Verder kan het COKZ gebruikmaken van bestaande gegevens die beschikbaar zijn over het historische naleefgedrag van ondernemingen. Die kunnen ook tot uitdrukking komen in bestaande certificeringen, bijvoorbeeld AEO.

[36] Deze oplossing is alleen mogelijk wanneer er geen inspectieplicht is op basis van de combinatie tussen product en derde land

Merkbaarheid	Gemiddeld	Enkel merkbaar bij export van zuivel, maar neemt veel frustratie weg.
Tijdpad	Middellang	De oplossingsrichting vereist besluitvorming.
Aandachts-punten	Nader onderzoek is nodig naar de mogelijkheden om deze oplossings-richting uit te werken. De oplossingsrichting vereist een afstemming tussen het ministerie van LNV, de NVWA en het COKZ. In ieder geval is aansluiting mogelijk bij bestaande denkrichtingen binnen het COKZ over de opzet van toekomstige inspecties en de rol die risicoanalyse hierbij moet hebben.	
Voorgestelde actiehouder	NVWA	

Oplossingsrichting 2: verplaatsen inspectie

Door de inspectie eerder in het proces te plaatsen, ervaart de ondernemer tijdens het laden minder hinder en oponthoud. Wanneer de ondernemer met het COKZ gegevens uitwisselt over de locatie van de zending op welk moment, kan het COKZ de zending gericht vooraf controleren. De inspectie hoeft dan niet meer bij de ondernemer plaats te vinden, waardoor de termijn van drie werkdagen kan worden verkort. De ondernemer hoeft de zending dan geen drie werkdagen vast te houden om een inspectie mogelijk te maken. Deze oplossingsrichting vraagt nadrukkelijk om een proactieve en informatieve rol van de ondernemer zelf. De ondernemer moet bijvoorbeeld tijdig weten en doorgeven wanneer de zending waar is.

Merkbaarheid	Klein	Enkel merkbaar bij export van zuivel.
Tijdpad	Middellang	De oplossingsrichting vereist verdere besluitvorming. Daarnaast is tijd nodig voor een goede afstemming met het bedrijfsleven.
Aandachts-punten	Nader onderzoek is nodig naar de mogelijkheden om deze oplossings-richting uit te werken. De oplossingsrichting vereist een afstemming tussen het ministerie van LNV, de NVWA en het COKZ. Ook grijpt de oplossingsrichting in op de administratie en orderafhandeling van de ondernemers. Zij moeten informatie eerder aanleveren bij het COKZ en last-minute veranderingen (na de aanvraag van het certificaat) zijn minder eenvoudig te faciliteren. Bij het uitwerken van de oplossings-richting moet daarom vooraf goede afstemming plaatsvinden met het bedrijfsleven.	
Voorgestelde actiehouder	NVWA	

4.3.3 **"Ik moet** opnieuw laten inspecteren als ik het exportcertificaat wil/moet aan-**passen"**

Grondslag: beleid en procedures

Een ondernemer moet een exportcertificaat minimaal drie werkdagen voor de exportdatum aanvragen. De NVWA en het COKZ kunnen dan drie werkdagen een eventuele exportinspectie uitvoeren. Indien de ondernemer een fout op het exportcertificaat wil herstellen, moet een nieuw exportcertificaat worden aangevraagd. De wachttijd van drie dagen gaat dan opnieuw van start. Door deze wachttijd is het soms niet meer haalbaar om de zending op de gewenste exportdatum te exporteren. Het herstellen van fouten is nog ingewikkelder wanneer de zending al op transport is. De inspectiediensten hebben dan immers geen mogelijkheid meer om de zending nog te inspecteren.

Door de verplichting om opnieuw tijd te reserveren voor een inspectie na het aanpassen van het exportcertificaat, lopen ondernemers vertraging op in hun logistieke proces. Vertraging leidt tot waardevermindering van de goederen of het helemaal niet meer kunnen verzenden van de goederen. Hierdoor derven ondernemers inkomsten. Daarnaast leidt de verplichting tot onbegrip bij ondernemers, omdat zij vinden dat de inspectiediensten in die situatie moeten terugvallen op reeds beschikbare gegevens (monsters) uit monitoringsprogramma's. Het knelpunt speelt bij exporteurs van bewerkte levensmiddelen.

Oplossingsrichting 1: vereenvoudigen afgifte aangepast certificaat

De NVWA en het COKZ zouden kunnen ondersteunen bij het herstellen van een fout op een certificaat en sneller een aangepast exportcertificaat afgeven door optimaal gebruik te maken van beschikbare gegevens over de zending. Zo staan de gegevens over de zending in e-CertNL en geven de monitoringsprogramma's van de NVWA en het COKZ door het jaar heen betrouwbare informatie voor de afgifte van exportcertificaten. Hierdoor is het niet nodig om, voor het herstellen van een fout op het exportcertificaat, een tweede inspectiemogelijkheid met bijbehorende termijn van drie werkdagen verplicht te stellen.

Bij de afgifte van aangepaste exportcertificaten moet rekening worden gehouden met de aard van de fout die is gemaakt bij het opstellen van het eerste certificaat. De flexibiliteit die de NVWA en het COKZ betrachten, moet afhangen van de omvang en relevantie van de fout en de mate waarin de fout productgerelateerd is. Daarnaast kan de toe te passen flexibiliteit worden bepaald op basis van een risicoanalyse. Zo kunnen aangepaste certificaten sneller worden afgegeven aan ondernemingen waarbij zich in het verleden geen problemen hebben voorgedaan en ondernemingen met certificeringen, bijvoorbeeld AEO.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Geldt voor exporteurs van bewerkte levensmiddelen, maar in praktijk niet voor exporteurs van groente en fruit.
Tijdpad	Middellang	De oplossingsrichting vereist besluitvorming.
Aandachts-punten	Het uitwerken van deze oplossingsrichting is bespreekbaar binnen de kaders van exportcertificering. Dit betekent dat een eventuele vereenvoudigde afgifte alleen kan gelden wanneer de zending nog niet wordt getransporteerd. Aandachtspunt is dat nieuwe controles soms toch nodig blijven om de verantwoordelijkheid te kunnen waarmaken die de NVWA en het COKZ hebben vanwege de garanties die zij geven met het exportcertificaat. Daarnaast hebben ook ondernemers een verantwoordelijkheid. Zij moeten maatregelen nemen om het aantal fouten te beperken en gegevens in één keer goed aanleveren.	
Voorgestelde actiehouder	NVWA	

4.3.4 "De NVWA gaat niet klantgericht en efficiënt om met de inzet van inspecteurs"

Grondslag: dienstverlening

Ondernemers die een zending willen exporteren met verschillende producten, krijgen soms meerdere inspecteurs van de NVWA op bezoek. De inspecteurs richten zich op de producten waarover zij specifieke expertise hebben. Deze werkwijze is niet efficiënt, met name omdat de NVWA ook inspecteurs heeft die de expertise hebben om verschillende producten te inspecteren. Voorbeelden:

- Voor het inspecteren van verschillende levensmiddelen komen twee inspecteurs op bezoek.
- Fytosanitaire inspecties en levensmiddeleninspecties worden niet optimaal gecombineerd, wanneer dit voor een bepaalde zending aan de orde is. Daardoor is het mogelijk dat zowel een fytosanitaire inspectie als een levensmiddeleninspectie plaatsvindt. Voor beide typen inspecties komt een andere inspecteur op bezoek. Dit is het gevolg van het elementaire verschil tussen het sterk gereguleerde fytosanitaire veld en het minder sterk gereguleerde levensmiddelenveld. Het komt daardoor nu in praktijk niet voor dat één inspecteur beide typen inspecties uitvoert.

Het inspecteren met meerdere inspecteurs leidt voor de ondernemer tot een stapeling van kosten, omdat de NVWA een starttarief in rekening brengt per inspecteur. Per 2019 bedraagt het starttarief € 157,52 per inspecteur. Ook roept de inzet van meerdere inspecteurs onbegrip en irritatie op bij ondernemers. Het knelpunt speelt bij exporteurs van bewerkte levensmiddelen.

Oplossingsrichting 1: uitvoeren inspectietaken van andere inspectiediensten

Om het aantal verschillende inspecties per zending terug te dringen, kunnen inspectiediensten meer taken van elkaar uitvoeren. In plaats van een bezoek van meerdere inspectiediensten voert één inspectiedienst tijdens het bezoek een aantal taken uit die anders door de volgende inspectiediensten in een afzonderlijke inspectie zouden zijn uitgevoerd. Bij een inspectie voor een bepaalde zending kan het KCB bijvoorbeeld eenvoudige administratieve gegevens invoeren in het systeem van de Douane. Voor de betreffende zending vervalt dan het bezoek van de Douane.

Het is niet altijd mogelijk om inspectietaken te laten uitvoeren door een andere inspectiedienst. Soms is namelijk specifieke inhoudelijke expertise nodig. De neventaken die een inspectiedienst uitvoert, moeten daarom relatief eenvoudig zijn en enigszins in het verlengde liggen van/enigszins vergelijkbaar zijn met de taken die al worden uitgevoerd.

Het uitvoeren van taken van andere inspectiediensten vereist coördinatie en afstemming tussen inspectiediensten. Het is van belang dat alle betrokken inspectiediensten een helder inzicht hebben in de taakverdeling, planning en inspectieresultaten. Een mogelijk instrument om dit inzicht te bieden, is een gezamenlijk communicatiesysteem dat fungeert als logboek. De verschillende inspectiediensten hebben dan steeds inzicht in het actuele stadium van het inspectieproces waarin de zending zich bevindt. Door ook ondernemers toegang te verlenen tot het systeem, kan de gegevensuitwisseling nog transparanter worden.

Voor het uitvoeren van inspectietaken van andere inspectiediensten zijn al initiatieven ontwikkeld, zoals het Joint Inspection Center op Schiphol en de Rijksinspectieterminal op de Maasvlakte – dit zijn controlelocaties waar gezamenlijk inspecties kunnen plaatsvinden. Daarnaast heeft in Inspectieraadverband eerder een oriëntatie plaatsgevonden op het overnemen van inspectietaken.

Merkbaarheid	Klein	Enkel merkbaar voor ondernemers met zeer grote of complexe zendingen.
Tijdpad	Middellang	De oplossingsrichting vereist besluitvorming. Trajecten die zijn gericht op het overnemen van inspectietaken, zijn complex en tijdrovend. Voor het combineren van fytosanitaire inspecties en levensmiddeleninspecties is een elementaire discussie nodig tussen de NVWA, het ministerie van LNV (het fytosanitaire veld) of het ministerie van VWS (het levensmiddelenveld).
Aandachtspunten	Voor de uitwerking van de oplossingsrichting is nader onderzoek nodig naar de taken die in aanmerking komen om uit te voeren namens andere inspectiediensten. Naast eenvoudige administratieve taken kan het bijvoorbeeld gaan om monstername of het signaleren van onregelmatigheden. Op basis van de uitkomsten van het nadere onderzoek moeten inspectiediensten afspraken met elkaar maken. In het verleden is meermaals gekeken naar het tegelijkertijd verrichten van controles (one stop shop). Het bleek niet altijd mogelijk te zijn. De oplossingsrichting heeft dan ook een hoog ambitieniveau. Kleine, concrete projecten op dit vlak zijn sowieso wel mogelijk.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

4.4 Afhandelen douaneprocessen

In deze paragraaf beschrijven we de knelpunten die ondernemers ervaren bij het afhandelen van douaneprocessen. Daarnaast zijn oplossingsrichtingen beschreven.

Tabel 7. Overzicht besproken knelpunten en klantreizen.

Knelpunten	Import groente en fruit	Import elektronica	Export groente en fruit	Export bewerkte levensmiddelen
13. De röntgenscan van de Douane is een onaangename verrassing	X	X		
14. Na monstername moet ik zelf vragen om bewijs van uitname			X	X
15. Het indienen van een aangifte is complex	X		X	X
16. *Het AGS-systeem heeft regelmatig een storing en de noodprocedure leidt tot veel extra werk*[37]	X	X	X	X
17. Ik moet lang wachten op antwoord op mijn aanvraag voor een bindende tariefinlichting	X	X		

4.4.1 "De röntgenscan van de Douane is een onaangename verrassing"

Grondslag: dienstverlening, beleid en procedures

De röntgenscan in de haven is voor een ondernemer onvoorspelbaar en levert kosten en vertraging op in het logistieke proces. Van alle containers die worden geïmporteerd in Nederland, wordt 1% gescand. Dat komt neer op 45.000 containers die worden gescand in een jaar.[38] Uit onze online enquête blijkt dat ongeveer 85% van de ondernemers dit knelpunt als belemmerend ervaart.

De Douane gebruikt een selectietool, PRISMA, voor containers om te bepalen of er sprake is van een verhoogd risico. Dit selectieproces gaat direct van start op het moment dat de rederij de aangifte voor tijdelijke opslag van te lossen goederen (ATO)[39] indient. Wanneer een container een risicoprofiel 'raakt', moet deze gescand en/of fysiek worden

[37] Tijdens de bespreking van het knelpunt over de complexiteit van de aangifte in het Klantreisoptimalisatie lab bleek het beter om extra aandacht te besteden aan storingen binnen AGS, doordat de aard van het knelpunt en oplossingsrichtingen wezenlijk verschillen van oplossingsrichtingen voor de complexiteit van de aangifte.

[38] Port of Rotterdam (2019), Goederenoverslag, ontleend aan: https://www.portofrotterdam.com/nl/onze-haven/feiten-en-cijfers/feiten-en-cijfers-over-de-haven/goederenoverslag

[39] Ter zake van binnengebrachte goederen, bestemd om te worden gelost, moet op grond van artikel 145 DWU een aangifte tot tijdelijke opslag (ATO) worden ingediend. De aangifte tot tijdelijke opslag (ATO) wordt in Single Window voor maritiem en lucht (SW) gebracht en door SW doorgestuurd naar het elektronische douanesysteem DMF. Op basis van deze aangifte kunnen de goederen tijdelijk worden opgeslagen in een daarvoor goedgekeurde ruimte. Ontleend aan: https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HDU/tijdelijke_opslag_van_goederen-aangifte_voor_tijdelijke_opslag_ato.html

gecontroleerd. De Douane licht, mits AEOS gecertificeerd, direct de rederij in dat de container zal worden gescand. Dit gebeurt standaard 72 uur voordat de zending de haven bereikt.

Sinds de nieuwe röntgenscans zijn geplaatst op de terminals op de Maasvlakte gaat het scanproces snel. Douanepersoneel is 16 uur per dag beschikbaar om beelden te analyseren. De scan, inclusief analyse, is over het algemeen slechts minutenwerk. De nieuwe scanapparaten op de terminals hebben daarnaast nog geen enkele storing gehad. In werkelijkheid lijkt de vertraging daarmee niet door de Douane te ontstaan.

Doordat de Douane enkel de rederij inlicht, weet de ondernemer niet van tevoren dat de Douane de container met geïmporteerde zending heeft geselecteerd voor de scan. Het komt voor dat een terminal enkele dagen wacht alvorens de container wordt gescand. Ondertussen wordt de container in opslag gehouden. Het probleem voor de ondernemer is daarbij tweeledig:

- De scan kost extra geld (€ 70,- tot € 150,- per scan).
- De scan zorgt voor een vertraging tot wel vijf dagen. Dat heeft te maken met de wachttijd bij de terminals, maar deze onzekerheid heeft ook effect op het efficiënt inregelen van een vervoerder op het juiste moment. De vertraging die ontstaat, kan onder andere leiden tot waardevermindering van de zending.

Oplossingsrichting 1: bewustzijn, transparantie en kortere communicatielijnen

De ondernemers die dit knelpunt ervaren zijn niet op de hoogte van de daadwerkelijke oorzaak van het oponthoud in de Rotterdamse haven. Om het ervaren knelpunt op te kunnen lossen, moeten drie stappen worden gezet waarbij Douane en het veld elkaar kunnen ondersteunen: het creëren van bewustzijn van het knelpunt, het creëren van transparantie in de keten en het bouwen van kortere communicatielijnen tussen Douane en het veld.

Over het algemeen beschouwen de ondernemers de Douane als een efficiënte overheidsinstantie. Het feit dat de Douane gebruik maakt van röntgenscans en daardoor minder vaak fysiek hoeft te controleren, betekent op zichzelf al een grote winst voor ondernemers. Desondanks ervaren ondernemers het als een knelpunt in het proces. Door actief te delen (door middel van een campagne) dat de scanprocedure weinig tijd kost, creëert de Douane een duidelijk beeld dat de vertraging niet vanuit de overheid komt. Dit kan voor private partijen een prikkel zijn om meer transparantie te creëren in de keten.

Ondernemers willen op de hoogte worden gesteld van een eventuele scan, zodat zij de planning erop kunnen aanpassen. De Douane heeft momenteel niet de mogelijkheid om direct in contact te komen met de importeur van een specifieke container, want hun gegevens zijn niet gekoppeld aan die van de container. Het is daarom aan het veld, en dan met name de brancheorganisaties, om te zorgen dat het voor de Douane inzichtelijk is voor wie containers zijn bestemd. Het Port Community System van Portbase[40] leent zich mogelijk voor deze koppeling van gegevens. Het voorstel is om een service in het Port Community System te bouwen waarin ondernemers kunnen aangeven dat een container voor hen is bestemd. Dat biedt de Douane de mogelijkheid om direct te communiceren met de ondernemer.

Het is ten slotte aan de Douane om naast de rederij ook de ondernemer in te lichten dat er een scan gaat plaatsvinden. Dit zorgt ervoor dat de ondernemer contact kan opnemen met de terminal om duidelijk te krijgen wanneer de scan zal plaatsvinden, zodat de

[40] Via het Port Community System faciliteert Portbase datadeling tussen bedrijven en informatie-uitwisseling met overheden om sneller, efficiënter en tegen lagere kosten te kunnen werken. Ontleend aan: https://www.portbase.com/over-ons/over-ons/

ondernemer het verdere proces erop kan aansluiten. Mocht dan nog vertraging ontstaan, is inzichtelijk waar deze ontstaat.

Merkbaarheid	Gemiddeld	De oplossing zorgt voor een grote afname van frustratie, maar komt beperkt voor.
Tijdpad	Middellang	Fase 1: bewustzijn creëren rondom het knelpunt (campagne) Fase 2: Service inbouwen Portbase Fase 3: Implementeren
Aandachtspunten	Pas wanneer ondernemers bekend zijn bij de Douane, kan de Douane acteren door contact met hen op te nemen over het plaatsvinden van een scan. Verder is voor het uitwerken van een belangrijk deel van deze oplossingsrichting (transparantie creëren) een rol weggelegd voor private partijen.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

4.4.2 "Na monstername zelf vragen om bewijs van uitname"

Grondslag: dienstverlening

Wanneer de Douane een monster neemt, kan de ondernemer het betreffende deel van de zending niet meer exporteren. Dit betekent dat bijvoorbeeld 999 in plaats van duizend producteenheden op transport gaan. Afnemers willen hiervan graag een officiële verklaring zien. Volgens het handboek van de Douane[41] wordt deze verklaring verplicht afgegeven. In de praktijk komt het voor dat de ondernemer deze niet actief wordt aangeboden. Het niet actief aanbieden van de verklaring leidt vooral tot onbegrip en irritatie bij ondernemers. Wanneer ondernemers vergeten om naar de verklaring te vragen, kan dit leiden tot geschillen met afnemers.

Oplossingsrichting 1: fysieke aanwezigheid aangever en verklaring digitaal aanbieden

De monstername gebeurt bij de ondernemer zelf en de verklaring monstername wordt fysiek afgegeven door de Douane. Dit betekent dat de verantwoordelijkheid deels bij het veld ligt en deels bij de Douane. De aangever kan verantwoordelijkheid nemen door zelf aanwezig te zijn bij de monstername en de verklaring aan te nemen. Het is ook mogelijk om de zending nog aan te vullen na de keuring, de container is bij monstername namelijk nog niet afgesloten. Met name bij kleinere bedrijven is het echter aannemelijk dat de ondernemer zelf niet aanwezig is bij monstername. In zulke situaties zou de Douane aan ondernemers de mogelijkheid kunnen bieden om de verklaring digitaal te ontvangen. Wanneer de verklaring digitaal wordt geleverd, komt deze bij de aangever zelf terecht en kan hij dit delen met zijn afnemer.

[41] 12.10.00 Monsterneming en monsteronderzoek paragraaf 2.2

Merkbaarheid	Klein	De oplossing geldt alleen voor exporteurs van bewerkte levensmiddelen en komt in beperkte mate voor.
Tijdpad	Kort	De oplossing zit met name in de uitvoering; besluitvorming of aanpassing van regelgeving is niet nodig.
Aandachts-punten	Geen	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

4.4.3 "Indienen aangifte Douane is complex"

Grondslag: dienstverlening, digitale dienstverlening

Het indienen van een aangifte is voor de meeste ondernemers complex. Zij besteden de douaneformaliteiten onder meer om die reden vaak uit aan een expediteur. Enkele ondernemers kiezen ervoor om de aangifte zelf te doen. Zij moeten dan onder andere de correcte goederencodes uitzoeken. Een vast aanspreekpunt bij de Douane ontbreekt echter om een ondernemer hierbij efficiënt te ondersteunen.

De ondernemer maakt extra kosten door het inschakelen van een expediteur. Wanneer de ondernemer de aangifte zelf wil doen, kost het hen veel tijd en moeite om de aangifte correct te doen. Dit speelt met name wanneer de ondernemer veel verschillende producten exporteert.

Oplossingsrichting 1: één landelijke front office klantmanagement

Het doen van de aangifte vereist zekere specialistische kennis. Grotere ondernemers hebben hiervoor speciaal mensen in dienst. De bij dit onderzoek betrokken ondernemers vinden het vaak ook nuttig om een expert te gebruiken, zodat zij zichzelf volledig kunnen richten op de handel. Het lijkt dan ook aan te raden voor beginnende ondernemers om de aangifte niet zelf te doen en een expert hiervoor in te zetten. Dat neemt echter niet weg dat ook experts vragen hebben waarmee ze bij de Douane terecht moeten kunnen.

De Douane is bezig met een herziening van het proces klantmanagement. Onderdeel daarvan is dat minder bedrijven een vaste klantmanager hebben, en dat de generieke dienstverlening wordt versterkt. De douane is daarom bezig met het inrichten van een landelijk front office voor klantmanagement. Aanbevolen wordt om bij de inrichting van het front office in samenspraak met het veld te bepalen hoe het front office voor ondernemers zo nuttig mogelijk wordt ingericht. Aangeraden wordt om ook een relatie te leggen met informatiesites zoals de bestaande website van de Douane, het Ondernemersplein en het IMPEX-loket (4.1.2).

Merkbaarheid	Groot	Zeker beginnende ondernemers en/of mkb-ondernemers zullen hierbij gebaat zijn.
Tijdpad	Kort	De oplossing zit met name in de uitvoering; aanpassing van regelgeving is niet nodig.
Aandachts-punten	De Douane is al bezig met het inrichten van dit front office. Er zijn wel grenzen aan de dienstverlening, namelijk wanneer deze overgaat in advisering. Daarmee zou de Douane de markt verstoren, omdat er private partijen zijn die dit bedrijfsmatig doen.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

4.4.4 "Het AGS-systeem heeft regelmatig een storing en de noodprocedure leidt tot veel extra werk"

Grondslag: digitale dienstverlening, beleid en procedures

Het aangiftesysteem AGS van de Douane heeft volgens ondernemers regelmatig een storing. Ondernemers vinden de noodprocedure tijdrovend. De ondernemer moet ten eerste de internetsite van de Nationale Helpdesk Douane raadplegen om te zien of de noodprocedure mag worden gestart. Na het raadplegen van de internetsite moet de ondernemer het formulier 'Noodaangifte AGS' downloaden, invullen en mailen naar de Douane. De Douane heeft dan een reactietijd van een half uur (bij uitvoer) of anderhalf uur (bij invoer) om te melden of goederen fysiek gecontroleerd worden. Vanaf het moment dat AGS weer online is, moet de ondernemer de aangifte alsnog digitaal in AGS verwerken. Ondernemers beschouwen dit als onnodig dubbel werk.

Eén verklaring voor storingen ligt in het onderliggende systeem Digipoort (voorheen Overheidstransactiepoort). Digipoort kent verschillende gebruikers en heeft diverse doeleinden, zoals de aangifte van de inkomstenbelasting bij de Belastingdienst of de statistieken van het CBS. Wanneer Digipoort overbelast is, bijvoorbeeld ten tijde van een piek in de aangiftes van inkomstenbelasting, kan geen aangifte worden gedaan via AGS.

Ondernemers ondervinden frustratie doordat zij niet weten waar ze aan toe zijn. Daarnaast kost het hen tijd om gebruik te maken van de noodprocedure, waardoor het logistieke proces niet kan worden doorgezet.

Oplossingsrichting 1: indicatoren storing

De logistieke keten bij exporteren en importeren draait om een goede planning. Voor het maken van een goede planning is helderheid nodig. Het maakt in de logistieke keten bijvoorbeeld uit hoe lang een storing duurt. Ondernemers geven aan dat ze bij storingen van één à twee uur prima kunnen wachten. Wanneer het langer duurt, zullen ze gebruikmaken van de noodprocedure. Om deze keuze te vergemakkelijken, is het aan te raden voor de Douane om, waar mogelijk, duidelijk te maken hoe lang een storing gaat duren. Concreet betekent dit dat de Douane een tijdsindicatie geeft en aangeeft wat de oorzaak van de storing is. Dit helpt de ondernemer om een keuze te maken om te wachten met de aangifte of om de noodprocedure te starten.

Merkbaarheid	Klein	Deze oplossingsrichting zal alle ondernemers raken die de Douane aangifte doen, maar enkel ten tijde van storingen. Daarnaast is het alleen incidenteel mogelijk om een tijdsindicatie te geven (zie aandachtspunten).
Tijdpad	Kort	De oplossing zit in de uitvoering; besluitvorming of aanpassing van regelgeving is niet nodig.
Aandachtspunten	Het is bij de meeste storingen niet mogelijk of (vanwege een snelle oplossing) weinig zinvol om een tijdsindicatie te geven. Incidenteel heeft deze oplossingsrichting wel een toegevoegde waarde.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

Oplossingsrichting 2: automatische vrijgave betrouwbare ondernemers

Een mogelijkheid om het oponthoud door een storing (en met name de noodprocedure) te minimaliseren is een automatische vrijgave voor betrouwbare ondernemers. Het al bestaande AEO-certificaat is mogelijk een geschikt criterium voor het vaststellen van betrouwbaarheid.

Het AEO-concept gaat uit van horizontaal toezicht: vertrouwen op basis van ervaringen uit het verleden en de eigen verantwoordelijkheid van bedrijven. Wanneer de Douane door middel van de noodprocedure een mail binnen krijgt van een AEO-gecertificeerd bedrijf, kan op basis van het EORI-nummer een automatische vrijgave worden gegeven.

Het aanvragen van een AEO-status is een tijdrovend proces. Er worden hoge eisen gesteld aan administratie en interne controlemaatregelen. In de wetgeving is rekening gehouden met het feit dat voor kleine en middelgrote bedrijven de eisen 'flexibeler' worden getoetst[42] (een eenmanszaak heeft bijvoorbeeld geen toegangspoorten nodig om in aanmerking te komen voor een AEO-status). Toch zijn weinig mkb-ondernemingen AEO-gecertificeerd. Wellicht zijn mkb-ondernemingen niet bekend met de grotere flexibiliteit die voor hen geldt. In praktijk is het daarom mogelijk dat een automatische vrijgave voor AEO-gecertificeerde bedrijven vooral voordelen oplevert voor grotere ondernemingen.

Merkbaarheid	Klein	Vooral grote ondernemers maken gebruik van AEO-certificering.
Tijdpad	Middellang	Deze oplossingsrichting vereist besluitvorming.
Aandachtspunten	De Douane wil niet enkel kijken naar AEO/niet-AEO, maar ook specifiek naar de afhandeling van spoedeisende zendingen. Dit betekent dat de automatische vrijgave niet alleen geldt voor ondernemers met een AEO-status, maar ook voor ondernemers die de spoedeisendheid van hun zending aantonen.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

Art. 29, vierde lid UVo.DWU: De douaneautoriteiten houden terdege rekening met de bijzondere kenmerken van de marktdeelnemers, en met name van kleine en middelgrote ondernemingen bij de beoordeling of aan de criteria zoals bepaald in artikel 39 van het wetboek is voldaan

Oplossingsrichting 3: verminderen overlast noodprocedure AGS

Ondernemers ondervinden hinder doordat de huidige noodprocedure per mail moet worden gedaan. Dit zorgt voor onzekerheid wanneer geen bericht wordt ontvangen binnen de responstijd, maar levert ook dubbel werk op doordat de aangifte alsnog via AGS moet worden ingevoerd. Een voorgestelde oplossing om beide te verminderen, is een back-up systeem voor de noodprocedure. Door het back-up systeem verandert de procedure voor de ondernemer niet, mits de (private) software automatisch van systeem kan wisselen. Het is van belang dat het back-up systeem niet op Digipoort draait.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Deze oplossing neemt veel frustratie weg bij alle ondernemers die de Douane aangifte doen, maar enkel ten tijde van storingen.
Tijdpad	Middellang	De oplossing vereist veel uitvoeringstijd.
Aandachts-punten	De kosten van een back up systeem zijn te hoog ten opzichte van de te verwachten opbrengsten. Wel is het voor de Douane mogelijk om de afhandeling van de noodprocedure te digitaliseren, wat tot een versnelling van de afhandeling moet leiden.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

4.4.5 "De aanvraag voor een bindende tariefinlichting (BTI) duurt lang"

Grondslag: beleid en procedures

Wanneer een ondernemer een bindende tariefinlichting aanvraagt, zoekt de Douane uit welke goederencode moet worden gebruikt. De goederencode is bepalend voor de hoogte van de invoerrechten. Afhankelijk van de goederen kan dit soms een paar maanden duren.

Aanvragen moeten worden verstuurd per post. De Douane heeft dertig dagen om te beoordelen of de aanvraag compleet is. De aanvrager heeft vervolgens dertig dagen om de aanvraag te completeren. Soms is voor completering een douanelaboratoriumonderzoek nodig, wat onder andere door ondercapaciteit veel tijd kost. De wettelijke afhandeltermijn is 120 dagen na indiening van een complete aanvraag. Voor ondernemers kan de totale doorlooptijd oplopen tot een half jaar. Dit werkt belemmerend voor de handel van het specifieke product, waardoor zij inkomsten derven.

Sinds 2016 is ruim 7.500 keer een BTI afgegeven door de Nederlandse Douane.[43]

Oplossingsrichting 1: privaat gecertificeerde labs

Veel van de verloren tijd ontstaat door het aanvullend verzoek om een monster te onderzoeken in het Douane Laboratorium, en het daadwerkelijke labonderzoek zelf. Dit aanvullend verzoek wordt bepaald op basis van een analyse van de door de ondernemer aangeleverde informatie. Dit knelpunt lijkt met name een capaciteitsprobleem bij het Douane Laboratorium te zijn. De oplossing hiervoor zou kunnen liggen bij private, gecertificeerde labs. Ondernemers zijn bereid om te betalen voor onderzoek door private labs, als dit voor hen een grote tijdswinst oplevert.

[43] Stand van zaken 4 juni 2019.

Merkbaarheid	Klein	Buiten het feit dat niet elke ondernemer een BTI-aanvraag doet, is het de vraag hoeveel mkb-ondernemers hiervan gebruik zullen maken. Vanwege de hogere kosten van private laboratoria kiezen ondernemers hier allicht beperkt voor.
Tijdpad	Kort	Deze oplossing vereist besluitvorming.
Aandachtspunten	Het is aan de Douane om de uitslag van een onderzoek door een particulier laboratorium te beoordelen op betrouwbaarheid/realiteit, zonder aanvullend monsteronderzoek aan te vragen bij het Douane Laboratorium. Het is verder aan de markt om voor deze oplossingsrichting te kiezen.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

Oplossingsrichting 2: geautomatiseerd systeem aanvraag bindende tariefinlichting

Doordat aanvragen per post verstuurd moeten worden, kan het voorkomen dat ondernemers fouten maken of, vanwege diverse redenen, bepaalde informatie niet aanleveren. Wanneer het aanvraagproces binnen een geautomatiseerd systeem plaatsvindt, die foute en incomplete aanvragen signaleert en blokkeert, kan de ondernemer de aanvraag direct completeren. Dit scheelt aanzienlijk in de doorlooptijd voor de ondernemer. Daarnaast hoeft de Douane ook minder tijd te besteden aan de compleetheidsbeoordeling, door zich puur op de noodzaak van douanelaboratoriumonderzoek te focussen.

Vooralsnog zal in geheel Europa op 1 oktober 2019 de aanvragen en afgifte van BTI's op elektronische wijze worden verwerkt. Na 1 oktober a.s. zullen in principe geen schriftelijke aanvragen meer in behandeling worden genomen (met een geringe overgangstermijn voor aanvragen die kort voor 1 oktober zijn verzonden).

Merkbaarheid	Klein	Buiten dat niet elke ondernemer een BTI-aanvraag doet, valt hier niet de meeste tijdswinst op te halen
Tijdpad	Kort	Per 1 oktober 2019 zal hierin worden voorzien.
Aandachtspunten	Er is al gestart met de oplossingsrichting.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

5 Conclusies

1. De klantreizen die ondernemers doorlopen zijn op hoofdlijnen gelijk, variaties worden veroorzaakt door werkwijzen van uitvoeringsorganisaties en markttoegangsvereisten van derde landen.

Bij internationaal zakendoen buiten de Europese Unie heeft een ondernemer te maken met een groot aantal wetten en regels. Om hieraan te voldoen dient een ondernemer aan randvoorwaarden te voldoen, zoals het aanvragen van een EORI-nummer, software en een registratie elektronisch berichtenverkeer. Om handel te kunnen drijven worden contacten gelegd met ondernemers in het derde land, worden (ver)koopafspraken gemaakt en worden contracten worden afgesloten. De douaneformaliteiten zijn over het algemeen gelijk, ongeacht de sector.

Met betrekking tot export worden variaties in de klantreizen met name veroorzaakt door de werkwijzen van uitvoeringsorganisaties en derde landeneisen. Het type te verhandelen product bepaalt met welke uitvoeringsorganisaties een ondernemer te maken krijgt met betrekking tot kwaliteitscontroles en exportcertificaten. Voor groenten en fruit is in Nederland het KCB hiervoor verantwoordelijk, terwijl bij bewerkte levensmiddelen het COKZ en/of de NVWA deze taken uitvoert. Daarnaast gelden bij handel met derde landen diverse markttoegangsvereisten en daaraan gekoppelde formaliteiten. De invulling en de impact van deze vereisten en formaliteiten verschillen per sector en per land. Dit betekent dat een ondernemer gedurende het productieproces kennis moet hebben van deze verschillende vereisten en formaliteiten en hiernaar moet handelen. Het gaat bijvoorbeeld om fytosanitaire vereisten gesteld door derde landen, maar ook om de (wijze van het uitvoeren van) controles door het KCB, het COKZ en de NVWA. De druk voor een ondernemer om te voldoen aan de vereisten en formaliteiten wordt alleen maar groter als wordt geëxporteerd naar meerdere derde landen. De vereisten en formaliteiten verschillen immers per land.

2. De **klantreis 'internationaal zakendoen buiten de EU' w**ordt niet ervaren door één type ondernemer, maar kenmerkt zich door een hoeveelheid en diversiteit aan ondernemers.

Om producten van A naar B te krijgen geldt voor de onderzochte klantreizen dat er sprake is van een opeenvolging van stappen waar meerdere ondernemers bij betrokken zijn. Bij het im- en exporteren van producten gaat het bijvoorbeeld om de producent/teler, ex- en importeur, expediteur, containeroverslagbedrijf in de haven, transporteur, afnemer, etc. Ondernemers kiezen voor samenwerking uiteindelijk op basis van rendement en/of omdat zij zich willen concentreren op hun eigen vakgebied. Een voorbeeld is een teler die op de hoogte is van de fytosanitaire vereisten, maar het lastig vindt om in te schatten wat zijn fruit in een bepaalde week op de markt oplevert. De daadwerkelijk im- en export wordt vervolgens weer uitbesteed aan intermediairs. Iedere schakel in de klantreis heeft op zijn beurt weer te maken met de geldende wet- en regelgeving en bijbehorende formaliteiten.

3. De oplossingsrichtingen voor de in totaal 16 uitgewerkte knelpunten vormen een goede basis voor het merkbaar verminderen van regeldruk in de onderzochte klantreizen, maar zijn ook relevant voor andere sectoren waar sprake is van internationaal zakendoen buiten de EU.

Op basis van onderzoek bij circa 100 ondernemers zijn, naast de klantreizen (het proces), in totaal 55 knelpunten in kaart gebracht die een efficiënt en effectief internationaal zakendoen belemmeren. Een aantal van deze knelpunten zijn reeds opgepakt door de overheid, liggen buiten de invloedssfeer van de Nederlandse overheid of hebben een beperkte impact op ondernemers. Deze knelpunten zijn in dit onderzoek niet verder onderzocht. Samen met ondernemers, departementen, uitvoeringsorganisaties en toezichthouders zijn uiteindelijk 16 knelpunten uitgewerkt en zijn oplossingsrichtingen geïdentificeerd. Gezien het belang en de ervaren regeldruk van ondernemers in de diverse klantreizen vormen de geïdentificeerde en samen uitgewerkte oplossingsrichtingen een goede en brede basis voor het merkbaar verminderen van regeldruk en het verbeteren van de dienstverlening. Aangezien niet alle knelpunten specifiek zijn voor een bepaalde klantreis, zijn veel oplossingsrichtingen ook relevant voor andere sectoren in Nederland waar sprake is van internationaal zakendoen.

4. Het uitwerken van de oplossingsrichtingen vraagt om een gezamenlijke inspanning van ondernemers, departementen, uitvoeringsorganisaties en toezichthouders.

De oplossingsrichtingen zoals opgenomen in de voorliggende rapportage leggen een basis voor het concreet oplossen van ervaren knelpunten van ondernemers. Om dit daadwerkelijk te realiseren is het belangrijk dat alle relevante stakeholders samenwerken en concrete voortgang boeken. Te meer omdat voor een aantal knelpunten al aan oplossingen wordt gewerkt. Het is positief dat de betrokken stakeholders tijdens de interviews en in het Klantreisoptimalisatie lab bereidheid hebben getoond om de knelpunten in gezamenlijkheid op te pakken en dat draagvlak bestaat voor de oplossingsrichtingen. Het verdient aanbeveling om de oplossingsrichtingen uit deze rapportage in een vervolgtraject verder uit te werken in een helder plan, met een duidelijke structuur en een strakke planning, ook met betrokkenheid van de ondernemers en brancheorganisaties. Brancheorganisaties hebben een (vertegenwoordigende) rol bij het aanpakken en oplossen van ervaren knelpunten. In het levensmiddelenveld wordt deze rol op dit moment echter minder sterk opgepakt dan in het fytosanitaire veld. Om de merkbaarheid voor ondernemers zo groot mogelijk te maken en dubbel werk te voorkomen, is het belangrijk om afstemming te zoeken met reeds lopende initiatieven die ook gericht zijn op het verminderen van regeldruk en het verbeteren van de dienstverlening. Aandachtspunt voor implementatie en commitment is het ter beschikking stellen van de vereiste tijd en deskundigheid.

5. Er zijn schakels in de keten die geen vereenvoudiging en transparantie van de keten nastreven.

Uit het onderzoek blijkt dat niet iedere ondernemer een vereenvoudiging van de klantreis nastreeft. Het gaat hierbij om ondernemers waarvan het verdienmodel gebaseerd is op de hoeveelheid en complexiteit van nationale en internationale wetten, regels, vereisten en procedures. Namens hun opdrachtgevers gaan zij bijvoorbeeld op zoek naar buitenlandse afzetmarkten, regelen het documentenverkeer en organiseren het transport. Door processen in de klantreis te vereenvoudigen komen dergelijke taken meer binnen handbereik van producenten, waardoor de toegevoegde waarde afneemt.

6. Het economische perspectief van mkb-ondernemers kan worden vergroot, door vanuit overheids- en bedrijfslevenperspectief meer ketengericht te denken en te handelen.

Binnen de onderzochte klantreizen ervaren ondernemers een grote bereidheid van de overheid om samen te werken. Zo faciliteert de overheid ondernemers met on- en offline informatie, zijn bereikbaarheidstijden van toezichthouders verruimd en wordt steeds digitaler gewerkt om processen efficiënter af te handelen. Tegelijkertijd ervaren ondernemers dat de dienstverlening sterk afhangt van het type overheidsorganisatie en de persoon waarmee contact is. Ondernemers ervaren dat uitvoeringsorganisaties en toezichthouders veelal als 'eilandorganisaties' werken, ieder met eigen systemen, procedures en cultuuraspecten. Uit het onderzoek komt bijvoorbeeld naar voren dat telers en exporteurs van groente en fruit positiever zijn over het KCB dan fabrikanten en exporteurs van bewerkte levensmiddelen over het COKZ en de NVWA. De bereikbaarheid, ondernemersgerichtheid en het meedenkend vermogen maken hier het verschil. Een belangrijke oorzaak hiervan ligt in het elementaire verschil tussen het sterk gereguleerde fytosanitaire veld (groente en fruit) en het minder sterk gereguleerde levensmiddelenveld. Sterke regulering geeft veel duidelijkheid en dit maakt concrete en eenduidige informatievoorziening aan ondernemers mogelijk. Minder sterke regulering geeft (ook bij toezichthouders) minder duidelijkheid en houvast, waardoor niet altijd meteen bekend is of kan zijn wat ondernemers willen weten.

Uitvoeringsorganisaties en toezichthouders hebben, ongeacht het type klantreis, deels vergelijkbare processen en vraagstukken. Door intensiever met elkaar samen te werken en op te trekken ontwikkelt de semi gestructureerde samenwerking zich naar een niveau van partnerschap. Structurele samenwerking op het gebied van strategievorming, informatie-uitwisseling en procedures draagt bij aan de ontwikkeling van het economisch perspectief voor ondernemers. Daarnaast ligt de oplossing voor het levensmiddelenveld voor een belangrijk deel in betere informatievoorziening en verwachtingenmanagement.

7. Veel processen tussen de overheid en mkb-ondernemers zijn gedigitaliseerd, maar nog onvoldoende op elkaar afgestemd.

Verschillende overheidsinstanties hebben hun werkzaamheden gedigitaliseerd en geautomatiseerd, maar deze zijn nog onvoldoende op elkaar afgestemd. Het gevolg is meermalige gegevensuitvraag bij dezelfde ondernemer. Het meermalig opvragen van dezelfde gegevens leidt tot een toename van regeldruk en wekt bovendien irritatie op bij ondernemers. Een voorbeeld is het aanleveren van vergelijkbare gegevens voor het opstellen van een certificaat van oorsprong bij de KvK, het opstellen van certificaten bij de NVWA en gegevens voor het afhandelen van douaneformaliteiten voor export. Door het bevorderen van de uitrol en het gebruik van het Single Window Handel & Transport, wordt gegevensuitwisseling tussen bedrijven en overheden sneller, eenvoudiger en betrouwbaarder.

Bijlagen bij rapportage:

Klantreis internationaal zakendoen buiten de Europese Unie

I	Uitgebreide beschrijving klantreizen	54
II	Overige oplossingsrichtingen	63
III	Geraadpleegde bronnen	70
IV	Begeleidingsgroep	73

I Uitgebreide beschrijving klantreizen

Import groente en fruit

1. Het verkennen van marktkansen

   Doorgaans hebben ondernemers twee redenen om te beginnen met import: of ze hebben een gat in de Nederlandse markt ontdekt, of het is voordeliger om een product of dienst in het buitenland te laten maken en dat dan naar Nederland te vervoeren. Om erachter te komen of de importplannen haalbaar zijn, is het van belang om de Nederlandse markt eerst goed te onderzoeken. Bijvoorbeeld door vast te stellen of er voldoende vraag is naar het beoogde importproduct en zo ja, welke kostprijs ten opzichte van concurrenten kan worden gerekend. Hierbij moet rekening worden gehouden met aspecten zoals de inkoopprijs, transportkosten, invoerrechten en indirecte bedrijfskosten. Als het marktonderzoek genoeg reden geeft om de geplande import door te zetten, kan een importplan worden gemaakt. Een importplan doorloopt de theoretische stappen die nodig zijn om import te realiseren.

2. Het inrichten van de interne organisatie

   Bij het importeren van goederen uit landen buiten de EU moet een ondernemer aan een aantal randvoorwaarden voldoen. Zo moet de ondernemer een EORI-nummer aanvragen, te gebruiken als identificatienummer bij douanehandelingen, en moet de ondernemer een registratie elektronisch berichtenverkeer (binnenbrengen, AGS en transit) aanvragen, om berichten uit te kunnen wisselen met de Douane. Verder bestaat de mogelijkheid om verschillende regelingen aan te vragen die het importproces structureel vereenvoudigen en die voor ondernemers interessant zijn vanaf een bepaald aantal zendingen. Het gaat bijvoorbeeld om een erkende inspectielocatie, een AEO-vergunning en een douane-entrepot.

3. Sluiten kooptransactie

   Wanneer de organisatie voldoet aan alle eisen kan de ondernemer beginnen met importeren vanuit buiten de EU. Bij het sluiten van de kooptransactie maken de partijen afspraken over onder andere de gewenste hoeveelheid, de betalingswijze, het transport, de verzekeringen, vergunningen en douaneformaliteiten. Hierbij wordt vaak gebruikgemaakt van 'Incoterms', ofwel internationale standaardleveringsvoorwaarden. Wanneer de transactievoorwaarden akkoord zijn, verzendt de leverancier de lading naar de ondernemer.

Voordat de lading daadwerkelijk Nederland bereikt, doorloopt de ondernemer nog enkele stappen ter voorbereiding.

4. Vooraanmelden importinspectie

   Op het moment dat het duidelijk is wanneer de zending op de inspectielocatie aankomt, dus nog voor de zending in Nederland aankomt, doet de ondernemer een elektronische vooraanmelding via CLIENT-import. Hiermee vraagt de ondernemer een importinspectie van de zending aan. De aanvraag komt automatisch terecht bij het KCB-kantoor waaronder de inspectielocatie van de ondernemer valt. De ondernemer wordt op de hoogte gesteld van de procedure voor de betreffende zending en kan de logistieke planning hierop afstemmen.

5. Opmaken T1-document

   De ondernemer met een douane-entrepot moet de zending vervoeren vanuit de haven naar zijn, door de NVWA erkende, inspectielocatie. Hiervoor maakt hij een Transitdocument T1 op in het NCTS-systeem. T1 geeft aan dat goederen onder de regeling

Douane vervoer vallen. Over goederen die onder de regeling Douane vervoer vallen, hoeft de ondernemer niet meteen invoerrechten te betalen. Het douane-entrepot staat onder toezicht van de Douane en is in praktijk een bedrijfslocatie van de ondernemer waar geïmporteerde producten worden opgeslagen. Veel ondernemers besteden het opmaken van het T1-document uit aan een expediteur.

Stap 5 is voor de ondernemer niet van toepassing bij import via wegtransport (de exporteur regelt in dat geval meestal het T1-document).

6. Wachten op vrijgave

   De logistieke planning voor het vervoer naar de erkende inspectielocatie is geregeld, maar de Douane kan eerst nog een container selecteren voor een röntgenscan op onder andere verboden middelen. In praktijk gebeurt dit bij 1% van de containers op basis van een geautomatiseerde selectie door middel van Prisma. Bij de scan wordt gebruikgemaakt van een scanapparaat. Het scanapparaat staat in Rotterdam op de verschillende terminals van de Maasvlakte. De terminal is daarmee verantwoordelijk voor het uitvoeren van de scan en de Douane analyseert de beelden. In de Waalhaven staan (nog) geen scanapparaten op de terminals, daar wordt gewerkt met een mobiele scan. De rekening van de scan gaat naar de ondernemer.

7. Vervoeren zending naar bedrijfslocatie

   Na vrijgave van de Douane mag de zending worden vervoerd naar de bedrijfslocatie. De ondernemer zorgt voor het fysieke vervoer van de geïmporteerde producten vanuit de haven naar de bedrijfslocatie. Dit vervoer vindt plaats over de weg. Sommige ondernemers verzorgen dit vervoer zelf, andere ondernemers besteden het uit aan een vervoerder.

   Stap 7 is niet van toepassing bij import via wegtransport.

8. Begeleiden importinspectie

   Een inspecteur van het KCB kan een bezoek brengen aan de erkende inspectielocatie van de ondernemer voor het uitvoeren van een fytosanitaire inspectie en/of kwaliteitsinspectie. De ondernemer moet de inspectie mogelijk maken door de inspecteur toegang verlenen tot de geïmporteerde zending. Als aan alle eisen is voldaan, neemt de inspecteur het fytosanitaire certificaat van het derde land in en ontvangt de ondernemer een vrijgavebewijs en/of een gewaarmerkt normcontrolecertificaat.

9. Indienen aangifte

   Als de inspectie is afgerond, doet de ondernemer bij de Douane een digitale aangifte ten invoer door middel van het aangiftesysteem AGS. De aangifte wordt gedaan om de producten in het vrije verkeer van de EU te brengen. Bij de aangifte gebruikt de ondernemer de goederencode(s) waaronder de producten in de douanenomenclatuur zijn ingedeeld. Aan de hand van de aangifte berekent de Douane de invoerheffing en de btw. Veel ondernemers besteden het indienen van de aangifte uit aan een expediteur.

10. Verhandelen zending

    Na de aangifte zijn de producten in het vrije verkeer van de EU gebracht. De ondernemer zorgt voor het fysieke vervoer van de geïmporteerde producten vanuit de bedrijfslocatie naar zijn afnemer, zoals een supermarkt. Dit vervoer vindt plaats over de weg. Sommige ondernemers verzorgen dit vervoer zelf, andere ondernemers besteden het uit aan een vervoerder. De ondernemer stelt verder een factuur op en handelt de transactie af in overeenstemming met de afspraken die zijn gemaakt met de afnemer.

11. Opgeven waarde zending

    Wanneer de transactie met de afnemer is afgerond, moet de ondernemer nog de opbrengst van de zending doorgeven aan de Douane. Hierdoor krijgt de Douane een

actueel beeld van de daadwerkelijke transactiewaarde van producten. Dit is van belang voor het vaststellen van de douanewaarde, op basis waarvan de invoerrechten en btw worden geheven. Voor de ondernemer leidt deze stap ook tot het bijhouden van een verkoopadministratie van geïmporteerde producten en het mogelijk ontvangen van een naheffingsaanslag.

Import elektronica

1. Het verkennen van marktkansen

   Doorgaans hebben ondernemers twee redenen om te beginnen met import: of ze hebben een gat in de Nederlandse markt ontdekt, of het is voordeliger om een product of dienst in het buitenland te laten maken en dat dan naar Nederland te vervoeren. Om erachter te komen of de importplannen haalbaar zijn, is het van belang om de Nederlandse markt eerst goed te onderzoeken. Bijvoorbeeld door vast te stellen of er voldoende vraag is naar het beoogde importproduct en zo ja, welke kostprijs ten opzichte van concurrenten kan worden gerekend. Hierbij moet rekening worden gehouden met aspecten zoals de inkoopprijs, transportkosten, invoerrechten en indirecte bedrijfskosten. Als het marktonderzoek genoeg reden geeft om de geplande import door te zetten, kan een importplan worden gemaakt. Een importplan doorloopt de theoretische stappen die nodig zijn om import te realiseren.

2. Het inrichten van de interne organisatie

   Bij het importeren van goederen uit landen buiten de EU moet een ondernemer aan een aantal randvoorwaarden voldoen. Zo moet de ondernemer een EORI-nummer aanvragen, te gebruiken als identificatienummer bij douanehandelingen, en moet de ondernemer een registratie elektronisch berichtenverkeer (binnenbrengen, AGS en transit) aanvragen, om berichten uit te kunnen wisselen met de Douane.

3. Sluiten kooptransactie

   Wanneer de organisatie voldoet aan de eisen kan de ondernemer beginnen met importeren vanuit buiten de EU. Bij het sluiten van de kooptransactie maken de partijen afspraken over onder andere de gewenste hoeveelheid, de betalingswijze, het transport, de verzekeringen, vergunningen en douaneformaliteiten. Hierbij wordt vaak gebruikgemaakt van 'Incoterms', ofwel internationale standaardleveringsvoorwaarden. Wanneer de transactievoorwaarden akkoord zijn, verzendt de leverancier de lading naar de ondernemer.

4. Wachten op vrijgave

   Wanneer de lading in Nederland aankomt, kan de Douane eerst nog een container selecteren voor een röntgenscan op onder andere verboden middelen. In praktijk gebeurt dit bij 1% van de containers op basis van een geautomatiseerde selectie door middel van Prisma. Bij de scan wordt gebruikgemaakt van een scanapparaat. Het scanapparaat staat in Rotterdam op de verschillende terminals van de Maasvlakte. De terminal is daarmee verantwoordelijk voor het uitvoeren van de scan en de Douane analyseert de beelden. In de Waalhaven staan (nog) geen scanapparaten op de terminals, daar wordt gewerkt met een mobiele scan. De rekening van de scan gaat naar de ondernemer.

5. Indienen aangifte

   De ondernemer doet bij de Douane een digitale aangifte ten invoer door middel van het aangiftesysteem AGS. De aangifte wordt gedaan om de producten in het vrije verkeer van de EU te brengen. Bij de aangifte gebruikt de ondernemer de goederencode(s) waaronder de producten in de douanenomenclatuur zijn ingedeeld. Aan de hand van de aangifte berekent de Douane de invoerheffing en de btw. Veel ondernemers besteden het indienen van de aangifte uit aan een expediteur.

6. Vervoeren zending naar bedrijfslocatie

   Na het in vrije verkeer brengen, mag de zending worden vervoerd naar de bedrijfslocatie. Dit vervoer vindt plaats over de weg. Sommige ondernemers verzorgen dit vervoer zelf, andere ondernemers besteden het uit aan een vervoerder.

7. Verhandelen zending

   De ondernemer zorgt voor het fysieke vervoer van de geïmporteerde producten vanuit de bedrijfslocatie naar zijn afnemer. Dit vervoer vindt plaats over de weg. Sommige ondernemers verzorgen dit vervoer zelf, andere ondernemers besteden het uit aan een vervoerder. De ondernemer stelt verder een factuur op en handelt de transactie af in overeenstemming met de afspraken die zijn gemaakt met de afnemer.

Export groente en fruit

1. Verkennen marktkansen

   Ondernemers hebben doorgaans drie manieren waarop zij beginnen met exporteren: ze beginnen hun eigen onderneming na ervaring op te hebben gedaan bij een al bestaande ondernemer, ze nemen hun producten mee naar een beurs waar ze (per toeval) geïnteresseerde afnemers tegenkomen van buiten de EU óf ze zoeken actief een nieuwe afzetmarkt. Een enkeling maakt gebruik van subsidieregelingen. Om erachter te komen of de exportplannen haalbaar zijn, is het van belang om de buitenlandse markt eerst goed te onderzoeken. Bijvoorbeeld door vast te stellen of er voldoende vraag is naar het beoogde product en zo ja, welke kostprijs ten opzichte van concurrenten kan worden gerekend. Hierbij moet rekening worden gehouden met aspecten zoals de inkoopprijs, voedselveiligheidseisen, transportkosten, invoerrechten en indirecte bedrijfskosten. Als het marktonderzoek genoeg reden geeft om de geplande export door te zetten, kan een exportplan worden gemaakt. Een exportplan doorloopt de theoretische stappen die nodig zijn om export te realiseren.

2. Inrichten interne organisatie

   Bij het exporteren van goederen naar landen buiten de EU moet een ondernemer aan een aantal randvoorwaarden voldoen. Zo moet de ondernemer een EORI-nummer aanvragen, te gebruiken als identificatienummer bij douanehandelingen, en moet de ondernemer een registratie elektronisch berichtenverkeer (uitgaan en AGS) aanvragen, om berichten uit te kunnen wisselen met de Douane. Verder bestaat de mogelijkheid om verschillende regelingen aan te vragen die het exportproces structureel vereenvoudigen en die voor ondernemers interessant zijn vanaf een bepaald aantal zendingen. Het gaat bijvoorbeeld om een AEO-vergunning en een deelname aan het Reglement Interne Kwaliteitscontrole (RIK).

3. Begeleiden bedrijfsinspectie

   Voordat een bepaald product mag worden geëxporteerd kan het zijn dat een inspecteur van het KCB, vanwege bijvoorbeeld specifieke eisen van het derde land, een bezoek brengt aan de teler. De teler moet de bedrijfsinspectie mogelijk maken door de inspecteur toegang te verlenen tot de boomgaard. Wanneer aan de gestelde eisen is voldaan, wordt de ondernemer opgenomen in een register toegelaten bedrijven.

4. Sluiten verkooptransactie

   Wanneer de organisatie, en het product, voldoet aan alle eisen kan de ondernemer beginnen met exporteren. Bij het sluiten van de verkooptransactie maken de partijen afspraken over onder andere de gewenste hoeveelheid, de betalingswijze, het transport, de verzekeringen, vergunningen en douaneformaliteiten. Hierbij wordt vaak gebruikgemaakt van 'Incoterms', ofwel internationale standaardleveringsvoorwaarden. Wanneer de transactievoorwaarden akkoord zijn, verzendt de ondernemer de lading naar de afnemer.

Voordat de lading daadwerkelijk wordt verzonden, doorloopt de ondernemer nog zes stappen ter voorbereiding. Hiervan kunnen stap 5 tot en met 8 parallel aan elkaar lopen.

5. Verzamelen zending

   De zending moet worden verzameld vanaf de gaard(en) van de teler(s). De teler en ondernemer organiseren het fysieke vervoer naar het distributiecentrum van de ondernemer. Het vervoer vindt plaats over de weg. Soms wordt dit vervoer uitbesteed aan een vervoerder. Ter voorbereiding op het transport naar het derde land wordt de zending gesorteerd en verpakt.

6. Opmaken transportdocument

   De ondernemer maakt een transportdocument op waarin de afspraken staan met de transporteur. Dit document wordt opgemaakt bij de te gebruiken transporteur.

Afhankelijk van de transportmodaliteit is dit een Bill of Lading, een CMR-vrachtbrief, een Airway Bill of een CIM-vrachtbrief. Een deel van de ondernemers besteedt het opmaken van het document uit aan een expediteur.

7. Aantonen oorsprong en legaliseren

   Naar aanleiding van eventuele landenvoorschriften en klanteisen heeft de ondernemer exportdocumenten nodig. De KvK geeft deze documenten op aanvraag af. Het gaat hierbij om Certificaten van Oorsprong (handelspolitiek), legalisaties van handtekeningen op documenten (ondertekeningsbevoegdheid) en EUR.1-certificaten (minder invoerrechten). Een ondernemer met een vergunning toegelaten exporteur (VTE) of registratie exporteur (REX) kan volstaan met een factuurverklaring in plaats van een EUR.1-certificaat.

8. Opstellen exportcertificaten

   Op basis van eisen van derde landen moeten een fytosanitair certificaat en/of op basis van kwaliteitseisen van de EU een normcontrolecertificaat worden opgesteld. De certificaten worden opgesteld via e-CertNL. Voor het waarmerken van de certificaten kan een fytosanitaire inspectie of kwaliteitsinspectie nodig zijn door het KCB.

9. Begeleiden exportinspectie

   Wanneer een inspecteur van het KCB een bezoek brengt voor het uitvoeren van een exportinspectie, moet de ondernemer de inspectie mogelijk maken door de inspecteur toegang te verlenen tot de zending. Als aan de fytosanitaire eisen en/of de kwaliteitsvoorschriften van de EU is voldaan, waarmerkt de inspecteur het fytosanitaire certificaat en/of het normcontrolecertificaat.

10. Indienen aangifte

    Om de producten ten uitvoer vrij te geven, doet de ondernemer bij de Douane een digitale aangifte ten uitvoer. De aangifte wordt gedaan via het aangiftesysteem AGS, eventueel met behulp van software die op AGS is aangesloten. Bij de aangifte gebruikt de ondernemer de goederencode waaronder de producten in de douanenomenclatuur zijn ingedeeld. De levering is belast met 0% btw. Veel ondernemers besteden het indienen van de aangifte uit aan een expediteur.

11. Vervoeren zending naar exporthaven

    Na de aangifte zorgt de ondernemer voor het fysieke vervoer van de producten vanaf de bedrijfslocatie naar de exporthaven. Dit vervoer vindt plaats over de weg. Sommige ondernemers verzorgen dit vervoer in eigen beheer, andere ondernemers besteden het uit aan een vervoerder. Bij export via wegtransport gaat het niet om vervoer naar de exporthaven, maar rechtstreeks naar het derde land.

12. Aanmelden zending bij exporthaven

    De terminal doet de aanmelding ten uitgang, wanneer de zending de exporthaven bereikt, via software die is aangesloten op DMF. Het douanekantoor van de exporthaven ziet toe op het uitgaan van de zending.

13. Verzenden documenten

    De ondernemer verstuurt alle gedurende het exportproces verworven relevante documenten naar de afnemer in het derde land. Steeds vaker vindt deze communicatie digitaal plaats. Het komt ook voor dat de ondernemer een foto van de documenten doorstuurt via WhatsApp.

Export bewerkte levensmiddelen

1. Verkennen marktkansen

   Ondernemers hebben doorgaans drie manieren waarop zij beginnen met exporteren: ze beginnen hun eigen onderneming na ervaring op te hebben gedaan bij een al bestaande ondernemer, ze nemen hun producten mee naar een beurs waar ze (per toeval) geïnteresseerde afnemers tegenkomen van buiten de EU óf ze zoeken actief een nieuwe afzetmarkt. Een enkeling maakt gebruik van subsidieregelingen. Om erachter te komen of de exportplannen haalbaar zijn, is het van belang om de buitenlandse markt eerst goed te onderzoeken. Bijvoorbeeld door vast te stellen of er voldoende vraag is naar het beoogde product en zo ja, welke kostprijs ten opzichte van concurrenten kan worden gerekend. Hierbij moet rekening worden gehouden met aspecten zoals de inkoopprijs, voedselveiligheidseisen, transportkosten, invoerrechten en indirecte bedrijfskosten. Als het marktonderzoek genoeg reden geeft om de geplande export door te zetten, kan een exportplan worden gemaakt. Een exportplan doorloopt de theoretische stappen die nodig zijn om export te realiseren.

2. Inrichten interne organisatie

   Bij het exporteren van goederen naar landen buiten de EU moet een ondernemer aan een aantal randvoorwaarden voldoen. Zo moet de ondernemer een EORI-nummer aanvragen, te gebruiken als identificatienummer bij douanehandelingen, en moet de ondernemer een registratie elektronisch berichtenverkeer (uitgaan en AGS) aanvragen, om berichten uit te kunnen wisselen met de Douane. Verder bestaat de mogelijkheid om verschillende regelingen aan te vragen die het exportproces structureel vereenvoudigen en die voor ondernemers interessant zijn vanaf een bepaald aantal zendingen. Het gaat bijvoorbeeld om een AEO-vergunning.

3. Sluiten verkooptransactie

   Wanneer de organisatie voldoet aan alle eisen kan de ondernemer beginnen met exporteren. Bij het sluiten van de verkooptransactie maken de partijen afspraken over onder andere de gewenste hoeveelheid, de betalingswijze, het transport, de verzekeringen, vergunningen en douaneformaliteiten. Hierbij wordt vaak gebruikgemaakt van 'Incoterms', ofwel internationale standaardleveringsvoorwaarden. Wanneer de transactievoorwaarden akkoord zijn, verzendt de ondernemer de lading naar de afnemer.

Voordat de lading daadwerkelijk wordt verzonden, doorloopt de ondernemer nog zeven stappen ter voorbereiding. Hiervan kunnen stap 4 tot en met 7 parallel aan elkaar lopen.

4. Verzamelen zending

   De zending moet worden verzameld vanaf de fabriek van de producent. De producent en ondernemer organiseren het fysieke vervoer naar het distributiecentrum van de ondernemer. Het vervoer vindt plaats over de weg. Soms wordt dit vervoer uitbesteed aan een vervoerder. Ter voorbereiding op het transport naar het derde land wordt de zending verpakt.

5. Opmaken transportdocument

   De ondernemer maakt een transportdocument op waarin de afspraken staan met de transporteur. Dit document wordt opgemaakt bij de te gebruiken transporteur. Afhankelijk van de transportmodaliteit is dit een Bill of Lading, een CMR-vrachtbrief, een Airway Bill of een CIM-vrachtbrief. Een deel van de ondernemers besteedt het opmaken van het document uit aan een expediteur.

6. Aantonen oorsprong en legaliseren

   Naar aanleiding van eventuele landenvoorschriften en klanteisen heeft de ondernemer exportdocumenten nodig. De KvK geeft deze documenten op aanvraag af. Het gaat hierbij om Certificaten van Oorsprong (handelspolitiek), legalisaties van handtekeningen op documenten (ondertekeningsbevoegdheid) en EUR.1-certificaten (minder

invoerrechten). Een ondernemer met een vergunning toegelaten exporteur (VTE) of registratie exporteur (REX) kan volstaan met een factuurverklaring in plaats van een EUR.1-certificaat.

7. Opstellen exportcertificaten

   Minimaal drie dagen voor vertrek van de zending vraagt de ondernemer via e-CertNL digitaal een exportverklaring of -certificaat en/of een COKZ-certificaat aan. Wat nodig is, is afhankelijk van (bindende) derde landeneisen of eisen van de importeur. Op basis van het opstellen van het certificaat kan een exportinspectie plaatsvinden door de NVWA of het COKZ.

8. Begeleiden exportinspectie

   Wanneer een inspecteur een bezoek brengt voor het uitvoeren van een exportinspectie, moet de ondernemer de inspectie mogelijk maken door de inspecteur toegang te verlenen tot de zending. Als aan de EU-eisen en de gezondheidseisen van het derde land is voldaan, mag de zending worden geëxporteerd.

9. Indienen aangifte

   Om de producten ten uitvoer vrij te geven, doet de ondernemer bij de Douane een digitale aangifte ten uitvoer. De aangifte wordt gedaan via het aangiftesysteem AGS, eventueel met behulp van software die op AGS is aangesloten. Bij de aangifte gebruikt de ondernemer de goederencode waaronder de producten in de douanenomenclatuur zijn ingedeeld. De levering is belast met 0% btw. Veel ondernemers besteden het indienen van de aangifte uit aan een expediteur.

10. Begeleiden douane-inspectie

    Soms mag de zending niet op transport voordat de Douane op bezoek is geweest voor een controle. De Douane moet dan binnen twee uur na aankondiging bij het bedrijf zijn. De Douane controleert of de zending overeenkomt met de aangifte. Ook is het mogelijk dat de Douane monsters neemt om kwaliteitseisen te onderzoeken.

11. Vervoeren zending naar exporthaven

    Na de aangifte zorgt de ondernemer voor het fysieke vervoer van de producten vanaf de bedrijfslocatie naar de exporthaven. Dit vervoer vindt plaats over de weg. Sommige ondernemers verzorgen dit vervoer in eigen beheer, andere ondernemers besteden het uit aan een vervoerder. Bij export via wegtransport gaat het niet om vervoer naar de exporthaven, maar rechtstreeks naar het derde land.

12. Aanmelden zending bij exporthaven

    De terminal doet de aanmelding ten uitgang, wanneer de zending de exporthaven bereikt, via software die is aangesloten op DMF. Het douanekantoor van de exporthaven ziet toe op het uitgaan van de zending.

13. Verzenden documenten

    De ondernemer verstuurt alle gedurende het exportproces verworven relevante documenten naar de afnemer in het derde land. Steeds vaker vindt deze communicatie digitaal plaats. Het komt ook voor dat de ondernemer een foto van de documenten doorstuurt via WhatsApp.

II Overige oplossingsrichtingen

De tijdens het Klantreisoptimalisatie lab verzamelde oplossingsrichtingen zijn voorgelegd aan de begeleidingsgroep door middel van een schriftelijke afstemmingsronde en een plenaire bijeenkomst. De deelnemers aan de begeleidingsgroep hebben aangegeven in hoeverre zij de oplossingsrichtingen duidelijk, merkbaar en haalbaar achtten. Op basis van de opmerkingen van de begeleidingsgroep zijn de oplossingsrichtingen verdeeld over drie categorieën:

- Akkoord. Een van de deelnemers aan de begeleidingsgroep neemt het initiatief om de oplossingsrichting uit te werken. Deze oplossingsrichtingen staan in hoofdstuk 4.
- Nader onderzoeken. De oplossingsrichting is vooralsnog niet akkoord. Deze oplossingsrichtingen zijn hieronder beschreven.
- Onvoldoende draagvlak. De oplossingsrichting wordt niet uitgewerkt. Deze oplossingsrichtingen zijn hieronder beschreven.

Nader onderzoeken

Voor de onderstaande oplossingsrichtingen is nader onderzoek nodig, alvorens eventueel over te gaan tot uitwerking ervan. Voornaamste reden is dat de deelnemers aan de begeleidingsgroep meer tijd nodig hebben voor afstemming binnen hun organisatie dan wel afstemming met andere organisaties die een rol hebben bij de uitwerking van de oplossingsrichting. Na afstemming is inzichtelijk of uitwerking van de oplossingsrichting realistisch en wenselijk is.

Oplossingsrichting: uitvoerbaarheidstoets landeneisen (bij knelpunt **4.1.3**)

Alle deelnemers van het Klantreisoptimalisatie lab onderkennen dat de Nederlandse overheid beperkt invloed heeft op de eisen die derden landen stellen (zeker als deze gericht zijn op bescherming van de eigen interne markt). Toch zou binnen de gesprekken met derde landen meer aandacht moeten bestaan voor de uitvoerbaarheid van de eisen in de vorm van een uitvoerbaarheidstoets. De uitvoerbaarheid wordt dan gedurende de onderhandelingen getoetst bij vertegenwoordigers van de betrokken sector. Door de uitvoerbaarheid ter sprake te brengen en bij voorkeur ook inzichtelijk te maken, is het volgens de deelnemers mogelijk om vreemde eisen te relativeren. Een voorbeeld is de minimale hoogte waarop peren moeten groeien. Niet alleen is deze eis weinig zinvol, deze is ook moeilijk te controleren.

Voordeel van een uitvoerbaarheidstoets is bovendien dat dit waarborgt dat de sector bij het tot stand komen van de landeneisen actief is betrokken. Hierdoor kan zij meedenken over alternatieven. Aandachtspunt is dat ondernemers – hoewel bepaalde verplichtingen zijn afgeschaft – deze voor de (schijn)zekerheid toch nog blijven doen.

De deelnemers zijn zich ervan bewust dat het tot stand komen van deze eisen een onderhandelingsproces is waarop de nodige tijdsdruk kan zitten. Toch geven zij aan dat een dergelijke toets de druk kan wegnemen en waardoor niet te snel akkoord wordt gegaan met onwerkbare en vreemde eisen. Een dergelijk instrument beschermt niet alleen de overheid maar ook de sector zelf tegen te snelle beslissingen.

Merkbaarheid	Klein	Voor specifieke product-land combinaties kunnen voordeel ontstaan, met name in het fytosanitaire veld. Als dit instrument alleen wordt ingezet bij nieuwe onderhandelingen is de merkbaarheid klein.
Tijdpad	Kort	Binnen twaalf maanden kan een eerste pilot zijn gedaan en een snel en werkbaar model zijn uitgewerkt
Aandachtspunten	De oplossingsrichting vergt een afstemming met de veterinaire en fytosanitaire specialisten binnen het ministerie van LNV. Deze specialisten zitten in internationale gremia maar om verandering teweeg te brengen, zijn veel andere partijen uit deze gremia nodig. Overigens vraagt Nederland in Europees verband al aandacht voor de vereenvoudiging van landeneisen. Verder vraagt het uitwerken van deze oplossingsrichting relatief veel capaciteit van het ministerie.	
Voorgestelde actiehouder	Ministerie van LNV	

Oplossingsrichting: proactief landeneisen reduceren (Nederland gidsland) (bij knelpunt **4.1.3**)

Nederland staat internationaal gezien bekend als een open en constructief handelsland. Ook voor wat betreft import en export is Nederland vermaard om haar snelle en effectieve afhandeling. Dit imago zou volgens de deelnemers gebruikt kunnen worden om bestaande landeneisen te vereenvoudigen door proactief de dialoog aan te gaan met derde landen. Eventueel kan hierbij de eerder voorgestelde uitvoerbaarheidstoets worden gebruikt.

Voor de bewerkte levensmiddelen is de NVWA bezig met een initiatief om de bestaande eisen te vereenvoudigen. Dit is mogelijk, omdat er internationaal geen (verregaande) afspraken zijn, in tegenstelling tot in het fytosanitaire veld.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Voor specifieke product-land combinaties kan het voordeel groot zijn. Als dit alleen wordt ingezet bij nieuwe onderhandelingen is de merkbaarheid klein.
Tijdpad	Kort	Binnen twaalf maanden kan een eerste pilot zijn gedaan en een snel en werkbaar model zijn uitgewerkt
Aandachtspunten	Voor de oplossingsrichting gelden dezelfde aandachtspunten als bij de bovenstaande oplossingsrichting over de uitvoerbaarheidstoets.	
Voorgestelde actiehouder	Ministerie van LNV	

Oplossingsrichting: stimuleren samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven bij ontwikkelen en uitrollen koppelingen tussen diverse softwaresystemen (bij knelpunt 4.2.1)

Bij het importeren en exporteren van groente en fruit en levensmiddelen is de factor tijd, en vooral het reduceren ervan, één van de belangrijkste speerpunten voor ondernemers. Immers, vertraging bij het kantoor van ingang of uitgang kan leiden tot vervelende

situaties. Om de tijd voor het afhandelen van een zending verder te reduceren, moeten de overheid en het bedrijfsleven gezamenlijk optrekken bij het ontwikkelen en uitrollen van een directe koppeling tussen het digitale systeem van een ondernemer en de systemen van de overheid (zoals CLIENT-import van de NVWA en AGS van de Douane). Door deze koppeling hebben ondernemers minder losse applicaties nodig voor alle administratieve verplichtingen rondom import en export.

Bovendien bevordert een dergelijke koppeling ook het hergebruik van informatie. Zo vragen de NVWA en de Douane in hun systemen Client en AGS grotendeels dezelfde informatie (wat wordt geïmporteerd, waar komen producten vandaan, wat zijn hoeveelheden en gewichten?). Door het hergebruik van informatie wordt het doen van aanvragen in Client niet alleen geautomatiseerd, maar zal ook de complete administratieve afhandeling van een zending een stuk efficiënter verlopen.

Nederlandse overheden mogen software niet gratis beschikbaar maken, omdat de Wet markt en overheid dit verhindert. De Wet markt en overheid maakt onderdeel uit van de Mededingingswet en beoogt ondernemingen te beschermen tegen marktverstoringen als gevolg van oneigenlijke concurrentie van overheden. Dit laat onverlet dat de overheid en het bedrijfsleven beter kunnen samenwerken bij het efficiënter organiseren van processen.

Merkbaarheid	Groot	Alle ondernemers besparen kosten voor het aanschaffen van software.
Tijdpad	Lang	De oplossing vereist naar verwachting een uitvoeringstijd van ongeveer drie jaar.
Aandachtspunten	Nader onderzoek is nodig naar de technische haalbaarheid van de oplossingsrichting. Om de oplossingsrichting te kunnen uitwerken, moeten alle internationale autoriteiten gebruikmaken van één standaardsysteem en dezelfde definities. Een oplossing kan daardoor niet alleen in de Nederlandse context worden gerealiseerd. Onder andere in de Topsector Logistiek en met het overleg Douane-Bedrijfsleven vindt al een afstemming plaats tussen overheid en bedrijfsleven. Bij het (maritiem) Single Window is al een start gemaakt met het op elkaar afstemmen van de gegevensuitwisseling voor het proces 'binnenbrengen' (zie ook 4.2.2). De verwachting is dat dit voor import en export in de toekomst ook zal gaan gebeuren. De Douane en de NVWA hebben hier al afstemming over.	
Voorgestelde actiehouder	Douane	

Oplossingsrichting: overeenkomen minimum service level toezichthouders (bij knelpunt 4.2.3)

De verschillende toezichthouders hanteren ieder hun eigen normen voor dienstverlening. Zo zijn zij bijvoorbeeld op verschillende momenten werkzaam en bereikbaar. Ondernemers maken hiervan gebruik door toezichthouders tegen elkaar uit te spelen of alleen nog contact te zoeken met de toezichthouder die in hun ervaring de beste dienstverlening levert. De overheid kan dit tegengaan door een gezamenlijk standpunt over dienstverlening in te nemen en daarnaar te werken. Dit betekent dat toezichthouders zich conformeren aan een onderling afgestemd en openbaar gemaakt minimumservice level.

Hiervoor is nodig dat de verschillende toezichthouders en de ministeries waaronder zij ressorteren, heldere afspraken maken over de minimale normen voor dienstverlening. Bij het opstellen van de afspraken moet onder andere rekening worden gehouden met de vraag vanuit de markt en een efficiënte en kostendekkende inzet van de diensten van de toezichthouders.

Merkbaarheid	Gemiddeld	De oplossingsrichting is merkbaar voor ondernemers die te maken hebben met toezicht en het dienstverleningsniveau als onvoldoende ervaren.
Tijdpad	Middellang	Voor deze oplossingsrichting is besluitvorming nodig door de betrokken ministeries.
Aandachtspunten	De uitwerking van deze oplossingsrichting begint met het in kaart brengen van de bestaande serviceniveaus en afspraken van de verschillende toezichthouders. Inzicht is nodig in de verschillen en de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen. Het is namelijk belangrijk om te voorkomen dat bijvoorbeeld tariefstijgingen ontstaan door op basis van onvoldoende onderbouwing extra inspectiecapaciteit in te zetten. Voor de bewerkte levensmiddelen is bijvoorbeeld het service level van het KCB niet te realiseren, vanwege de lagere regulering in het levensmiddelenveld. De oplossingsrichting zit dan in verwachtingenmanagement, zodat duidelijk wordt welke vragen zijn te beantwoorden en welke via andere routes (bijvoorbeeld landbouwraden, RVO.nl, etc.) moeten lopen.	
Voorgestelde actiehouder	Ministerie van LNV	

Onvoldoende draagvlak

De onderstaande oplossingsrichtingen worden niet uitgewerkt door de deelnemers aan de begeleidingsgroep. Redenen zijn:

- De oplossingsrichting heeft geen toegevoegde waarde voor de ondernemer. De uitwerking van de oplossingsrichting kan bijvoorbeeld leiden tot een informatieoverschot voor de ondernemer.
- Over de werkbaarheid van de oplossingsrichting bestaan twijfels en zorgen. De oplossingsrichting leidt namelijk tot risico's op het gebied van fraude door ondernemers en kostenbeheersing voor de overheid.
- De oplossingsrichting wordt onhaalbaar geacht vanwege de benodigde financiële middelen.
- Het uitwerken van de oplossingsrichting is een taak voor marktpartijen. Marktverstoringen als gevolg van oneigenlijke concurrentie door overheden zijn onwenselijk.

Oplossingsrichting: proactief ondernemers benaderen (bij knelpunt 4.1.1)

Volgens de deelnemers aan het Klantreisoptimalisatie lab zou de overheid nog meer proactief ondernemers kunnen benaderen. Dit wordt op kleine schaal wel gedaan (soms rechtstreeks of via brancheorganisaties) maar het voorstel is om vanuit de inschrijving bij de KvK ondernemers rechtstreeks te benaderen. De KvK kan dan de (latente) behoefte inventariseren en gericht de ondernemer doorverwijzen naar bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten (KvK), handelsmissies (BZ) en eventuele subsidiemogelijkheden (RvO.nl).

Het proactief benaderen wordt bij voorkeur gekoppeld aan een klantmanager die als contactpersoon fungeert tussen de overheid en de ondernemer. Belangrijk is ook dat de informatievoorziening over import en export vanuit een centraal punt wordt gecoördineerd. Dit voorstel is uitgewerkt in 4.1.2.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Alle bedrijven die in hun inschrijving hebben aangegeven te importeren en te exporteren worden actief benaderd. De meeste ondernemers starten echter pas met importeren/exporteren als zij al binnen Nederland of Europa handelen.
Tijdpad	Middellang	Er is nog de nodige besluitvorming nodig. Bovendien lijkt het verstandiger om eerst te zorgen dat er een centraal punt is met informatie over internationaal zakendoen (zie 4.1.2).
Aandachtspunten	Het inschrijfmoment is niet geschikt om ondernemers te benaderen over internationaal zakendoen. De meeste starters zijn op dat moment namelijk niet bezig met internationaal zakendoen, maar met het vinden van klanten, het inschrijven zelf, het doen van belastingaangifte, etc. Sommige ondernemers hebben geen behoefte aan veel overheidsassistentie. Een proactieve benadering van de KvK kan leiden tot een informatieoverschot voor sommige ondernemers die geen baat hebben bij een dergelijke benadering. Wel helpt de KvK ondernemers met vragen over internationaal zakendoen al verder. Binnen de taken van de KvK bestaat echter beperkt ruimte om ondernemers ook proactief te benaderen.	

Oplossingsrichting: de Export Box (bij knelpunt 4.1.1)

De overheid heeft diverse subsidieprogramma's om ondernemers te stimuleren hun producten en diensten te gaan exporteren. Deze programma's leveren over het algemeen een eenmalige financiële bijdrage in de kosten. Volgens de deelnemers zouden subsidie-instrumenten meer gericht kunnen zijn op de langere termijn. In navolging van de innovatiebox zou de Export Box geïntroduceerd kunnen worden.

Het principe van de innovatiebox is dat een ondernemer die winst maakt met een innovatie hier minder winstbelasting over hoeft te betalen. Naar analogie zou de Export Box een fiscale voorziening kunnen zijn, die ondernemers die het gelukt is hun product in het buitenland af te zetten een fiscaal voordeel geeft. Uitgangspunt is uiteraard dat het bedrijf nog geen producten naar dit land exporteert.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Alle exporterende bedrijven worden hiermee gestimuleerd op zoek te gaan naar buitenlandse handel.
Tijdpad	Kort	Het ontwikkelen en implementeren van een dergelijke regeling vraagt om 6-12 maanden doorlooptijd.
Aandachts-punten	Laag	Over de werkbaarheid van deze oplossingsrichting bestaan zorgen en twijfels. Bij een dergelijk fiscale voorziening kunnen de kosten voor de overheid onbeheersbaar worden. Daarnaast kan de Export Box fraude in de hand werken.

Oplossingsrichting: aanpassen inspectiecapaciteit (bij knelpunt 4.3.1)

Het blijkt dat de vraag van ondernemers enerzijds en het aanbod van inspectiediensten anderzijds nog te weinig zijn afgestemd. Om beter aan te sluiten op de wensen en behoeften vanuit de markt, kunnen inspectiediensten hun inspectiecapaciteit meer afstemmen op de logistieke processen van ondernemers. Dit betekent onder andere dat de meeste inspecteurs aan het werk moeten zijn op de dagen en tijden waarop de meeste inspecties nodig zijn. Uit de praktijk is bijvoorbeeld bekend dat de vraag naar NVWA-inspecties op maandagochtend groter is dan op vrijdagmiddag. De NVWA kan hierop inspelen door de personele bezetting hierop aan te passen. Bij het optimaliseren van de afstemming tussen vraag en aanbod is de meest ideale situatie voor ondernemers dat inspectiediensten 24/7 beschikbaar zijn voor het houden van een inspectie, mits tariefstijgingen door overbezetting bij inspectiediensten worden voorkomen.

Naast het schuiven met de bestaande inspectiecapaciteit op basis van de vraag vanuit ondernemers, kunnen inspectiediensten de inspectiecapaciteit ook vergroten. Door het uitbreiden van het aantal inspecteurs, kan structureel sneller worden ingespeeld op inspectievragen. Belangrijk is om te voorkomen dat tariefstijgingen ontstaan door het niet optimaal kunnen inzetten van inspecteurs.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Merkbaar voor met name exporteurs van groente en fruit en tot op zekere hoogte voor exporteurs van bewerkte levensmiddelen. De certificaten voor bewerkte levensmiddelen worden op afstand afgegeven en inspecties vinden steekproefsgewijs plaats. Een zending valt meestal niet in de steekproef en kan dan zonder inspectie worden geëxporteerd.
Tijdpad	Middellang	Voor deze oplossingsrichting is besluitvorming nodig.
Aandachts-punten	Het vergroten van de inspectiecapaciteit wordt onhaalbaar geacht, omdat hiervoor een uitbreiding van financiële middelen nodig is.	

Oplossingsrichting: toelichting Douanetariefvoorziening (bij knelpunt 4.4.5)

De Douanetariefvoorziening (DTV) houdt up-to-date informatie betreffende goederencodes en daarbij horende EU- en nationale tarief- en niet-tariefmaatregelen bij. Voorheen werd in DTV ook de toelichting voor rassen en welke producten daaronder vallen regelmatig up-to-date gehouden. Nu dit niet meer zo is, is er meer onzekerheid bij de ondernemer over welke goederencode van toepassing is. Wanneer deze toelichting beter wordt

bijgehouden, is het voor ondernemers minder vaak nodig om een BTI aan te vragen. Aan de Douane wordt aangeraden om de toelichting voor rassen en producten binnen DTV weer actief bij te houden, zodat deze onzekerheid bij ondernemers afneemt.

Merkbaarheid	Gemiddeld	Dit geldt met name voor ondernemers die handelen in producten die lastig te categoriseren zijn binnen de nomenclatuur.
Tijdpad	Kort	De oplossing ligt in de uitvoering; besluitvorming of aanpassing van regelgeving is niet nodig. Wel vereist de oplossingsrichting een voortdurende actualisatie.
Aandachts-punten	De Douane ziet hier een taak voor de markt.	

III Geraadpleegde bronnen

- AGF Detailhandel Nederland (2008). *Hygiënecode voor de AGF-detailhandel versie 2.* Ontleend aan: https://agfdetailhandel.nl/application/files/8915/2897/0195/Hygienecode_voor_de_AGFdetailhandel_versie_2.pdf
- AGF Detailhandel Nederland (2018). *Factsheet import/export Nederland.* Ontleend aan: https://cdn.agf.nl/nieuws/2018/0807/Netherlands%20import%20export%20fresh%20fruit%20and%20vegetabels%202017.pdf
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2016). *Internationaliseringsmonitor 2016, vierde kwartaal*. Ontleend aan: https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2016/49/internationaliseringsmonitor-2016-vierde-kwartaal
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2016). *Internationale handel; in- en uitvoerwaarde, SITC (3 digits), landen*. Ontleend aan: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83926NED/table?dl=A4BA
- Douane Belastingdienst (2016). *Inhoud Handboek Douane – Bijlage 2 Stroomschema's*. Ontleend aan: https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HDU/aangiften_ten_uitvoer_landbouwgoederen-bijlage_2_stroomschema_s.html
- Douane Belastingdienst (2016). *Inhoud Handboek Douane – Hoofdstuk 12.10.00 Monsterneming en Monsteronderzoek*. Ontleend aan: https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HDU/monsterneming_en_monsteronderzoek.html
- Europese Commissie (2011) *Verordening EU nr. 543/2011 tot vaststelling van nadere bepalingen voor wat de sectoren groenten en fruit en verwerkte groenten en fruit betreffen*
- Europese Commissie (2011) *Verordening EU nr. 1333/2011 tot vaststelling van handelsnormen voor bananen, voorschriften inzake de controle op de naleving van die handelsnormen en voorschriften betreffende de mededelingen in de sector bananen*
- ING (2013) *Voedingsmiddelenindustrie 2013-2018.* Ontleend aan: https://www.inglease.nl/media/846018/ing-voedingsmiddelenindustrie-2013-2018-oktober-2013.pdf
- Kamer van Koophandel (2014). *Importeren voor de startende ondernemer*. Ontleend aan:https://www.kvk.nl/download/Importeren_Startende_Ondernemer_2014_tcm109-384077.pdf
- Kamer van Koophandel (2015). *Welke documenten heb je nodig om te mogen exporteren?* Ontleend aan: https://youtu.be/JP7cNx0tPBw
- Kamer van Koophandel (2018). *Exporteerwijzer*. Ontleend aan: https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/internationale-handel/exporteerwijzer/
- Kamer van Koophandel (2018). *Exportplan.* Ontleend aan: https://www.kvk.nl/download/KVK_Exportplan_tcm109-464769.pdf
- Kamer van Koophandel (2018). *Importeerwijzer*. Ontleend aan: https://www.kvk.nl/download/KVK_Importeerwijzer_tcm109-464768.pdf
- Kamer van Koophandel (2018). *Importplan*. Ontleend aan: https://www.kvk.nl/download/KVK_Importplan_tcm109-426107.pdf
- Kwaliteits-Controle-Bureau (1981 – 2018). *Handelsnormen G&F.* Ontleend aan: https://kcb.nl/handelsnormen-gf

- KPMG (2018*) Impact van non-tarifaire handelsbelemmeringen (ntb's) als gevolg van Brexit*. Ontleend aan: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/01/18/eindrapport-onderzoek-impact-ntbs-als-gevolg-van-brexit
- Ministerie van Buitenlandse Zaken (2018). *Regelhulp financiering en verzekeringen voor internationaal ondernemen.* Ontleend aan: https://regelhulpenvoorbedrijven.nl/internationalefinanciering/
- Sira Consulting (2017) *Methodiek klantreis Life Event*. Ontleend aan: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/11/02/methodiek-klantreis-life-event
- Sira Consulting (2017) *Pilot klantreis Life Event. Het aannemen van personeel met een arbeidsbeperking'* Ontleend aan: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/11/03/pilot-klantreis-life-event.-het-aannemen-van-personeel-met-een-arbeidsbeperking%E2%80%99

Websites

- Atradius (2018). *Nederlandse exporteurs steeds later betaald.* Ontleend aan: https://atradius.nl/pers/nederlandse-exporteurs-steeds-later-betaald.html
- Belastingdienst (2018). *Veiligheid, gezondheid, economie en milieu (VGEM).* Ontleend aan: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/veiligheid_gezondheid_economie_en_milieu_vgem/
- Brexitloket (2019). *Meer Nederlandse bedrijven bereiden zich voor op Brexit.* Ontleend aan: https://www.brexitloket.nl/wat-is-de-stand-van-zaken/nieuws/2019/03/21/meer-nederlandse-bedrijven-bereiden-zich-voor-op-brexit
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2015). *Goederenvervoer in Nederland.* Ontleend aan: https://www.cbs.nl/nl-nl/maatschappij/verkeer-en-vervoer/transport-en-mobiliteit/2016/goederenvervoer-in-nederland
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2016). *Luchtvracht neemt gestaag toe.* Ontleend aan: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/26/luchtvracht-neemt-gestaag-toe
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2018). *Export naar landen buiten de EU groeit relatief sterker.* Ontleend aan: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/15/export-naar-landen-buiten-de-eu-groeit-relatief-sterker
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2018). *Welke bedrijven exporteren waarheen?* Ontleend aan: https://longreads.cbs.nl/im2018-1/welke-bedrijven-exporteren-waarheen/
- Fenex (2018). *Vind een expediteur uitgebreid.* Ontleend aan: http://www.fenex.nl/Paginas/Vind-een-expediteur-uitgebreid.aspx
- GroentenFruit Huis (2019). *De sector.* Ontleend aan: https://groentenfruithuis.nl/de-sector
- GroentenFruit Huis (2019). *Minifolder.* Ontleend aan: https://groentenfruithuis.nl/files/3453/Minifolder-GroentenFruit-Huis-2018.pdf
- Kamer van Koophandel (2018). *Goederen Exporteren buiten de EU.* Ontleend aan: https://www.kvk.nl/goederen-exporteren-buiten-de-eu/
- Kamer van Koophandel (2015). *Exportdocumenten*. Ontleend aan: https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/internationale-handel/exportdocumenten/
- Kwaliteits-Controle-Bureau (2018). *Organisatie en taken*. Ontleend aan: https://kcb.nl/over/organisatie-en-taken
- NVWA, *Export levensmiddelen en consumentenproducten.* Ontleend aan: https://www.nvwa.nl/onderwerpen/export-levensmiddelen-en-consumentenproducten

- Ondernemersplein.nl (2016) *Slim en succesvol importeren* (Webinar). Ontleend aan: https://www.ondernemersplein.nl/onlineleren/slim-en-succesvol-importeren/
- Port of Rotterdam (2019). *Goederenoverslag*. Ontleend aan: https://www.portofrotterdam.com/nl/onze-haven/feiten-en-cijfers/feiten-en-cijfers-over-de-haven/goederenoverslag

IV Begeleidingsgroep

Een begeleidingsgroep bestaande uit vertegenwoordigers van betrokken overheidsinstanties, brancheorganisaties en de ministeries van BZ en van EZK heeft het project begeleid:

- Saïd el Haroui (EZK)
- Kees Burger (EZK)
- Arno Rohde (LNV)
- René Jakobs (Douane)
- Joost van Wijk (NVWA)
- Liesbeth Oosterom (NVWA)
- Martin van der Weide (KvK)
- Astrid Schippers (RVO.nl)
- Josine Timmermans (RVO.nl)
- Rob Wolthuis (MKB NL)
- Gé Kuijpers (BZ)