Douane
Ministerie van Financiën

Douane Monitor 2023

Kernresultaten

Versie 1.2 4-10-2023

DESAN
RESEARCH SOLUTIONS

INHOUDSOPGAVE

Inleiding en methode	3
Algemeen oordeel	4
Vertrouwen	5
Imagokenmerken	6
Ervaren behandeling, dienstverlening en toezicht	7
Tevredenheid dienstverleningskanalen	10
Invloed Douane op logistieke processen	14
Compliance en moraal	15

INLEIDING EN METHODE

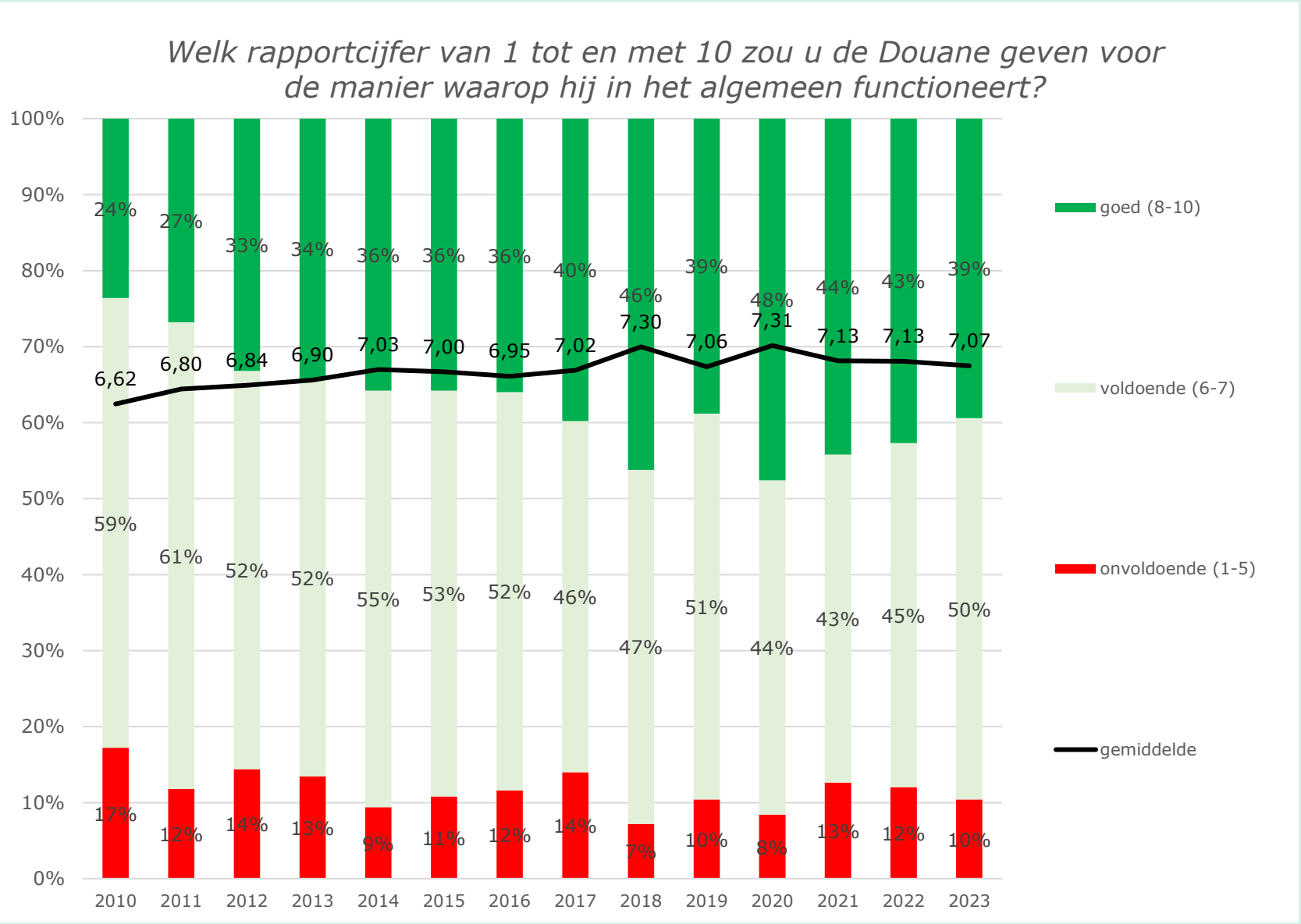
- Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen, waaronder ondernemers die te maken hebben met de Douane, worden ondervraagd. Met ingang van 2023 wordt de Douane Monitor uitgevoerd als zelfstandig onderzoek voor DG Douane. Aan de orde komen onder andere functioneren en imago van de Douane, waardering van de dienstverlening, vertrouwen in Douane en compliance. De monitor wordt al jaren op een vergelijkbare manier uitgevoerd, zodat deze zeer geschikt is om trends vast te stellen. De online vragenlijst voor de Douane Monitor wordt samengesteld door de Douane.
- Het veldwerk voor de Douane Monitor 2023 is uitgevoerd van 9 mei tot 2 juli 2023. In die periode hebben 642 respondenten een online vragenlijst ingevuld, na een telefonische uitnodiging. In totaal zijn 2076 ondernemers benaderd. De respons is daarmee 31 procent. Van de 642 respondenten komen 349 uit de groep AEO, 39 uit de groep expediteurs en 254 uit de groep overige ondernemingen.
- Deze rapportage bevat de kernresultaten van de Douane Monitor 2023.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant (‘waarschijnlijk niet toevallig’), tenzij anders vermeld.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk wordt gestreefd naar een zo representatief mogelijke respons. Daarnaast worden de resultaten ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken. De resultaten voor Douane zijn zo gewogen dat de groepen AEO*, expediteurs (EXP)** en overige ondernemingen in de gewogen respons precies even zwaar meetellen als hun aandeel in de totale populatie van ondernemers die met de Douane te maken hebben.

*AEO (Authorised Economic Operator): Een bedrijf met een AEO-vergunning is een geautoriseerde marktdeelnemer en wordt voor douanetransacties in de gehele EU als betrouwbaar beschouwd. Om een AEO-vergunning te krijgen moet een bedrijf aan verschillende voorwaarden voldoen.

**Expediteur: Een douane-expediteur regelt douaneformaliteiten bij de in- en uitvoer van goederen van/naar de EU in opdracht van bijvoorbeeld een importeur of exporteur.

ALGEMEEN OORDEEL

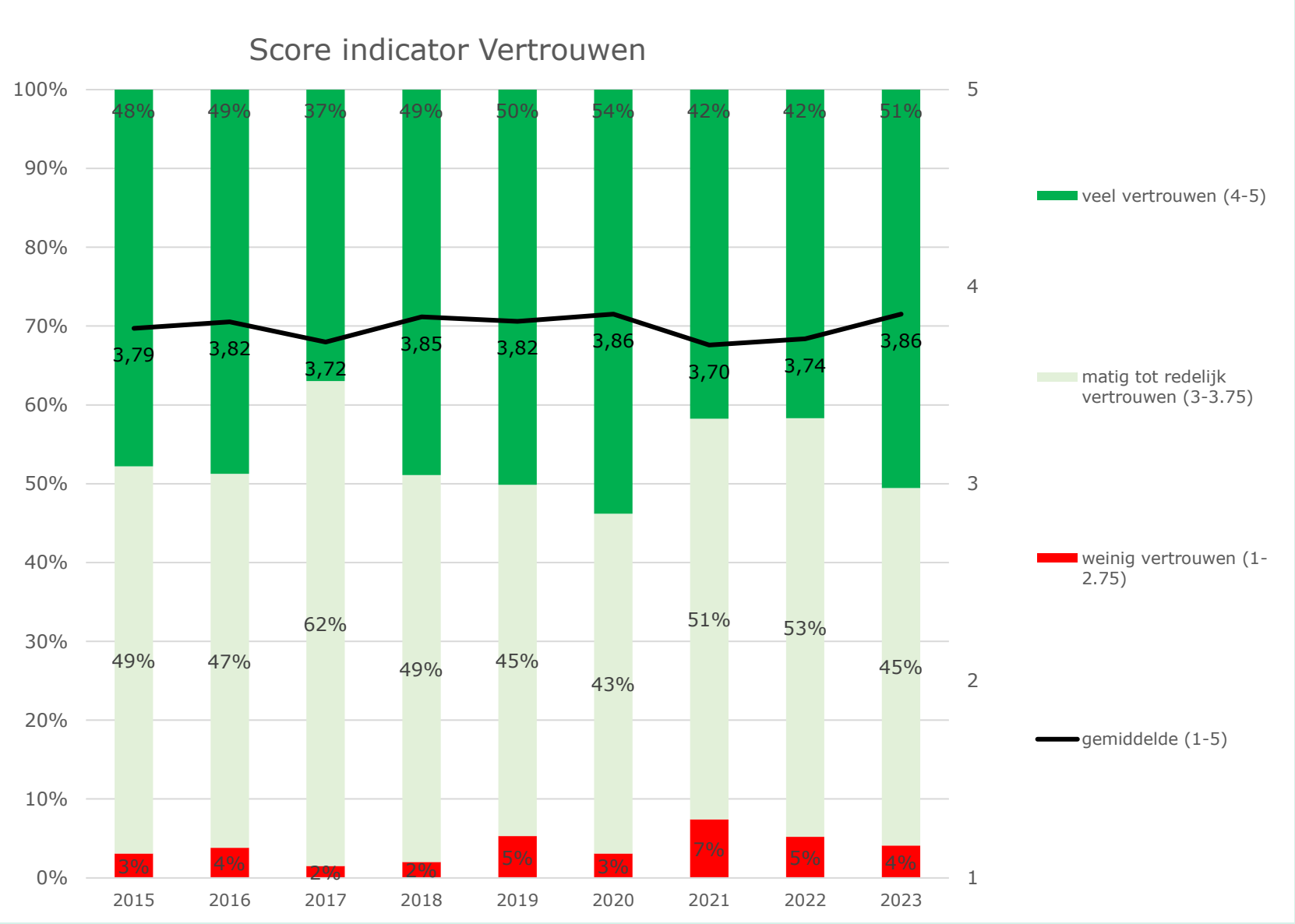
trend



- Tussen 2017 en 2021 schommelde het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Douane vrij sterk.
- Sinds 2021 is er in het gemiddelde rapportcijfer geen ontwikkeling. Het gemiddelde cijfer in 2023 was 7,07.
- Ook de spreiding van de cijfers is sinds 2021 niet significant veranderd. In 2023 gaf 39% een 8 of hoger, 50% een 6 of 7 en 10% een 5 of lager.

VERTROUWEN

trend



- De indicator voor Vertrouwen wordt sinds 2015 gemeten met de volgende vragen en stellingen:
  1. *In hoeverre vindt u het kenmerk 'Betrouwbaar' van toepassing op de Douane?*
  2. *Tussen de Douane en mij is weinig wederzijds vertrouwen*
  3. *De Douane vertrouwt mij*
  4. *Ik vertrouw de Douane in zijn beslissingen*

  elk met een 5-puntsschaal *(1 helemaal niet/oneens – 5 helemaal wel/eens).*

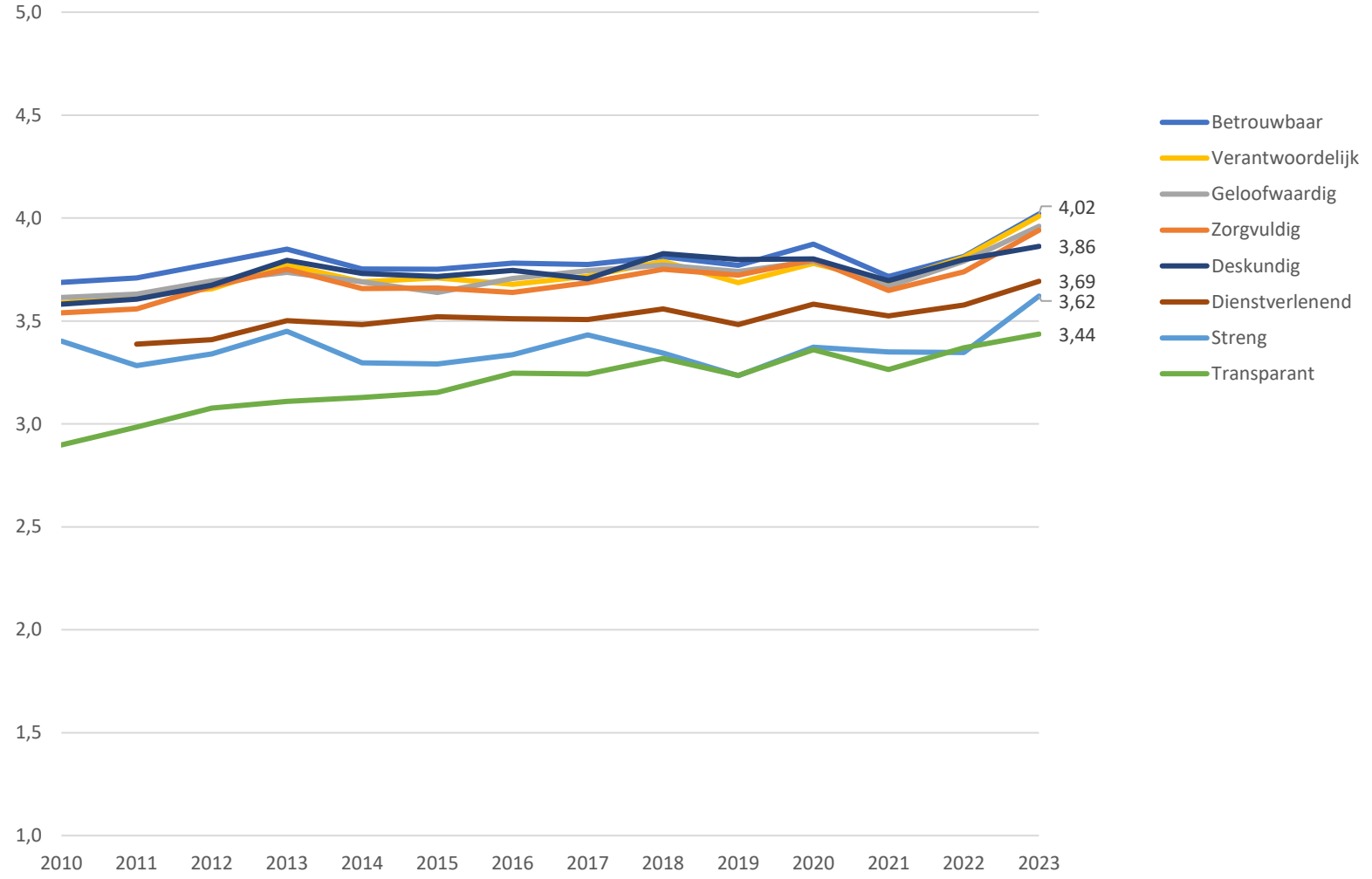
  De scores van de 2e, negatief geformuleerde, stelling worden voor de totaalscore Vertrouwen andersom gecodeerd.
- De gemiddelde score voor de Douane op de indicator Vertrouwen in 2023 is 3,86 op de 5-puntsschaal. Dat is hoger dan in 2022 (3,74).
- De score ligt, na een daling tussen 2020 en 2021, nu weer op hetzelfde niveau als in 2020.
- De helft van de ondernemers (51%) heeft veel vertrouwen (score 4-5), iets minder dan de helft (45%) matig tot redelijk veel vertrouwen (3-3,75), een klein deel (4%) geen vertrouwen in de Douane.

IMAGOKENMERKEN

trend

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Douane

(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)

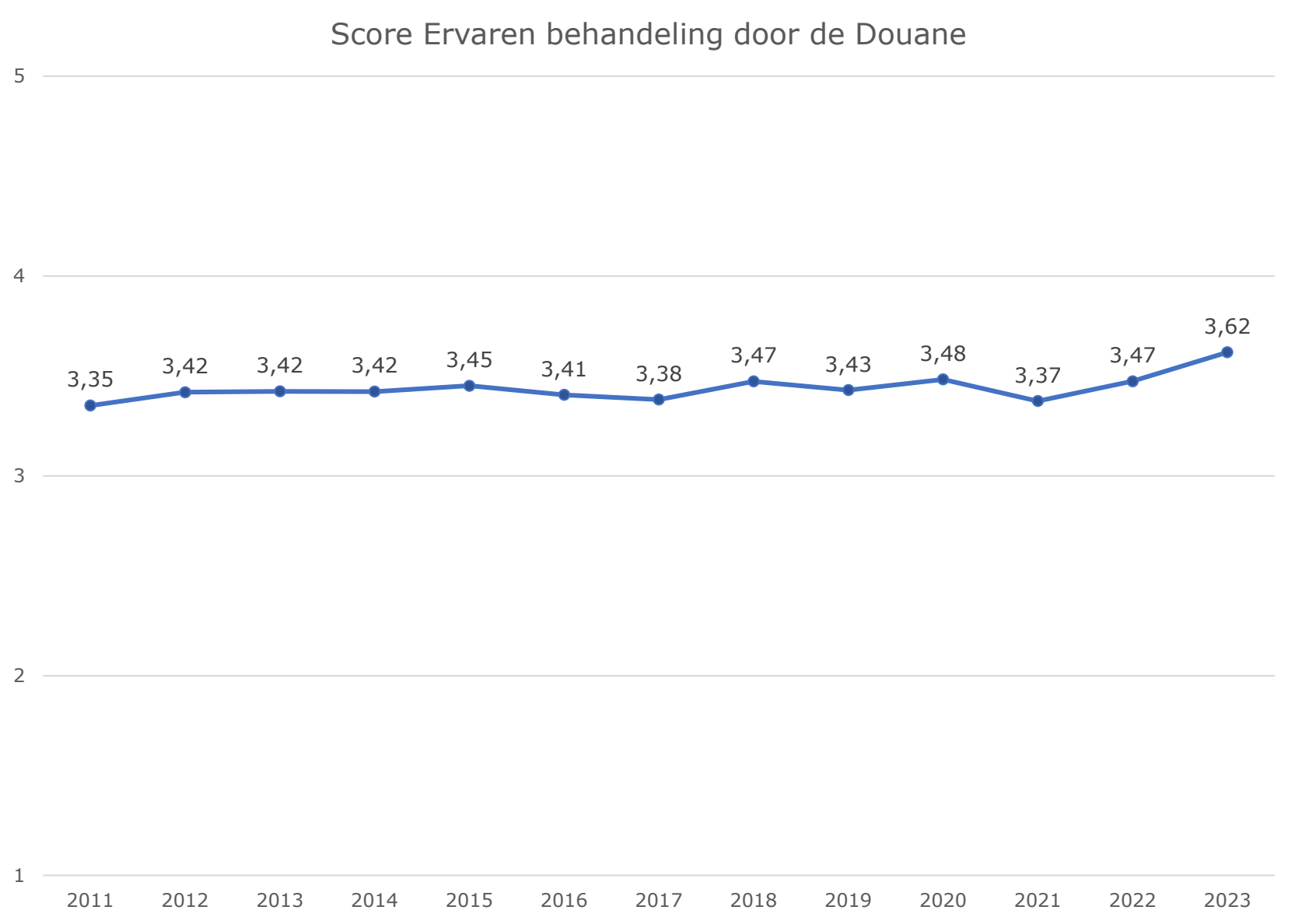


- Van acht voorgelegde kenmerken vindt men ‘betrouwbaar’ (4,02 op de 5-puntsschaal), ‘verantwoordelijk’ (4,01), ‘geloofwaardig’ (3,96), ‘zorgvuldig’ (3,94) en ‘deskundig’ (3,86) het meest van toepassing.
- ‘Dienstverlenend’, ‘streng’ en ‘transparant’ vindt men minder van toepassing, met een gemiddelde tussen ‘neutraal’ (3) en ‘wel’ (4).
- Tussen 2021 en 2023 is men gemiddeld alle kenmerken meer van toepassing gaan vinden (al is het verschil bij ‘transparant’ en ‘deskundig’ niet significant).

- ‘Dienstverlenend’ wordt sinds 2011 voorgelegd.

ERVAREN BEHANDELING

trend



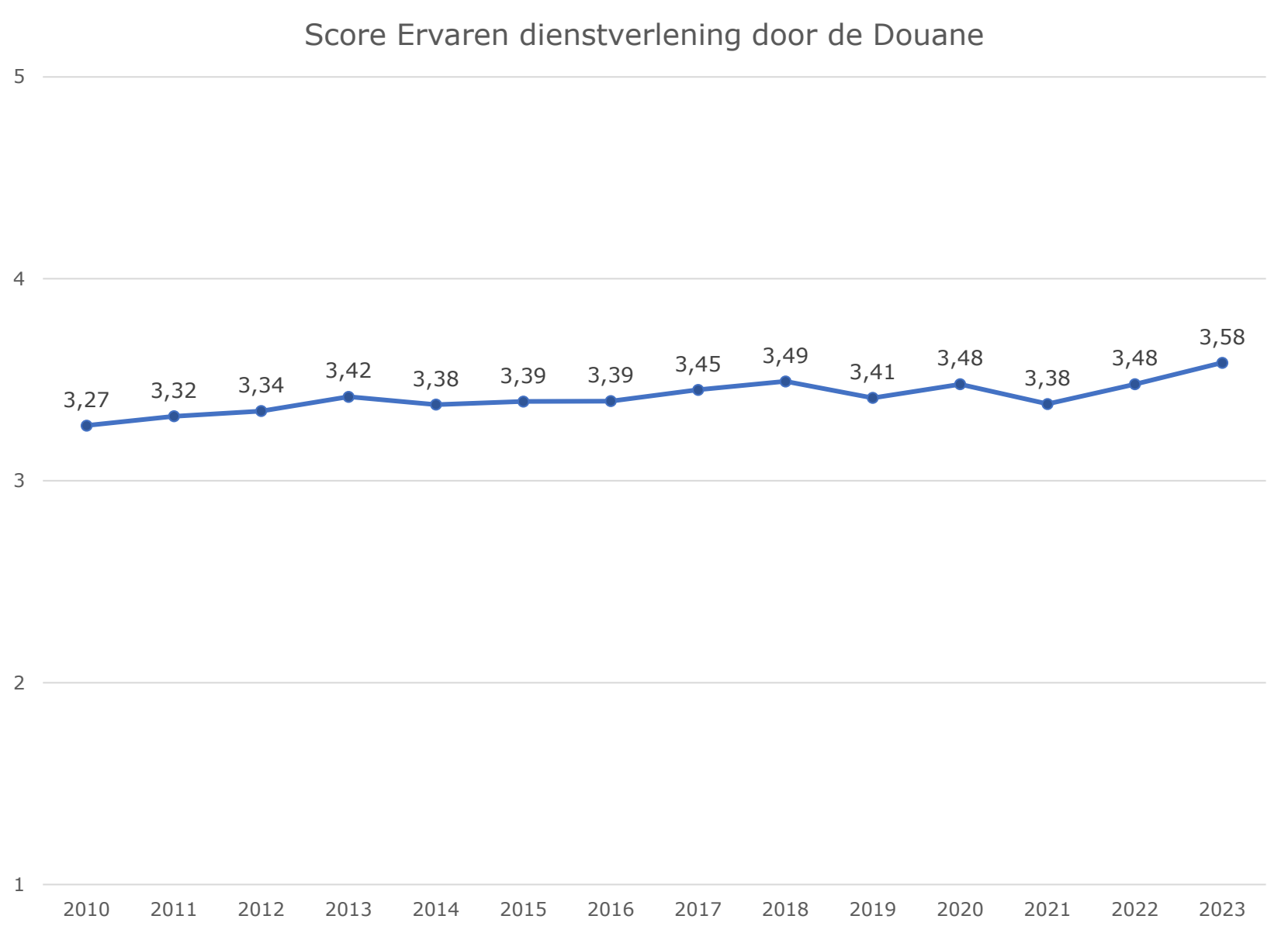
- De indicator voor de Ervaren behandeling door de Douane is opgebouwd uit vier stellingen:
  1. *De Douane komt zijn toezeggingen na.*
  2. *De Douane behandelt iedereen rechtvaardig.*
  3. *De Douane houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen.*
  4. *Wie het niet eens is met de Douane krijgt voldoende kans om zijn standpunt toe te lichten.*

  elk met een 5-puntsschaal *(1 helemaal oneens – 5 helemaal eens).*

- Van 2011 tot 2020 was het beeld stabiel tot licht positief. In 2021 daalde de score, sinds 2021 is van een stijging sprake.

ERVAREN DIENSTVERLENING

trend



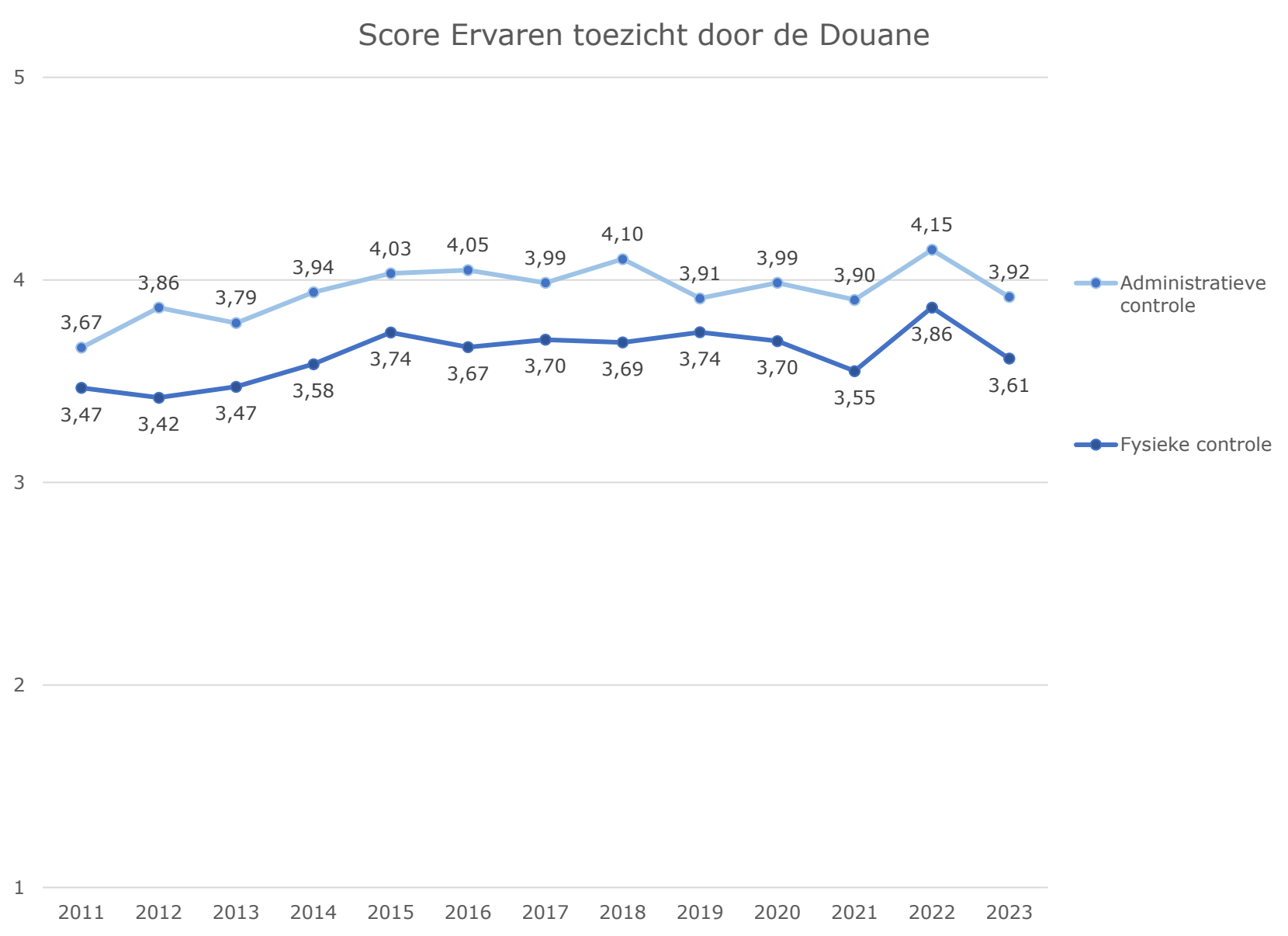
- De indicator voor de Dienstverlening door de Douane is opgebouwd uit drie stellingen:
  1. *De Douane doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn.*
  2. *De Douane behandelt mensen met respect.*
  3. *Douanezaken zijn eenvoudig af te handelen.*

  elk met een 5-puntsschaal *(1 helemaal oneens – 5 helemaal eens).*

- Tussen 2010 en 2018 was een licht stijgende lijn te zien, tussen 2018 en 2021 een schommeling, sinds 2021 is de score gestegen.

ERVAREN TOEZICHT

trend



- Elk jaar ervaart ongeveer 40% van de ondernemingen een fysieke controle en ongeveer 25% een administratieve controle.
- De indicatoren voor het - door de betreffende ondernemingen - ervaren toezicht zijn opgebouwd uit de vragen:
  1. In hoeverre was u tevreden over de manier waarop deze [administratieve/fysieke] controle werd uitgevoerd (voor EXP: Wat is in het Algemeen uw oordeel over de manier waarop deze [administratieve/fysieke] controles worden uitgevoerd)?
  2. In hoeverre was de douanemedewerker bij deze [administratieve/fysieke] controle deskundig (voor EXP: In hoeverre vindt u de douanemedewerkers bij [administratieve/fysieke] controles over het algemeen deskundig)?
- De gemiddelde score voor de ervaren administratieve controle is elk jaar iets hoger dan voor de fysieke controle.
- Tussen 2021 en 2022 werd de score voor beide controles positiever, tussen 2022 en 2023 juist weer minder positief.

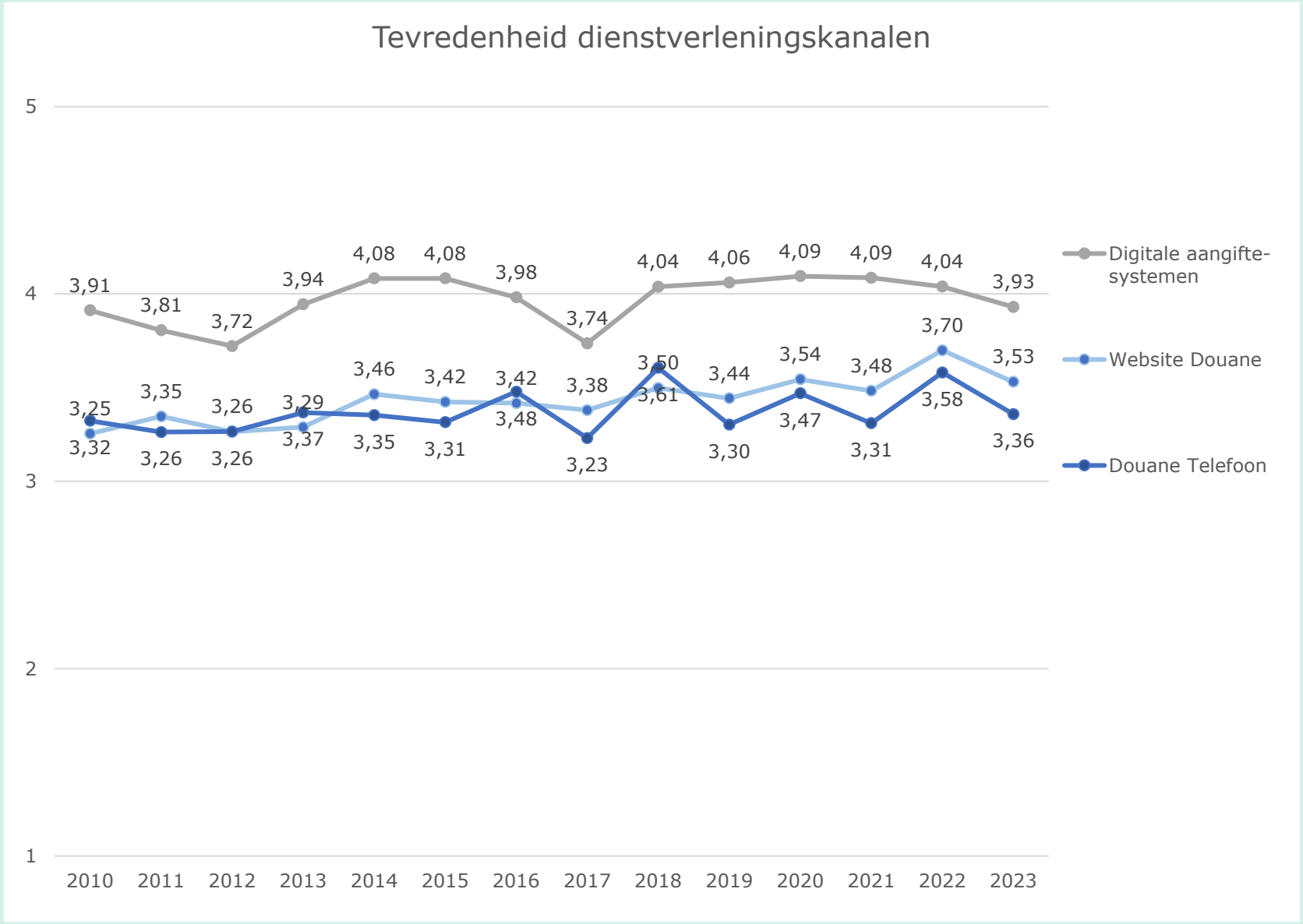
TEVREDENHEID DIENSTVERLENINGSKANALEN

- Bij de tevredenheid over verschillende dienstverleningskanalen van de Douane komen de volgende kanalen aan de orde (voor wie daarvan gebruik heeft gemaakt):
  - De Douane Telefoon:
    - *In hoeverre bent u tevreden over de Douane Telefoon?*
  - De website van de Douane:
    - *In hoeverre bent u tevreden over de website van de Douane?*
  - Digitale aangiftesystemen:
    - *In hoeverre bent u tevreden over het hele proces van aangifte en afwikkeling bij …*
      - *… binnenbrengen* (indien DMF binnenbrengen of ICS luchtvracht gebruikt wordt) – vanaf 2010
      - *… periodieke aangifte* (indien GPA/SPA gebruikt wordt) – vanaf 2016
      - *… aangifte via EMCS* – vanaf 2010
      - *… aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS/AES* – vanaf 2012
      - *… aangifte via AGS/DMS Invoer* – vanaf 2014
      - *… aangifte via NCTS* – vanaf 2015
      - *… aangifte via AGS/DMS Uitvoer* - vanaf 2019
      - *… het doen van accijnsaangifte via het PDO/Mijn Douane* – vanaf 2019
      - *…aangifte via DECO* - vanaf 2023

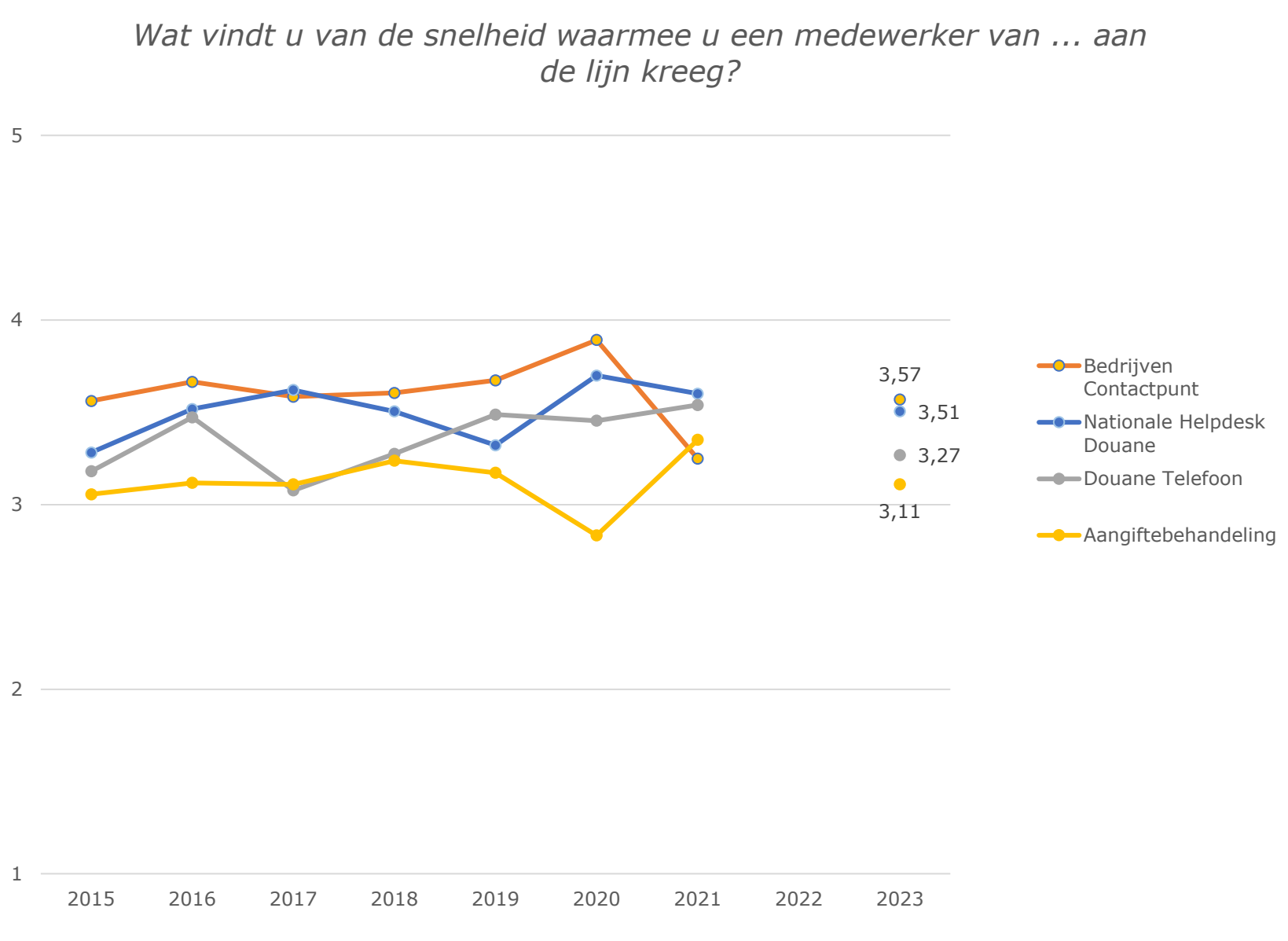
Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.

TEVREDENHEID DIENSTVERLENINGSKANALEN

trend



- In 2023 had 54% van de ondernemers in de voorgaande 12 maanden de website van de Douane bezocht en 33% de Douane Telefoon gebeld. 69% maakt gebruik van een of meer elektronische aangiftemogelijkheden voor de Douane. Elk van deze percentages is hoger dan in voorgaande jaren.
- De gemiddelde tevredenheid over de digitale aangiftesystemen is hoger (in 2023 3,93 op de 5-puntsschaal) dan over de website van de Douane (3,53) en de Douane Telefoon (3,36).
- Ten opzichte van 2022 is de tevredenheid over de website iets gedaald (voor de Douane Telefoon en de digitale aangiftesystemen zijn de verschillen niet significant).
- Van de twee in 2023 meest gebruikte digitale systemen, PDO/Mijn Douane (35%) en EMCS (29%), is de gemiddelde tevredenheid over PDO/Mijn Douane iets hoger (4,04 vs. 3,88)

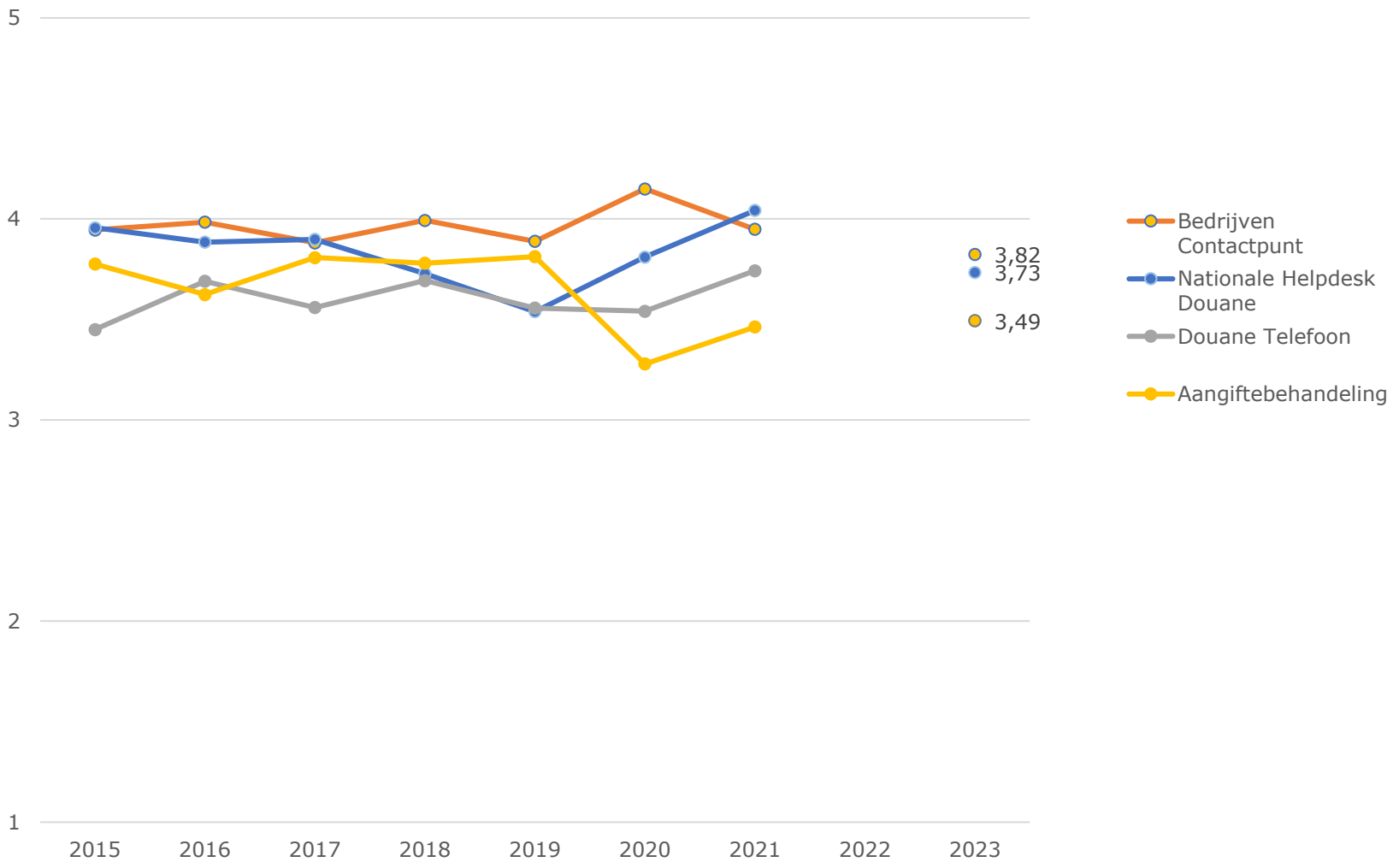


- Ondernemers die een van de telefoniekanalen van de Douane hebben gebeld en na het keuzemenu nog met een medewerker hebben gesproken, is gevraagd wat men vond van de snelheid en waarmee men een medewerker aan de lijn kreeg (1 – duurde erg lang tot 5 – ging heel snel).
- De snelheid wordt bij elk van de vier kanalen gemiddeld beoordeeld met ‘neutraal’ (3) tot ‘ging snel’ (4). De beoordeling is bij het Bedrijven Contactpunt en de Nationale Helpdesk Douane iets hoger dan bij de Douane Telefoon en Aangiftebehandeling.
- In 2022 zijn de vragen niet gesteld. Ten opzichte van 2021 zijn de verschillen voor geen van de vier kanalen significant, mede omdat het elk jaar een relatief kleine groep respondenten betreft.

TELEFONIEKANALEN

trend

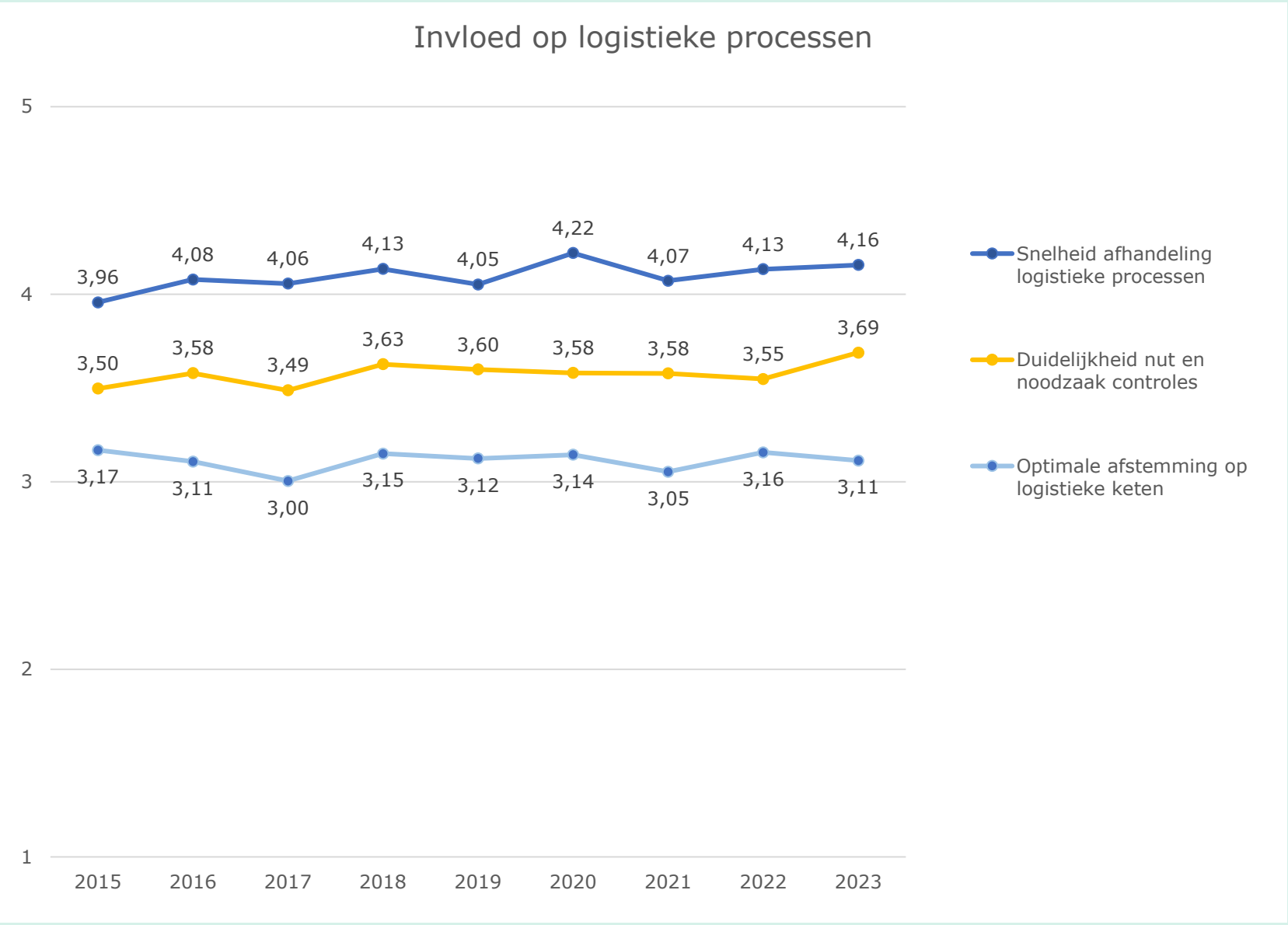
Wat vindt u van de deskundigheid van de medewerker van ... waarmee u de laatste keer sprak?



- Ondernemers die een van de telefoniekanalen van de Douane hebben gebeld en na het keuzemenu nog met een medewerker hebben gesproken, waarderen de deskundigheid van de medewerker gemiddeld met 3,49 bij de Douane Telefoon en Aangiftebehandeling, een 3,73 bij de Nationale Helpdesk Douane en 3,82 bij het Bedrijven Contactpunt.
- Voor Douane Telefoon en de Nationale Helpdesk Douane is dit lager dan in 2021.
- In 2022 zijn de vragen niet gesteld.

INVLOED DOUANE OP LOGISTIEKE PROCESSEN

trend

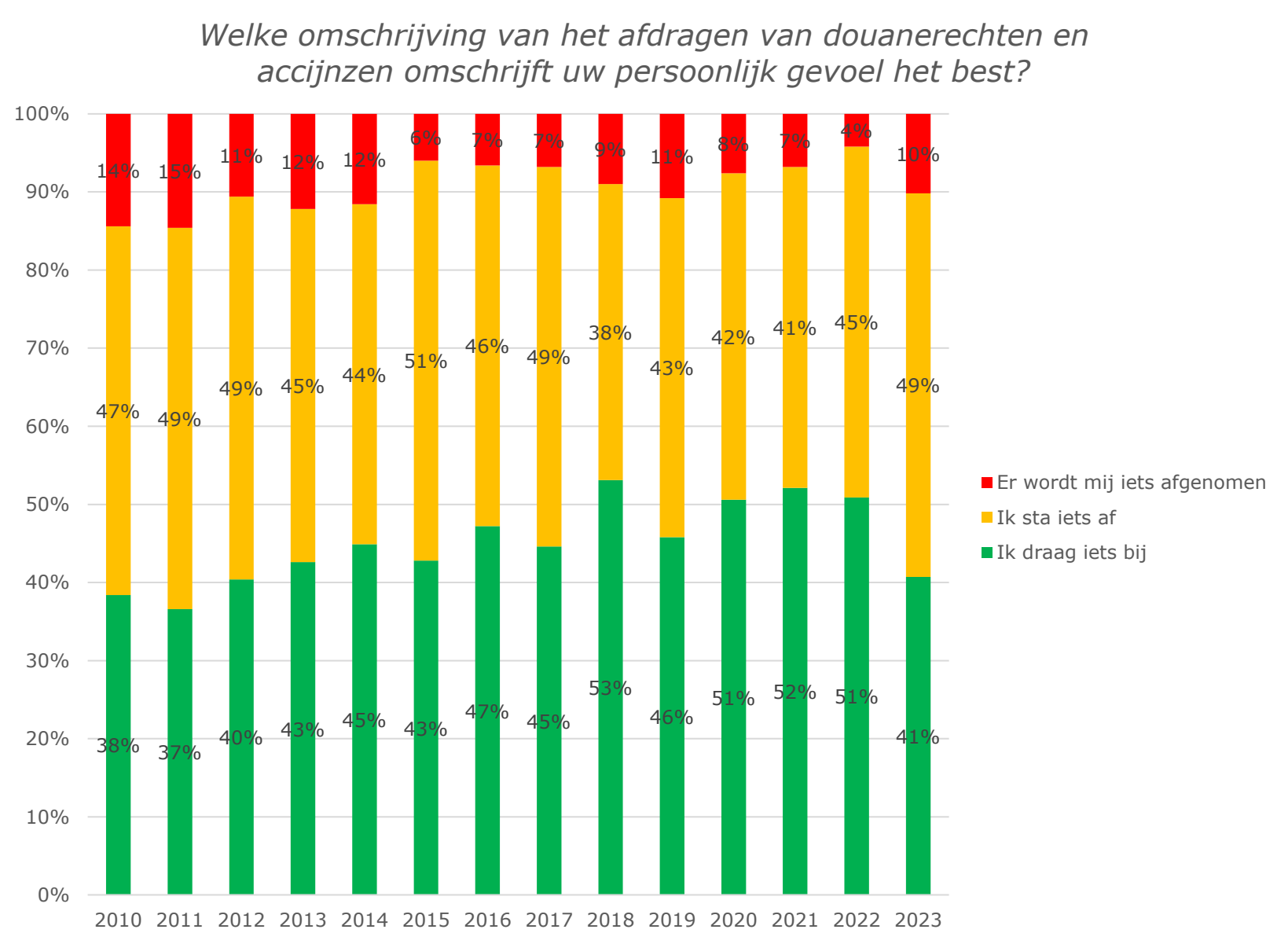


- Op de vraag '*Wat vindt u doorgaans van de snelheid waarmee de Douane uw logistieke processen afhandelt?*' ligt het antwoord gemiddeld met 4,16 boven 'snel' (4). Totaal 74% geeft een 4 of 5, 7% een 1 of 2.
- Op de stelling '*Nut en noodzaak van Douanecontroles zijn mij altijd duidelijk*' ligt het gemiddelde met 3,69 dichter bij 'eens' (4) dan bij 'neutraal' (3). Totaal 63% is het met de stelling eens, 11% oneens.
- Op de stelling '*De Douane stemt haar werkzaamheden optimaal af op de logistieke keten waar mijn onderneming onderdeel van uitmaakt*' ligt het gemiddelde met 3,11 dicht bij 'neutraal' (3). Totaal 29% is het met de stelling eens, 17% oneens.
- Ten opzichte van 2022 is er een positieve ontwikkeling in de duidelijkheid van nut en noodzaak van controles.

COMPLIANCE EN MORAAL

- Bij Compliance en moraal gaat het om de volgende vragen en indicatoren:
  - Gevoel over het afdragen van douanerechten en accijnzen:
    - *Welke omschrijving van het afdragen van douanerechten en accijnzen omschrijft uw persoonlijk gevoel het best?*
  - Belang van compliance (1 – zeer onbelangrijk 5 – zeer belangrijk):
    - *In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Douane de aangiftes van de onderneming op tijd binnen heeft?*
    - *In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Douane juiste en volledige aangiftes krijgt?*
    - *In hoeverre vindt u het belangrijk dat als er geld moet worden betaald, de Douane het geld binnen de termijn binnen heeft?*
  - Voorstelbaarheid van bewuste non-compliance compliance (1 – in zijn geheel niet 5 – zeker wel):

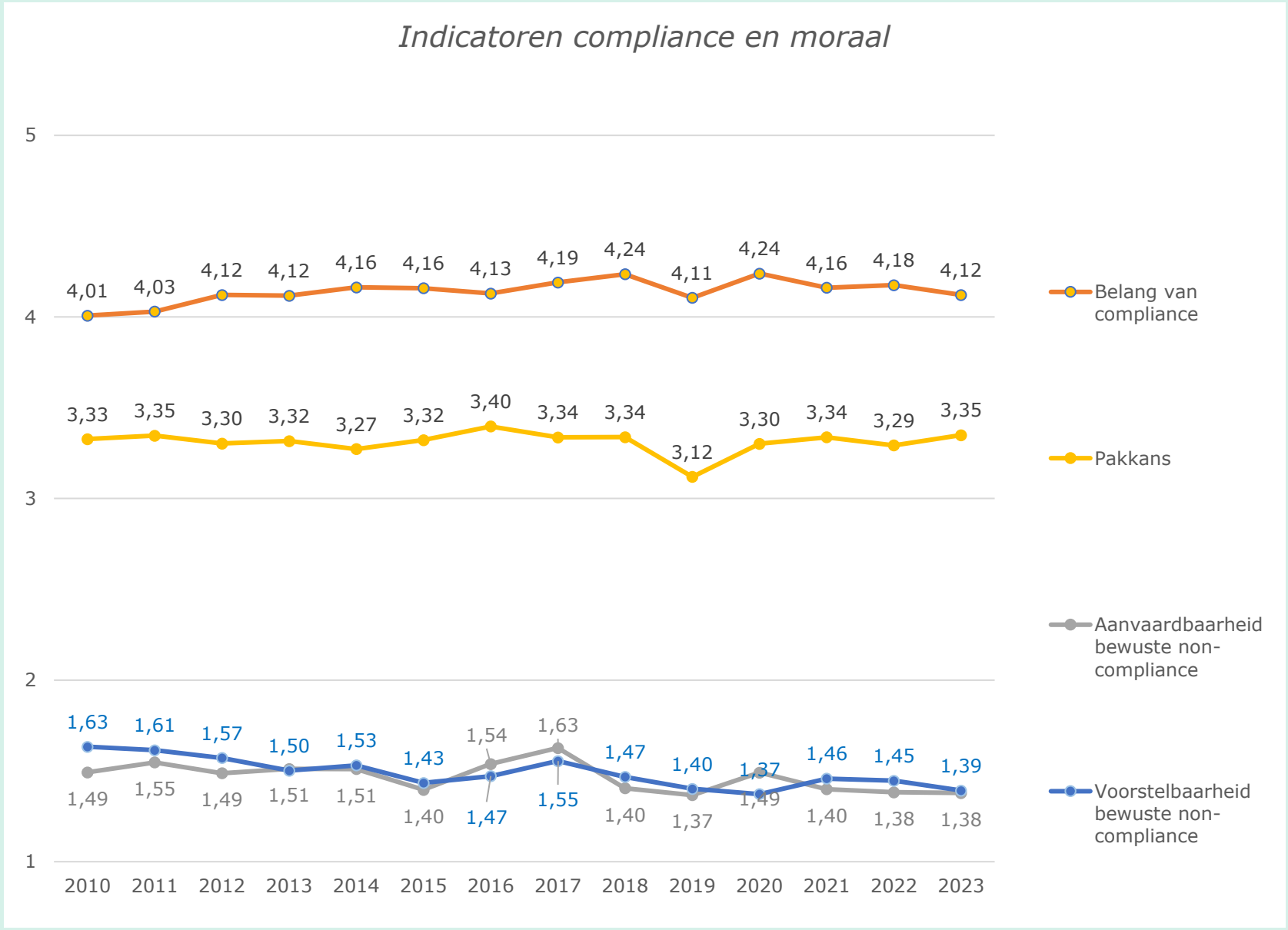
    In hoeverre kunt u zich voorstellen dat er omstandigheden zijn waardoor
    - *… uw onderneming bewust onjuiste gegevens in een douaneaangifte opgeeft?*
    - *… een lading van of voor uw onderneming verboden goederen, zoals namaakproducten, drugs of wapens, bevat?*
    - *… een onderneming bewust onjuiste gegevens in een douane-aangifte opgeeft?*
    - *… waardoor een lading van of voor een onderneming verboden goederen, zoals namaakproducten, drugs of wapens, bevat?*
  - Aanvaardbaarheid van bewuste non-compliance (1 – volstrekt onaanvaardbaar 5 – volstrekt aanvaardbaar):
    - *Hoe aanvaardbaar of onaanvaardbaar vindt u het als een onderneming doelbewust douanerechten en accijnzen ontduikt?*
  - Pakkans (1 – zeer klein 5 – zeer groot):
    - *Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Douane ontdekt dat een onderneming in een aangifte onjuiste gegevens heeft opgegeven?*
    - *Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Douane ontdekt dat een lading verboden goederen, zoals namaakproducten, drugs of wapens, bevat?*



- De resultaten bij het persoonlijk gevoel over het afdragen van douanerechten en accijnzen schommelen aanzienlijk door de jaren.
- In 2023 zag 41% van de ondernemers de afdracht vooral als een bijdrage, 49% als iets dat zij afstaan, 10% als iets dat hun afgenomen wordt.
- Het gevoel is daarmee negatiever dan in voorgaande jaren, maar vrijwel hetzelfde als bijvoorbeeld in 2012.

COMPLIANCE EN BELASTINGMORAAL

trend



- De score op de indicator ‘Belang van compliance’ is hoog: ruim 4 (4,12) op de 5-puntsschaal.
- De score op ‘Pakkans’ is lager.
- Zowel de ‘Aanvaardbaarheid van bewuste non-compliance’ als de ‘Voorstelbaarheid van bewuste non-compliance’ hebben zeer lage gemiddelde scores.
- Er zijn op geen van de vier indicatoren ontwikkelingen ten opzichte van 2022.