Douane Nederland in 2020

Douane
Ministerie van Financiën

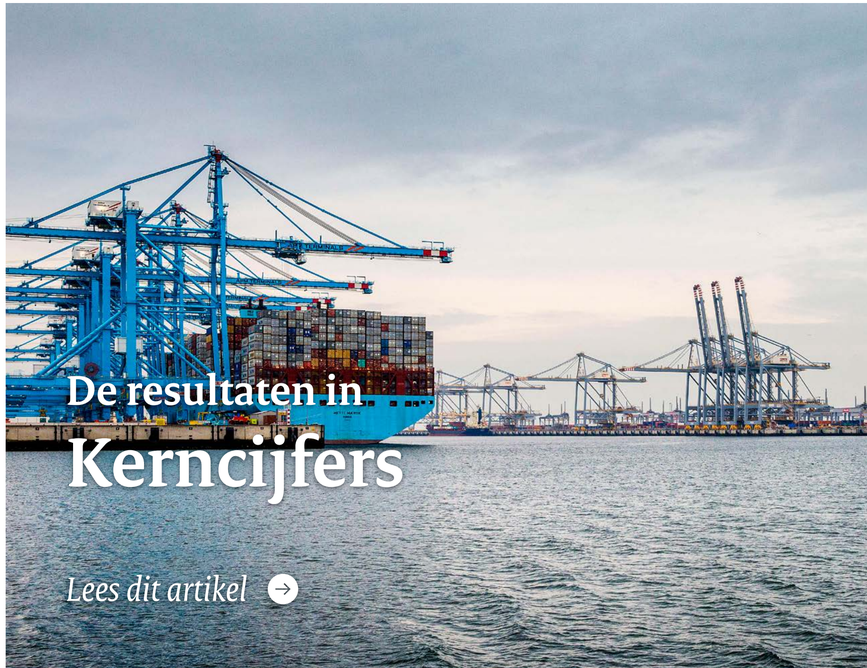
Douane Nederland
in 2020

Zicht op
Onze ambities

Lees dit artikel

Alle bijzonderheden
Een jaar in vogelvlucht

Lees dit artikel



De resultaten in
Kerncijfers

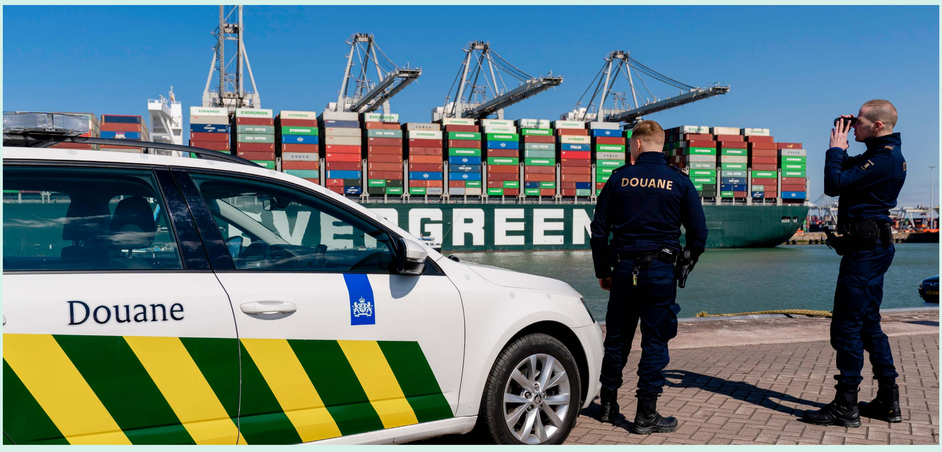
Lees dit artikel

VOORWOORD

Over 2020 is al veel gezegd en geschreven. Het was een bijzonder jaar vol emoties. Een jaar dat niemand snel zal vergeten. Heel snel kreeg het coronavirus de hele wereld in z'n greep. Opeens lag het 'normale' leven voor het grootste deel stil. Met enorme gevolgen, ook voor de Douane. Nog niet eerder waren de handel en logistiek over de hele wereld zo enorm gekrompen. Mensen gingen direct veel minder reizen. Voor de veiligheid van onze medewerkers moesten we 'afschalen': we deden sommige werkzaamheden minder. Aan de andere kant kregen we al aan het begin van de crisis juist extra taken, bij steunmaatregelen voor het bedrijfsleven en de invoer van persoonlijke beschermingsmiddelen. Natuurlijk staan we in dit jaaroverzicht stil bij de COVID-19-pandemie. En de impact ervan op onze organisatie, die we nog steeds voelen.

2020 was voor ons ook hét jaar van Brexit. We hebben veel tijd gestoken in de voorbereidingen op deze bijzondere gebeurtenis. Al in 2017 begonnen we ons voor te bereiden op het Britse vertrek uit de EU. Natuurlijk vooral op de komst van douaneformaliteiten aan de grens tussen het Verenigd Koninkrijk en het Europese vasteland. Wat ons betreft moest het goederenverkeer daar zo weinig mogelijk last van hebben. De afgelopen jaren hebben we daaraan hard gewerkt, vaak in nauwe samenwerking met andere overheden en het bedrijfsleven. We kijken in dit overzicht terug op wat we allemaal hebben gedaan voor Brexit.

In 2020 werkte de Douane toe naar een belangrijke organisatieverandering: de 'ontvlechting' van de Belastingdienst. Het doel: een betere bestuurbaarheid van Belastingdienst, Toeslagen en Douane. En een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven. De Douane is sinds 1 januari 2021 een zelfstandig directoraat-generaal onder het ministerie van Financiën. We vertellen wat deze nieuwe positie betekent voor onze organisatie, opdrachtgevers en klanten. De laatste jaren vragen politiek, bedrijven en burgers om een harder optreden van de overheid tegen de ondermijnende (drugs)criminaliteit. En ook om meer samenwerking bij dat optreden. In 2020 heeft de Douane onderzocht wat wij samen met onze toezichtspartners méér kunnen bijdragen aan deze strijd tegen de georganiseerde misdaad en de verstorende gevolgen ervan. Onze collega's vertellen wat dit onderzoek heeft opgeleverd.



Integriteit is een belangrijk onderwerp voor elke handhavingsorganisatie. Dus ook voor de Douane. Burgers en bedrijven moeten erop kunnen vertrouwen dat onze medewerkers hun werk met de juiste bedoelingen doen. Maar de aard van ons werk maakt ons ook aantrekkelijk voor criminelen, en dus kwetsbaar. Soms blijkt die kwetsbaarheid, als een douanemedewerker de fout in gaat. Daarom nemen wij steeds stappen om onze organisatie en medewerkers beter te beschermen. Daarover ook meer.

Een ontwikkeling die veel invloed heeft op ons werk, is de groei van de online handel, de e-commerce. De Douane moet z'n best doen om greep te houden op de miljoenen pakketten die onze grens over gaan. In 2020 hadden we het ook druk met de voorbereidingen op de invoering van nieuwe Europese btw-regels voor webshopbestellingen, die in 2021 ingaan. In dit jaaroverzicht laten we zien hoe we werken aan het toezicht op de e-commercestroom. En hoe we de veranderingen in procedures en processen zo soepel mogelijk proberen te laten verlopen.

Douane Nederland in 2020 geeft een beeld van onze maatschappelijke taken, activiteiten en resultaten in 2020. En van onze uitdagingen, ambities en plannen voor de toekomst. Ik wens u veel leesplezier.

Namens het MT Douane
Nanette van Schelven, directeur-generaal Douane Nederland

Nederland is een belangrijk land in de wereldwijde handel en logistiek. Meer dan een kwart van alle goederen die zijn bestemd voor de Europese Unie komt hier aan, door de lucht en over zee. En vanuit Nederland gaat er heel veel vracht de wereld over. We houden toezicht op goederen die de grens overgaan, voor de fiscale belangen, economie en veiligheid van Nederland en Europa. Dat doen we in opdracht van Europa en 8 ministeries. En op basis van allerlei nationale en internationale wetten, regels en verdragen. Maar wat doen we precies, en hoe?

Wat we doen

Belasting heffen

We zorgen ervoor dat burgers en bedrijven juist, volledig en op tijd belasting betalen. We heffen en innen:

- accijns over minerale oliën, tabakswaren en alcoholhoudende dranken
- verbruiksbelasting over bepaalde soorten alcoholvrije dranken
- douanerechten, compenserende rechten en antidumpingheffingen.

De opbrengst van de eerste 2 gaat naar de Nederlandse schatkist, de laatste dragen we af aan 'Brussel'. Het gaat om vele miljarden euro's.

Samenleving beschermen

Wij beschermen de veiligheid, de gezondheid en de leefomgeving van burgers in Nederland, Europa en de rest van de wereld. Als dat nodig is, stoppen we aan de grens allerlei soorten ongewenste goederen, zoals:

- illegale receptmedicijnen en werkzame stoffen voor deze medicijnen
- verdovende middelen en bepaalde soorten chemicaliën
- grote geldbedragen en kostbare waardepapieren op naam, om witwassen van crimineel geld en terrorismefinanciering tegen te gaan
- wapens en munitie
- strategische goederen en zogenaamde 'dual-use-goederen', voor onder meer de sanctiewetgeving
- beschermde dier- en plantensoorten
- beschermd cultureel erfgoed
- afval
- radioactieve goederen.

Economie versterken

Wij dragen bij aan de economische groei en een goed vestigings- en ondernemingsklimaat in Nederland en de Europese Unie. We versterken de concurrentiepositie van Nederlandse en Europese bedrijven door:

- het handhaven van antidumpingregelingen, die voorkomen dat producten tegen extreem lage prijzen op de markt worden gebracht
- het bestrijden van namaak en piraterij, om de schade voor merkfabrikanten te beperken.

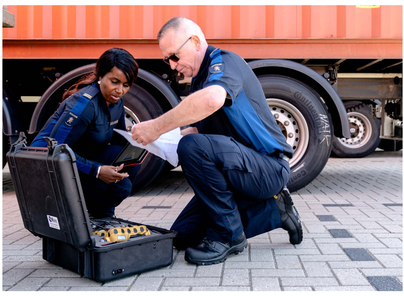
Hoe we het doen

Toezichthouder en dienstverlener

Wij heffen en innen niet alleen belastingen. We bestrijden bijvoorbeeld ook belastingontduiking en andere soorten fraude. Daarnaast steken we veel energie in dienstverlening. Zo maken we het bedrijven en burgers zo makkelijk mogelijk om te doen wat ze moeten doen. Dat doen we onder meer door goede informatie, en makkelijke aangifteprocedures en systemen.
We versterken de concurrentiepositie van de Nederlandse en Europese handel en industrie door bonafide bedrijven zo goed mogelijk te ondersteunen. Door te zorgen voor een zo snel en efficiënt mogelijke douaneafhandeling van goederenzendingen. En door te zorgen voor zo min mogelijk administratieve lasten en logistiek oponthoud. Zo zoeken we steeds het evenwicht tussen onze 2 rollen: toezichthouder en dienstverlener.

Gelaagde handhaving

De internationale handel groeit. E-commerce is booming. Er komen steeds meer goederen de grens over. Om onze beperkte mankracht goed te kunnen inzetten, gebruiken we 'gelaagde' handhaving. Dit betekent dat elke onderneming het toezicht krijgt dat 'past'. Dit op basis van de risico's die we zien door onze ervaring. En informatie over bedrijven, logistieke ketens, goederenstromen en vervoermiddelen. Dit moet leiden tot minder en minder ingrijpende 'interventies' bij betrouwbare bedrijven. En meer controles bij onbekende ondernemers, als dat nodig is.



Innoveren en slimmer controleren

Om ons toezicht te verbeteren, stoppen we veel energie in innovatie. Samen met industrie en wetenschap testen wij bijvoorbeeld allerlei veelbelovende technologieën. Bijvoorbeeld op het gebied van scan en detectie. We willen toe naar één zo breed mogelijke geautomatiseerde inspectiestraat aan de grens. Daarmee kunnen we in havens en op vliegvelden alle goederen in één keer checken op allerlei risico's. En sneller besluiten of we zee- of luchtvrachtcontainers moeten openen voor verdere controle. Zeker als we gebruikmaken van automatische detectie, waarbij software speurt naar onregelmatigheden op scanbeelden van vrachtzendingen.
Het toezicht van de Douane wordt nog doeltreffender als we geavanceerde detectietechnologie ook gaan toepassen voor aangiftes. Het systeem kan dan aangiftes filteren die onjuist of onlogisch zijn ingevuld. Daarna kunnen we besluiten om deze goederen 'fysiek' te controleren.
Behalve aangiftes hebben we nog andere waardevolle bronnen van informatie. We werken steeds meer met big data: heel veel gegevens over goederen en reizigers. Die verzamelen, verrijken en analyseren we. Daaruit leiden we zogenoemde normaalpatronen af. En afwijkingen daarvan, waar we extra op kunnen letten.

Samenwerking

Hoe goed we ons werk kunnen doen, hangt ook af van de partners waarmee we overleggen en samenwerken. Bijvoorbeeld onze opdrachtgevers, de ministeries. Daarmee stellen we elk jaar vast wat het belangrijkst is in ons werk. In de uitvoering werken we samen met onder meer douaneorganisaties over de grens. En met collega-handhavingsdiensten en collega-inspecties in binnen- en buitenland. We wisselen informatie uit en stemmen onze controles met hen af.

EEN JAAR IN VOGELVLUCHT

De Douane doet veel verschillende werkzaamheden, voor diverse opdrachtgevers en in allerlei samenwerkingsverbanden. Om een idee te geven van wat wij elke dag zoal doen, geven we een greep uit de gebeurtenissen in 2020, van maand tot maand.

Januari

De realityserie De Douane in Actie gaat in première bij RTL5. De serie volgt tientallen douanemedewerkers bij hun dagelijkse werkzaamheden. Het goed bekeken programma komt begin 2021 terug voor een ze seizoen van nog eens 8 afleveringen.

Maart

Op Schiphol vindt de Douane in de bagage van een reiziger 6 goudstaven met een totale waarde van € 700.000. Het Samenwerkingsverband Liquide Middelen, van de Douane, Koninklijke Marechaussee en FIOD, houdt de man aan. Voor contanten en witwasgevoelige middelen met een waarde boven € 10.000 geldt in de EU een aangifteplicht. Dit om zicht te houden op geldstromen, en zo witwassen en terrorismefinanciering te bestrijden.

De Douane start met de inzet van drones, en we beginnen daarmee in de Rotterdamse haven. Met drones kunnen we beter toezicht houden, bijvoorbeeld op insluipers die drugs uit containers proberen te halen. Onder het thema Robotisering lopen meerdere innovatieve projecten en proeven bij de Douane. Slimme oplossingen zijn voor ons belangrijk om ons werk goed en efficiënt uit te voeren.

April

Bij een bedrijf in Vlissingen vindt de Douane 4.500 kilo pure cocaïne. Verstopt in een partij bananen uit Costa Rica. In overleg met het HARC-team, een samenwerking met de FIOD, de Zeehavenpolitie en het Openbaar Ministerie in Rotterdam, worden de drugs vernietigd. Voor het ministerie van Justitie en Veiligheid bestrijden we de smokkel van verdovende middelen. Inkomende cocaïne uit Latijns-Amerika is 1 van de aandachtsgebieden.

Mei

114 nieuwe medewerkers starten bij de Douane. In 2018, 2019 en 2020 worden in totaal 928 fte aangenomen, speciaal voor Brexit. Het vertrek van het Verenigd Koninkrijk uit de EU levert ons namelijk veel extra werk op. Op 31 december 2020 heeft de Douane 5.410 fte in dienst.

Bij een bedrijf in Breda vinden we een zending teflon afdichtringen, bestemd voor Iran en zonder vergunning. Het zijn 'dual use-goederen': de ringen kunnen óók worden gebruikt voor militaire doeleinden. De Douane handhaaft sanctiewetgeving, in opdracht van het ministerie van Buitenlandse Zaken en op basis van een Europese verordening. Dit vooral om te voorkomen dat bepaalde landen of regimes zogenoemde strategische goederen in handen krijgen.

Juni

De nieuwe website van de Nationale Helpdesk Douane gaat live. Het verbeterde nh.douane.nl geeft informatie over onder meer onze aangifte- en informatiesystemen. We helpen zakelijke klanten ook op andere manieren, bijvoorbeeld via onze bedrijvencontactpunten. Daar kunnen ze terecht met vragen over bijvoorbeeld douanevergunningen en -regelingen. Andere vragen kunnen ze stellen aan de BelastingTelefoon Douane.

In containers in de Rotterdamse haven vinden douanemedewerkers bijna 18.000 paar nep-merkschoenen. We bestrijden merkvervalsing voor het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Namaakproducten zijn een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en benadelen het bonafide bedrijfsleven. Ook kunnen ze gevaarlijk zijn door slechte kwaliteit. Door de opkomst van e-commerce nemen we steeds meer 'foute' post- en koerierszendingen in beslag.

We maken bekend dat we in 2 maanden ruim 500 postzendingen met illegale 'coronageneesmiddelen' hebben onderschept. Met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houden we medicijnen tegen waarvoor geen vergunning of toestemming is. Deze kunnen gevaarlijk zijn, bijvoorbeeld doordat ze vervuild zijn of een verkeerde dosering hebben. En omdat ze worden gebruikt zonder toezicht van een arts.

Juli

In een loods in Breukelen nemen we 5 miljoen sigaretten en ruim 30.000 kilo tabak in beslag. Illegale tabakshandel is ontduiking van accijnzen en omzetbelasting en zorgt voor oneerlijke concurrentie. Het ondermijnt het anti-rookbeleid van de overheid en zorgt voor meer crimineel vermogen. De Douane probeert criminele organisaties die zich met deze praktijken bezighouden te ontmantelen. Dit doen we samen met de FIOD en het Openbaar Ministerie, in het project Smoke.

Oktober

Bij 3 bedrijven in Zeeuws-Vlaanderen vinden we 7.250 liter rode gasolie. De bedrijven krijgen boetes en naheffingen. De Douane heft en int accijnzen, voor de Nederlandse schatkist. Dat doen we bij de invoer en productie van olie, tabak, wijn en bier in het binnenland. Rode diesel valt in België onder een lager accijnstarief. In Nederland mogen alleen schepen die geen pleziervaartuig zijn deze diesel gebruiken.

Na een verbouwing van ruim 1,5 jaar nemen we het vernieuwde en hypermoderne Douane Laboratorium in Amsterdam in gebruik. Het lab, één van de meest toonaangevende in Europa, is onmisbaar voor ons werk. We doen er ongeveer 18.000 onderzoeken per jaar. Vaak gaat het om chemische analyse om het accijnstarief en de tariefpost van goederen te bepalen.

De Douane en de Zeehavenpolitie tekenen een nieuw samenwerkingsprotocol. Doel is een betere handhaving in de Rotterdamse haven, om de groeiende drugscriminaliteit te bestrijden. We werken ook samen met de Zeehavenpolitie in het HARC-team, dat zich ook bezighoudt met het opsporen en onderzoeken van drugssmokkel in de haven.

November

Nederland geeft voor het eerst sinds het tekenen van het UNESCO-verdrag tegen illegale handel in erfgoederen een cultuurvoorwerp terug. Het is een antiek Nigeriaans nokbeeldje, uitgevoerd zonder vergunning en onderschept bij invoer door de Douane. En daarna overgedragen aan de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Voor dit ministerie houden we toezicht op naleving van de Erfgoedwet.

Op Schiphol nemen we een opgezette caracal, een beschermde katachtige, in beslag. Er is geen CITES-vergunning voor de zending. In het CITES-verdrag staan afspraken over handel in bedreigde plant- en diersoorten. Behalve dit internationale verdrag handhaaft de Douane de nationale Flora- en faunawet. We werken hierbij samen met RVO.nl en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.

De BelastingTelefoon Douane start een belactie die is gericht op eenmanszaken, om te vragen of ze al een EORI-nummer hebben aangevraagd. Dit nummer is nodig om na Brexit zaken met het Verenigd Koninkrijk te kunnen (blijven) doen. Om bedrijven te helpen met hun voorbereiding op Brexit, hebben we verder onder meer een flowchart, een toolkit en douane.nl/brexit gemaakt. Ook hebben we meegewerkt aan webinars van ondernemingsvereniging evofenedex.

December

We ondertekenen een vernieuwde Joint Working Force met onze collega's van de Australian Border Force, om de bestaande samenwerking te versterken. We wisselen onder meer informatie uit ter bestrijding van drugssmokkel. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is synthetische drugs die in Nederland is geproduceerd. Die worden vaak met de post naar het buitenland verstuurd, ook naar Australië.

ONZE AMBITIES

Een moderne en innovatieve dienst, die slim en goed zijn werk doet. Zo zien andere douaneorganisaties ons. Natuurlijk willen we die goede naam houden. Dan moeten we wel goed inspelen op allerlei veranderingen die invloed hebben op ons werk. Binnen en buiten de Douane. Hoe pakken we dat aan?

Goed blijven doen wat we doen

We willen dus één van de beste douanediensten in de wereld blijven, en ons werk goed blijven doen. Dit staat onder druk door van alles. Een deel van onze medewerkers gaat binnenkort met pensioen, bijvoorbeeld. We hebben veel meer werk, door steeds meer goederen en aangiftes. Europa stelt steeds meer eisen aan ons werk. Bedrijven verwachten een steeds betere digitale dienstverlening. De ondermijnende criminaliteit groeit, en we gaan een steeds grotere rol spelen in het bestrijden ervan.

Slimmer werken

Dit alles betekent dat we nog slimmer moeten gaan werken. We willen daarom:

Slimme handhaving, soepele logistiek

Dat houdt in: meer toezicht met geautomatiseerd risicobeheer, dus systemen die uit gegevens signalen halen dat ergens iets mis kan zijn met goederen of bij bedrijven. En meer gelaagd handhaven: op verschillende manieren handhaven, op basis van wat we weten over bijvoorbeeld goederen en bedrijven. Daardoor kunnen we optreden waar we het meeste nodig zijn en waarde hebben, en betrouwbare bedrijven juist minder belasten.

Meer data-gedreven zijn

Dus beslissingen nemen met complete, juiste en bijgewerkte informatie.
We slaan daarom steeds meer gegevens op over goederen, bedrijven en logistieke ketens. Die analyseren we met moderne technieken, en vertalen ze naar bruikbare en betrouwbare informatie. Deze ‘verbeterde informatiepositie’ kunnen we gebruiken om onder meer onze werkprocessen te verbeteren.
We investeren daarom in goede IT-voorzieningen die kunnen meegroeien.

Burgers en bedrijven nog beter helpen

Het is daarom belangrijk dat we voorspelbaar zijn. Dus: overal en altijd op dezelfde manier werken, met waar mogelijk maatwerk. Veel moet makkelijk digitaal kunnen: dingen regelen, inzicht hebben in lopende zaken. En douanewetten en -regels bekijken, zodat burgers en bedrijven zich daar makkelijker aan kunnen houden. Zeker als we ook nog zorgen voor makkelijker procedures voor aangiftes.

Wendbaarder zijn

Door beter in te spelen op wat er in onze omgeving gebeurt. Kennis, vakmanschap en betrouwbaarheid blijven de basis van ons werk. Dat wordt uitgevoerd door medewerkers die ook nieuwe competenties hebben, en een goede afspiegeling van de maatschappij zijn.

CORONACRISIS

De coronacrisis heeft een enorme invloed gehad op de handel en logistiek over de hele wereld. In een paar maanden tijd kreeg de Douane veel nieuwe uitdagingen. Er waren opeens veel minder reizigers, maar de e-commerce groeide juist enorm. Er ontstond een groot tekort aan mondkapjes. De omzet van bedrijven daalde sterk, waardoor ze in de problemen kwamen met hun betalingsverplichtingen. Een bijzondere situatie, waarin we hebben geprobeerd de gevolgen van de pandemie voor burgers en bedrijven zo klein mogelijk te houden.

Aan het begin van de crisis was er in ziekenhuizen een grote vraag naar medisch goedgekeurde mondkapjes en andere persoonlijke beschermingsmiddelen, de zogeneomde PBM's. De Douane kwam in actie om de invoer hiervan zo snel mogelijk te laten gaan. Zo vroegen we bij de Europese Commissie vrijstelling van invoerrechten aan. Ook informeerden we bedrijven die PBM's wilden invoeren, maar geen ervaring met importeren hadden.

Ook controleerde de Douane of bedrijven bij de uitvoer van PMB's aan alle voorwaarden voldeden. In maart maakte de Europese Commissie een vergunning voor de uitvoer verplicht. Deze eis ging meteen in. Dit betekende dat de systemen snel moesten worden aangepast. We maakten binnen een paar dagen risicoprofielen, waarmee frauderende bedrijven konden worden opgespoord. In de tussentijd werd de uitvoer voor de zekerheid stilgelegd.

De Douane zorgde er ook voor dat de invoer van medische PBM's zo soepel mogelijk verliep. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) hield toezicht op de medische kwaliteit, en wij zorgden voor een zo snel en goed mogelijke afhandeling van de douaneprocessen. Bij de niet-medische PBM's was de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) verantwoordelijk voor het toezicht op de markt. Wij hielden de NVWA op de hoogte van de zendingen, zodat deze snel en gericht in actie kon komen.

Soepeler beleid

Daarnaast deed de Douane van alles om de financiële gevolgen voor bedrijven zo klein mogelijk te houden. We regelden uitstel van betaling van accijns en verbruiksbelastingen. En we informeerden bedrijven over bezalingsregelingen voor internationale belastingen. Ook gingen we soepeler om met de eisen voor het aanvragen van een vergunning, en met de termijnen van douaneregelingen. Ook konden bedrijven nu een bezwaarschrift via e-mail aanleveren, in plaats van met de post.

Andere manier van werken

De crisis vroeg ook veel van het aanpassingsvermogen van de douanemedewerkers. Thuiswerken werd voor veel medewerkers de nieuwe norm. En we gingen veel minder fysiek toezicht houden. De controles die nodig waren voor het beschermen van de veiligheid van de burger, gingen natuurlijk wel door. Dat gold ook voor het heffen en innen van belastingen. We letten er ook op dat de handel zo weinig mogelijk werd geremd.

Zodra dat mogelijk was, hebben we de werkzaamheden die tijdelijk stillagen stap voor stap weer 'opgeschaald'. Doordat de passagiers- en goederenstromen heel anders waren geworden, waren er veel aanpassingen nodig. Zo kregen sommige medewerkers tijdelijk andere taken. Vaak op plekken waar hun hulp juist hard nodig was, zoals bij het werk voor Brexit.

Forra de Jong

Specialistisch adviseur Handhavingsbeleid bij de Douane

'We maakten veel lange dagen, met vaak maar 4 uur slaap'

"We hebben er alles aan gedaan om bedrijven te ondersteunen tijdens de crisis. Zo hebben we onderzocht welke landelijke steunmaatregelen er waren, en welke geschikt waren voor onze klanten. En ook mogelijk, binnen de Europese regelgeving. Dit vroeg om veel afstemming. Tussen aan de ene kant de fiscale specialisten, die weten hoe de regelgeving precies uitpakt voor de Douane. En aan de andere kant de collega's van de uitvoering, die weten wat wel en niet werkt in de praktijk. En die de regelingen weer communiceren aan onze klanten. En we moesten natuurlijk afstemmen met het ministerie van Financiën, dat de landelijke maatregelen maakt. Ik had hierbij een coördinerende rol."

"Het Europese douanerecht gaf al ruimte voor onder meer uitstel van betaling voor douanerechten. Onze taak was vooral om bedrijven daar op te wijzen. Onze uitdaging: hoe kunnen we het ze zo makkelijk mogelijk maken? Welke tips kunnen we ze geven? En hoe zorgen we ervoor dat we zo veel mogelijk bedrijven bereiken?"

"De beginmanden waren een flinke uitdaging. We moesten snel werken en met veel partijen afstemmen. Iets waar ook nog geen proces voor was. Mijn collega's en ik deden dat allemaal naast ons gewone werk. Dit betekende veel lange dagen, met in de eerste weken vaak maar 4 uur slaap per nacht. Ik werk nog maar 1,5 jaar bij de Douane. Het is me opgevallen hoe betrokken mijn collega's kunnen zijn. Ze willen echt het beste voor burgers en bedrijven. Dat vind ik bijzonder om te zien."

Hillary Dragtenstein

Specialistisch adviseur Handhavingsbeleid bij de Douane

'Ik ben er trots op hoe we dit als organisatie hebben opgepakt'

"Aan het begin van de crisis waren er veel te weinig mondkapjes en andere PBM's. Veel bedrijven hadden door de coronacrisis tijdelijk minder werk. Die wilden graag helpen. Voor sommige bedrijven was het alleen lastig om invoerrechten te betalen, doordat ze minder inkomsten hadden. Zorginstellingen gingen ook zelf op zoek naar PBM's buiten de Europese Unie. Ze hadden alleen vaak niet voldoende medewerkers voor alle administratie die bij invoer komt kijken."

"Mijn collega's en ik wisten dat er in de Europese vrijstellingsverordening een vrijstelling staat voor invoerrechten en invoer-btw in crisissituaties. Deze verordening is, voor zover ik weet, nog nooit gebruikt. Deze regeling leek precies te passen bij deze situatie. De Europese Commisie moest alleen nog toestemming geven voor het gebruik ervan. Nederland heeft deze toestemming aangevraagd, net als andere EU-landen. Samen met collega's heb ik alle regio's en marktpartijen laten weten dat deze beslissing eraan kwam. En ervoor gezorgd dat ze wisten wat ze moesten doen."

"Terwijl we wachten op het besluit, hebben we de betaling van invoerrechten en btw uitgesteld. Een risico, maar de gezondheid van Nederlanders stond voorop. Gelukkig is de vrijstelling met terugwerkende kracht toegekend. Later ging de aandacht naar testkits en vaccins. Kunnen die ook vrijstelling krijgen? En zo ja, waar moeten ze dan aan voldoen?"

"Ik ben er trots op hoe de Douane dit heeft opgepakt. Deze periode heeft van iedereen veel gevraagd. Ons privéleven stond even op een laag pitje. Ik heb mijn gezin in deze periode, die ook voor hen moeilijk was, te weinig aandacht gegeven. Iedereen heeft de benen uit zijn lijf gerend om ervoor te zorgen dat alles snel en goed geregeld was."

Stefan Verhagen

Beleidsadviseur douanezaken bij Fenex

'Door de goede samenwerking zijn de gevolgen voor de handel uiteindelijk meegevallen'

"Er bestaat een Overleg Douane Bedrijfsleven, het ODB. In dat overleg vertegenwoordig ik de leden van Fenex: expediteurs. Die worden door bedrijven die importeren en exporteren ingehuurd om voor hen de logistiek te regelen. Waaronder douanezaken. Zo'n 9 op de 10 import- en exportbedrijven werkt met een expediteur."

"In het begin zorgde corona voor behoorlijk wat paniek in de logistieke sector. Hoe konden bedrijven overeind blijven, als hun inkomsten heel snel daalden? Hoe konden we op tijd leveren, als de grenzen dicht waren? En wat te doen met alle bestellingen die al onderweg waren, maar door lockdowns niet meer konden worden afgeleverd? Veel vragen. In die periode zijn we veel meer met de Douane gaan overleggen."

"Invoerrechten waren een belangrijk punt voor mijn achterban. De regering besloot om ondernemingen uitstel te geven voor verschillende belastingen, waaronder invoerrechten. Maar: expediteurs schieten deze invoerrechten voor. Zij betalen aan de Douane, en de bedrijven weer aan de expediteurs. Dit betekent dat de expediteur ervoor zou opdraaien, als een bedrijf uitstel krijgt. En misschien wel failliet gaat. Ik heb er daarom voor gepleit dat de opgebouwde schuld ook echt bij een bedrijf komt te liggen als dat bedrijf uitstel wil. Gelukkig begreep de Douane het probleem en waren ze bereid om voor een regeling te zorgen."

"Ook bij andere zaken dacht de Douane mee met mijn achterban en hun klanten. Zo hoeven ondernemers nu tijdelijk geen boete meer te betalen als goederen niet op tijd een land binnen zijn. En hebben we voor vergunningsaanvragen geen 'natte' handtekening meer nodig. Door de goede samenwerking tussen alle ODB-partijen is de schade voor de handel uiteindelijk meegevallen. En konden Nederlanders de meeste dingen al die tijd gewoon blijven kopen."

Nico Schiettekatte

Liaison ministerie van VWS in Beijing

'Mijn samenwerking met de douane-attaché hier is goud waard'

"Vanuit Beijing zorg ik dat de export van PBM's vanuit China voldoet aan alle eisen van het RIVM. Hierbij werk ik nauw samen met de douane-attaché in Beijing. Ik ben in december 2020 begonnen en het was meteen 'hit-and-run'. Eind december waren er in Nederland onverwacht te weinig filtertips. Die zijn nodig voor coronatests. We hebben toen heel snel gezorgd voor een heel grote levering uit China. Op 31 december was ik om 21.00 nog bezig met het zekerstellen van de levering, zodat het testen in Nederland gewoon kon doorgaan. Dat dit toen is gelukt, gaf mijn glas champagne extra glans."

"Bij dit werk zijn goede relaties heel belangrijk. Vooral nu we door corona veel spoedopdrachten hebben. En we niet het enige land zijn dat medische middelen uit China wil. Dankzij onze goede contacten met de Chinese autoriteiten verloopt alles soepeler en sneller: we het vinden van gecertificeerde fabrikanten tot het verschepen. Het helpt ook enorm dat ik op dezelfde gang zit als de douane-attaché. Samen hebben we veel expertise in huis. En omdat we zo bij elkaar naar binnen kunnen lopen, wisselen we veel kennis uit. Die samenwerking is goud waard."

"Ook hebben we gewoon heel hard gewerkt. Als hier in Beijing de dag eindigt, begint die in Nederland. De Nederlandse werkdag plak ik er vaak aan vast. Er gebeurt nu zo veel, veel dringende gevallen waarvoor snelle afstemming nodig is. Anders loop je meteen 7 uur achter. Maar: het is dankbaar werk. Ondanks de afstand van 8 000 kilometer en het tijdsverschil voelt Nederland heel dichtbij. Het geeft veel voldoening dat ik met iedereen van VWS en de Douane heb kunnen bijdragen aan de bescherming van mensen in Nederland."

BREXIT

Brexit is een uniek fenomeen. Nooit eerder trok een lidstaat zich terug uit de Europese Unie (EU). Maar in 2020 werd het 'ondenkbare' waarheid: het Verenigd Koninkrijk (VK) verliet de EU. Vanaf 1 januari 2021 behandelen we het VK daarom als een zogenoemd derde land. Tussen de EU en het VK loopt nu de EU-buitengrens, en dus zijn er douaneformaliteiten bij het vervoeren van goederen tussen deze 2. Ook staan alle goederen en reisgenbagage die deze grens overgaan 'onder douanecontrole'. Ondernemers die handel drijven met het VK, moeten rekening houden met bepaalde maatregelen. Voor het in- en uitvoeren van dieren en dierlijke en plantaardige producten gelden nu bijvoorbeeld aanvullende procedures, vergunningen en certificaten.

De afgelopen jaren heeft de Douane zich voorbereid op de gevolgen van Brexit, voor zover we die konden voorzien. Onze inzet was om geen overbodige drempels in het handelsverkeer met het VK op te werpen. Dat was ook de boodschap van het kabinet aan de Douane: zorg voor de continuïteit van de douaneprocessen rond de goederentrooom tussen EU en VK, en voorkom onnodig oponthoud. Een zo ongestoord mogelijk logistiek proces in nameiijk in het belang van het Europese bedrijfsleven, de burgers van Europa en dus ook de Nederlandse economie.

De voorbereiding was een grote uitdaging. Al in 2017 zijn we begonnen met impactanalyses. Brexit bleek grote gevolgen te hebben, zoals een flinke groei van de aangiftes en het elektronische berichtenverkeer, veel meer douaneklaringen en veel meer reisigers. En nieuwe grensprocessen bij de ferry's van en naar het VK. De cijfers spraken boekdelen. Ongeveer 12 miljoen extra douaneaangiftes per jaar. We moesten zo'n 12,5 duizend schepen extra gaan controleren. En 35 duizend bedrijven zouden voor het eerst met douaneformalieiten te maken krijgen.

Dit konden we duidelijk alleen doen met extra personeel. Daarom hebben we zo'n 930 nieuwe douaniers geworven en opgeleid, die ook nog eens snel inzetbaar moesten zijn. Dat kon door een nieuwe opleidingsvorm: taakgericht opleiden. Maar dat was niet onze enige opdracht. Nationale en Europese douanesystemen moesten worden klaargemaakt voor de verwerking van meer elektronische berichten. En we hebben gebouwd in extra werkplekken, uitrusting, controlemiddelen en inspectielocaties op de ferryterminals.

Het nieuwe grensproces op de ferryterminals moest in goede banen worden geleid. Daarover zijn op initiatief van en in samenwerking met het bedrijfsleven en de havengemeenschappen oplossingen bedacht voor het vervoer van vracht over zee en de geautomatiseerde afhandeling van douaneformalieiten. Daarvoor zijn vrijwel alle ferryoperators aangesloten op het Port Community System van Porthaze. Een systeem om informatie uit te wisselen tussen de vervoerders, de terminals en de Douane.

In 2020 zijn de laatste puntjes op de i gezet. Er zijn bijvoorbeeld oefeningen gehouden op de ferryterminals, samen met onder meer brancheorganisaties, havenbedrijven en inspectiediensten. Bij rijkshende crisisoefeningen hebben we gekeken of we konden omgaan met eventuele calamiteiten en incidenten na Brexit. We hebben onze ICT-systemen extra getest, en bedrijven op allerlei manieren geholpen met hun voorbereidingen.

Inmiddels hebben we een aantal maanden ervaring met Brexit. Er zijn tot nu toe geen grote logistieke problemen aan de grens geweest. We hebben wel opgemerkt dat de douanepapieren vaak niet op orde zijn. En dat nogal wat bedrijven het douaneaangifteproces hebben ondersnhat. Dit zorgt bij de Douane voor veel extra administratief werk, en het heeft ook invloed op deze bedrijven zelf. Want alleen met de juiste papieren kunnen goederen van en naar het VK worden vervoerd.

Kortom: we hebben er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat de logistieke processen na 31 december 2020 zo goed als mogelijk zijn blijven doorgaan. Dit is gevalideerd door externe onderzoeken van EY, Capgemini en Deloitte. Nu de voorbereiding formeel is afgerond, is het een good moment om terug te kijken. Wat hebben we goed gedaan, en wat kan er beter? Daarom hebben we organisatiebureau Deloitte gevraagd om een Brexit-evaluatie te doen, waaruit we lessen kunnen leren voor de toekomst.

Daniëlla van Itersoon

Programmamanager Taakgericht opleiden bij de Douane

"De Douane wilde al langer de startopleidingen voor nieuwe medewerkers vernieuwen. Brexit bracht dit voornemen in een stroomversnelling. Hierdoor moesten we in korte tijd veel nieuwe collega's opleiden, omdat ze snel inzetbaar moesten zijn. Dit hebben we aangegrepen voor de introductie van een nieuwe opleidingsvorm: taakgericht opleiden. Een andere benadering dan breed opleiden. Het idee is dat je iemand alleen opleidt voor de taken die hij zijn functie horen. Niet de theorie, maar de functie en taakopleiding zijn het vertrekpunt. Dat betekent korter, specifieker en vakgerichter, met aandacht voor kennis en vaardigheden. Werkend leren in de praktijk heeft een belangrijke plek bij deze opleidingsvorm. Zo konden onze nieuwe collega's al na 3 maanden in de praktijk meedraaien. Bijzonder aan het taakgericht leren is dat iedereen vanaf dag één weet waar hij wordt geplaatst en welke taak hij krijgt."

"In 2018 begon de Douane met het ontwikkelen van een aantal taakgerichte opleidingen. Op verschillende niveus, en voor verschillende douaneagentsch. Deze zogenaamde proefruimtjes is in maart 2020 afgerond. De hamvraag was toen: is taakgericht opleiden geschikt voor de Douane? Om die vraag te kunnen beantwoorden, hebben we honderden cursisten, docenten, praktijkbegeleiders en mentoren gevraagd naar hun ervaringen. Uit de evaluatie bleek dat taakgericht opleiden voor ons een geschikte methode is, als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Cursisten die zo zijn opgeleid, blijken snel inzetbaar. Op basis van deze uitkomsten hebben we besloten ermee door te gaan. We moeten bij de instroom van nieuwe medewerkers wel meer rekening houden met het aantal begeleiders dat beschikbaar is."

"De Douane wil een wendbare organisatie zijn, die ontwikkelingen in onze omgeving op tijd ziet en hierop flexibel kan inspelen. Taakgericht opleiden werkt hierzaan mee. Het helpt ons om sneller en beter te reagreen op veranderende taken, functies en competenties. Daarom is taakgericht opleiden een prioriteit geworden voor het beteiken van onze strategische doelen."

Marty van Pelt

Manager bij Porthase

"Porthase is het nationale Port Community System. Dit systeem zorgt voor een ketenbrede werkwijze voor een snelle afhandeling van het goederenverkeer via de Nederlandse havens. Na Brexit worden douaneaccessoires digitaal voorgemeld bij de haventerminals via Porthase. Dit zorgt voor een kleinere kans op opstoppingen bij de terminals en voorkomt onnodig logistiek oponthoud. Onze eerste uitdaging was om deze technische oplossing op tijd werkend te krijgen. Dat was nog niet zo makkelijk. Veel bedrijven hadden geen ervaring met douaneformalieiten. Of het digitaal afhandelen daarvan. Toch was ons systeem vóór de eerste Brexit-deadline in 2019 klaar voor gebruik."

"In 2020 hebben we veel gedaan aan het begeleiden en ondersteunen van nieuwe klanten. Het begint namelijk allemaal met het aanmelden en registreren van bedrijven voor de Brexit-diensten van Porthase. Maar dat is pas het halve werk. De vervolgstappen zijn minstens zo belangrijk. Zoals afspraken maken met relaties over het krijgen van de juiste gegevens, gebruikers aanmaken voor de Brexit-services en hen wegwijs maken in het systeem."

"We hebben met onze partners in de logistieke keten een programma opgezet dat goed werkt. Alle partijen zagen vanaf het eerste moment dat het nodig was om samen op te trekken. De Douane was vanaf het begin betrokken en zoond er volledig voor open om tot een werkbare oplossing te kamen. Mede met dank aan de inbreng van de Douane is de procedure voor het digitaal voormelden van douaneaccessoires er gekomen. Een schoolvoorbeeld van een goede publiek-private samenwerking. Daarmee hebben we een goede basis gelegd voor een soepele manier van werken in de Nederlandse havens."

Wouter Vijfhuizen

Unitmanager Fysiek Toezicht bij Douane Amsterdam

"Brexit betekende dat we een nieuw grensproces op de ferryterminals moesten inrichten. Ik was als teamleider betrokken bij de voorbereidingen daarvan in IJmuiden. Daar is een zogenoemde Ro-Pax-terminal, waar passagiers en vracht aan en van boord gaan. Alle lopende passagiers komen via de gate aan wal. Daar gaan ze langs de Koninklijke Marechaussee en de Douane. Buiten hebben we het vrachtverkeer en personenverkeer. Om ons werk op de terminal goed te kunnen doen, zijn er visitatieruimtes, een scanfacilitein en een aangiftebalie gekomen. En een mobiel kassizor en scanner voor het werk buiten. Die laatste is een handig middel om bijvoorbeeld handbagage of kleine dozen door te lichten."

"We letten op alle dierlijke producten die de EU binnenkomen. Dat doen we in opdracht van en in samenwerking met de Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit, de NVWA. Veiligheid en gezondheid staan daarbij voorop. Er zijn bakken en vriezers gekomen voor de goederen die in beslag zijn genomen. We hebben afspraken gemaakt met de NVWA over het afvoeren van deze bederfelijke waren. En we hebben afspraken gemaakt met de Koninklijke Marechaussee, bijvoorbeeld over de volgorde van onze controles. Met diezelfde Koninklijke Marechaussee, de FIOD en de politie hebben we vazgedegd hoe we toezicht houden op het bezit van verdovende middelen."

"De ruimtes op de haventerminal zijn best klein. Als we bijvoorbeeld vrachtwagens willen controleren, moeten we passen en meten om niet voor opstoppingen te zorgen. We liepen er ook tegenaan dat onze medewerkers en de passagiers met hun bagage geen beschutting hadden bij regen. Na het nodige heen en weer gepraat hebben we besloten om voor een overkapping te zorgen. Daarover zijn we in gesprek met het Rijkswaterstaatbedrijf."

"De verbouwingen op de terminal hebben best wat voeten in de aarde gehad. De wapenkamer en de aangifteballie zijn bijvoorbeeld nog niet opgeleverd. Ondanks dat zijn we tevreden. In IJmuiden hebben we geen grote aanloopproblemen gehad. Wat dit betreft was corona een geluk bij een ongeluk. Er waren veel minder passagiers en vracht en daardoor konden we redelijk rustig inwerken. Eigenlijk kun je zeggen dat de crisis voor meer voorbereidingstijd heeft gezorgd."

Dol Soon Mulder

Coördinator Klanteam Internationaal
en Brexit-loket bij RVO.nl

"RVO.nl had de regie bij de ontwikkeling van het Brexit-loket, het rijksbrede dienstverleningskanaal voor bedrijven die zich op Brexit voorbereiden. Met informatie over geveigen, en dan vooral over de veranderingen als je zaken doet met het Verenigd Koninkrijk. Maar ook over handel drijven op alternatieve manieren binnen en buiten de EU, waar mogelijk kansen liggen voor ondernemers. Ook geeft het Brexit-loket een overzicht van instanties waar je iets aan kunt hebben, zoals de NVWA en de Douane."

"De afgelopen jaren hebben we bedrijven aangesproord om hun zaken op tijd voor Brexit te regelen. Bijvoorbeeld met verhalen van ondernemers die al in actie waren gekomen, en met de online campagne 'Zorg dat Brexit je niet in de weg zit'. Ook hebben we met de andere uitvoeringsorganisaties en inspectiediensten een digitale regelhulp gemaakt: de Brexit Impact Scan."

"In de aanloop naar Brexit had RVO.nl te maken met grote uitdagingen. We moesten steeds rekening houden met 2 scenario's: deal or no deal. En de deadlines voor die verschillende uitkomsten verschoven steeds. Dan is het extra moeilijk om de urgentie duidelijk te maken aan ondernemers. Het betekende ook dat we het Brexit-loket steeds moesten op- en afschalen. De kunst was om alle partijen goed aangehaakt te houden. En dat is volgens mij gelukt."

"Met onze partners van het Brexit-loket hebben we veel en goed samengewerkt. Ze waren zisk voor zisk heel erg bereid om samen te werken. Met onder meer de Douane hebben we bijeenkomsten en webinars gehouden. Al deze activiteiten hebben ondernemend Nederland echt geholpen om zich op Brexit voor te bereiden."

E-COMMERCE

Han Bosch
(Douane Nederland)

E-commerce is flink in ontwikkeling. Zo bestellen mensen meer en meer in het buitenland. Ook is er een nieuwe btw-regeling voor de branche gekomen. De Douane spant zich in om goed toezicht te blijven houden in deze veranderende markt.

Consumenten bestellen steeds meer online. Door corona zelfs nog meer. Ook bestellen ze steeds vaker direct bij buitenlandse webshops in plaats van bij Nederlandse winkels. Het gevolg: containers liggen nu vol met tienduizenden pakketjes voor evenweel particulieren. Eerder zaten er in een container vaak maar 1 of een paar grote orders. Het aantal aangiftes dat de Douane verwerkt, stijgt hierdoor explosief: van zo'n 250 miljoen in 2018 naar bijna 800 miljoen in 2023. Deze groei betekent flink wat extra werk voor de Douane.

Ook andere ontwikkelingen zorgen voor uitdagingen. Zoals 'fulfilment', het proces van orderafhandeling. Omdat consumenten korte levertijden verwachten, worden goederen vaak al geïmporteerd voordat ze zijn besteld. Ze kunnen dan sneller worden bezorgd bij de klant. Omdat de producten dan dus nog niet zijn verkocht, is het voor de Douane lastiger om de waarde ervan vast te stellen. En dus om de belastingen bij invoer te bepalen. Dat de producten vaak zijn gemaakt in landen met lage productiekosten, maakt de uitdaging alleen nog maar groter.

Ook komen er steeds meer spelers in de e-commerce. Zoals partijen die 'drop shipping' mogelijk maken, dus verkoop zonder eigen voorraad. En partijen die voor ondernemingen de douaneaangifte regelen, bijvoorbeeld. Hierdoor raakt de informatie over bestellingen nog meer versnipperd. Voor de Douane is het zo lastiger om te controleren of aangiftes kloppen.

We hebben daarom in 2020 verschillende beslissingen genomen om greep te houden op de snel groeiende goederenstromen vanuit niet-EU- landen. Zo worden aangiftes verdeeld over meerdere aangiftesystemen, per transactie-type en soms per land waar de goederen vandaan komen. Ook brengen we met data-analyse in kaart waar de meeste risico's liggen, waardoor we slimmer kunnen controleren. En we hebben goed gekeken op welke plekken in de organisatie we extra controlecapaciteit kunnen gebruiken, met het oog op de enorme toename van het aantal aangiften.

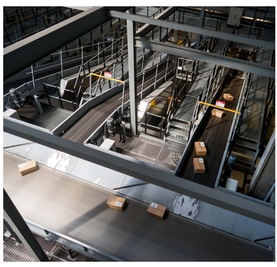
Nieuwe btw-regels

Verder hebben we ons in 2020 voorbereid op de implementatie van nieuwe btw-regels voor webwinkels die niet-EU goederen verkopen aan consumenten in de Europese Unie. Deze gingen in op 1 juli 2021 en zijn eerlijker voor ondernemers binnen de EU. We hebben hiervoor bijvoorbeeld het nieuwe aangiftesysteem DECO gebouwd, speciaal voor goederen die onder de nieuwe EU btw-regels vallen. En we hebben veel overlegd met collega's van het ministerie van Financiën en 'Brussel' om de invoering goed te laten verlopen.

'Meer transparantie voor de consument, en meer efficiëntie voor ons'

Wat de nieuwe regeling inhoudt: de vrijstelling van invoer-btw over goederen met een waarde van 22 euro of minder vervalt. Een andere wijziging: EU-leveranciers die voor meer dan 10.000 euro per jaar verkopen aan consumenten in de EU, moeten het btw-tarief rekenen van de landen waar ze verkopen. En hier ook btw afdragen. Ook krijgen platforms die de verkoop aan consumenten in de EU mogelijk maken, zoals Amazon en eBay, meer verantwoordelijkheden bij het aangeven en afdragen van btw.

Wat betekenen de nieuwe Europese btw-regels voor de Douane en het bedrijfsleven? Han Bosch, specialist e-commerce bij de Douane, en Walter van der Meiren, directeur van UPS Europe, vertellen erover.



Walter van der Meiren
(UPS Europe)

Wat vinden jullie van de nieuwe regels?

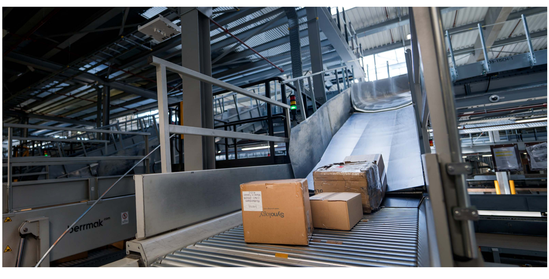
Bosch: "Ze waren hard nodig. De wereld van de e-commerce is in korte tijd erg veranderd, en de regels sloten hier niet meer op aan. Kijk bijvoorbeeld naar die vrijstelling. Als je een product van 20 euro koopt in de winkel om de hoek, betaal je 21 procent btw. Maar dat is niet zo als je buiten de EU bestelt. Dat zorgt voor een oneerlijke concurrentie voor Nederlandse ondernemers. Die vrijstelling zorgt ook voor misbruik. Er zijn namelijk ondernemers die expres een te lage waarde aangeven. En zo loopt Nederland veel inkomsten mis, net als alle andere EU-landen. Deze nieuwe regeling maakt hier een einde aan."

Van der Meiren: "Ik ben blij dat platforms een grotere rol krijgen bij de btw. Veel webshops zijn niet duidelijk over de invoerrechten. Of ze vermelden prijzen zonder de btw. De klant moet dan ineens extra kosten betalen als hij het pakje krijgt. We moeten nu vaak een pakket terugsturen, omdat de klant het daardoor te duur vindt. Maar wij hebben de invoerrechten en btw dan al betaald. En die moeten we dan gaan terugvragen. Dat is een ingewikkeld proces. Nu platforms meer verantwoordelijkheid krijgen voor de btw, ga ik er vanuit dat ze de prijzen duidelijker gaan laten zien. Dat betekent meer transparantie voor de klant en meer efficiëntie voor ons en voor de Douane. Plus: het geeft ons de zekerheid dat de waarde klopt, en we niet achterraf gedoe krijgen over invoerrechten en btw."

Wat betekenen de regels voor jullie?

Van der Meiren: "Nu de vrijstelling verdwijnt, moet elk pakketje digitaal worden aangegeven. Hoe laag de waarde ervan ook is. Dit betekent dat we meer specialisten moeten gaan aannemen en opleiden. Ondernemers kunnen gebruikmaken van een nieuwe regeling voor invoer: de Invoerregeling. Ze betalen dan de btw van goederen onder de 150 euro in één maandelijkse aangifte bij de Belastingdienst van één lidstaat, in plaats van per product en per land. Ook mogen ze dan alle goederen onder dat bedrag in één land bij de Douane aangeven voor invoer. Ook als deze goederen voor andere lidstaten bedoeld zijn. In theorie is dit makkelijker voor ons, maar het probleem is dat deze regeling niet verplicht is. We kunnen niet altijd zien of onze klanten ervoor hebben gekozen, en dus ook niet of we alle goederen in een land mogen aangeven of niet. Dit moeten we dan eerst checken bij de verzender, waardoor de zending vertraging kan oplopen."

Bosch: "Voor de Douane geldt hetzelfde. Wij krijgen straks 3 dezelfde pakketjes die onder 3 verschillende regelingen kunnen vallen. Dat maakt het niet makkelijker om toezicht te houden. Voor ons is het wel handig dat ondernemers met de invoerregeling alles in één land kunnen aangeven. Normaal gesproken moeten we er namelijk op toezien dat alleen goederen met de bestemming Nederland bij ons worden ingevoerd. Met de Invoerregeling hoeft dat niet. Ook kunnen sommige controles automatisch worden gedaan met deze regeling. Maar verder is het werk voor ons niet makkelijker geworden. We moeten nog steeds een aantal checks uitvoeren, waarvoor soms pakketten moeten worden opengemaakt."



Hoe hebben jullie je voorbereid?

Bosch: "De nieuwe regels hebben veel gevolgen voor onze IT-systemen, dus we hebben hard gewerkt om die op tijd aan te passen. Ook zijn we een projectteam gestart. En we hebben mensen opgeleid en veel informatie verzameld. We hebben met het bedrijfsleven de nieuwe regels doorgenomen, samen gekeken naar mogelijke knelpunten en hier oplossingen voor gezocht. Ook hebben we een overzicht gemaakt met vragen die bedrijven hebben. De antwoorden hierop staan op www.douane.nl/e-commerce. We hebben ons best gedaan om ervoor te zorgen dat de invoer soepel verloopt, voor het bedrijfsleven en voor de Douane."

Van der Meiren: "Het was voor ons echt een race tegen de klok. Want elke lidstaat heeft zijn eigen douanesysteem, en deze 27 systemen moesten allemaal worden aangepast. We moesten ons dus eigenlijk ook 27 keer voorbereiden. Ik moet zeggen: Nederland is een van de weinige landen waar de Douane veel uit zichzelf doet en echt een idee heeft wat er beter kan. Hierdoor weten wij beter hoe we de regels moeten toepassen en welke systemen we moeten wijzigen. En dat helpt ons ook weer om de nieuwe regels uit te leggen aan klanten."

ONDERMIJNING

De grenzen tussen de 'gewone' maatschappij en de georganiseerde criminaliteit vervagen steeds meer. Het afgelopen jaar heeft het kabinet de aanpak van de zogenoemde ondermijnende criminaliteit daarom flink verstevigd. Deze aanpak is overheidsbreed, en de Douane levert er een belangrijke bijdrage aan. Door toezicht te houden aan de grens, en door de samenwerking met partners. Aan het woord zijn Laura Verborg, adviseur ondermijning, en Jochem Koster, adviseur handhavingsbeleid.

Ondermijnende criminaliteit, ook wel ondermijning genoemd, staat voor een onder- en bovenwereld die steeds meer met elkaar verweven zijn. En voor het 'beschadigen' van de integriteit van het openbaar bestuur, ambtenaren en het bedrijfsleven. Bijvoorbeeld doordat criminelen bestuurders omkopen of ondernemers afpersen. Of rechters, journalisten en gezagsdragers bedreigen. Koster: "Het bekendste en meest trieste voorbeeld is wel de moord op advocaat Derk Wiersum. Een directe aanval op de rechtsstaat. Dat was een wake-up call."

Ondermijning wordt vaak in één adem genoemd met de georganiseerde drugscriminaliteit. Maar er zijn ook andere vormen van criminaliteit die de samenleving ontwrichten, vertelt Verborg. "Bijvoorbeeld mensenhandel, wapenhandel, witwaspraktijken of fraude met accijnsgoederen." Koster: "Er wordt hard gewerkt om dit soort zaken te bestrijden. Door alle overheidsdiensten los van elkaar. Maar het moet óók samen, breed en goed gecoördineerd."

Ongewenste zaken tegenhouden

De Douane levert een belangrijke bijdrage aan die aanpak van ondermijnende criminaliteit. "We zijn natuurlijk geen opsporingsinstantie. Wat we wél zijn, is poortwachter aan de grens van de Europese Unie. Daar houden we ongewenste zaken tegen. En we voorkomen dat bepaalde goederen, zoals synthetische drugs, naar buiten gaan," zegt Verborg. Zo nam de Douane in 2020 in totaal bijna 50.000 kilo cocaïne in beslag. Een kleine 10.000 kilo meer dan in 2019. Ook zijn zo'n 4.000 postpakketten en brieven in beslag genomen die op weg waren naar het buitenland. Verborg: "Door zo goed mogelijk toezicht te houden, dragen we bij aan de strijd tegen ondermijnende criminaliteit. Dat is onlosmakelijk verbonden met ons werk."

Slim, gericht en innovatief

De Douane deed in 2020 meer dan 2 keer zoveel zogenoemde 'risicogerichte' controles. Vooral van brieven en pakketten. Voor het toezicht binnen de stroom post en koerierszendingen hebben we 39 extra fte's aangetrokken. Daarnaast hebben we de aanpak van de smokkel van grondstoffen voor drugs geïntensifeerd. We controleren niet alleen meer, maar vooral ook slimmer. Niet alleen met speurhonden en innovatieve scan- en detentietechnologiën, maar ook met zelfdenkende software en algoritmes. We maken ook gerichte risicoanalyses. Dat doen we op basis van onder meer informatie van opsporingspartners.

Integrale aanpak

Een voorwaarde voor een succesvolle en duurzame bestrijding van ondermijnende criminaliteit is een integrale aanpak. Waarbij publieke en private partijen samenwerken bij preventie, toezicht, handhaving, opsporing en vervolging. Koster: "We kijken daarom verder dan onze eigen taak. We zitten bijvoorbeeld veel met andere overheidsorganisaties om de tafel. Zo sluit de Douane sinds 2020 aan bij 4 Regionale Informatie- en Expertisecentra voor de aanpak van ondermijning: Amsterdam-Amstelland, Rotterdam, Noord-Holland en Zeeland West-Brabant. Maar we werken ook veel samen met onder andere het Rotterdamse Havenbedrijf, de Schipholgroep en KLM. We kijken steeds: hoe kunnen we elkaar versterken? Waar is onze kennis en expertise van meerwaarde?"

De Douane heeft kennis over goederenstromen, handelsroutes, smokkelmethoden en logistieke locaties. Die is waardevol voor samenwerkingspartners. "Wij kunnen die informatie analyseren en uitleggen: wanneer wijkt een gebeurtenis af van de norm en moet je verder onderzoek doen?", legt Koster uit. "Maar we hebben bijvoorbeeld ook een grote bak met informatie over alle aangiftes. Van elke goederenzending weten we wat erin zit, en wie de ontvanger en de verzender is. Dat soort gegevens kunnen we onder voorwaarden delen met onze partners, voor opsporingsonderzoeken en data-analyse."

Verborg: "We hebben ook allerlei bevoegdheden voor het controleren van goederen. We kunnen bijvoorbeeld in schepen, vliegtuigen, containers en koffers kijken om ons werk te doen. De politie en de Marechaussee mogen dat alleen doen als ze denken dat er een strafbaar feit is begaan. Die beperking hebben wij niet. Dat geeft ons een hele goede uitgangspositie, waarmee we een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de samenwerking."

Multidisciplinair Interventie Team

De Douane is onderdeel van het Multidisciplinaire Interventie Team, het MIT. Net als het Openbaar Ministerie, de politie, FIOD, Belastingdienst en Koninklijke Marechaussee. Deze samenwerking is in 2020 opgericht op initiatief van het ministerie van Justitie en Veiligheid, dat veel extra geld heeft vrijgemaakt voor een steviger aanpak van ondermijning. Het MIT is nog in opbouw. Uiteindelijk moet het een team worden met zo'n 300 tot 400 medewerkers.

Het bijzondere aan dit team: het richt zich op de verstoring van criminele processen. Verborg: "Daarbij kijken we niet alleen naar de kopstukken en de handlangers. Maar juist veel breder: van welk systeem maakt zo'n criminele organisatie gebruik?" Koster vult aan: "Met een team van rechercheurs, douaniers en intelligence-mensen onderzoeken we hoe we dit soort netwerken voor langere tijd en in de volle breedte onschadelijk kunnen maken." Verborg: "Die versterking van de keten van handhavings- en opsporingspartners, dat is echt een nieuwe ontwikkeling. Als Douane kijken we nu veel meer naar ons aandeel in het geheel."

INTEGRITEIT

Steven Lak (Portbase, VNO-NCW)

Mascha Meijer en Merlijn Bak (Douane Nederland)

Incidenten met corrupte douaniers zorgden de afgelopen jaren voor veel publiciteit en politieke aandacht. Directeur-generaal Douane Nanette van Schelven gaf tekst en uitleg in de Tweede Kamer over integriteit en corruptie in de Rotterdamse haven. Een 'wake-up call', zo noemde zij de incidenten. Hoe zit het nu precies met de Douane en integriteit? Douanemedewerkers Merlijn Bak en Mascha Meijer, beiden coördinator Integriteit, vertellen.

In hun werk draait het niet alleen om het voorkomen van corruptie en het tegengaan van ondermijnende criminaliteit, zeggen Bak en Meijer. "Die strijd is onderdeel van iets groters. De Douane wil een betrouwbare organisatie zijn. Met medewerkers die het goede doen, op een goede manier. Daarom werken we aan een integere cultuur. Dit betekent bijvoorbeeld dat mensen durven praten over dingen die ze zien en meemaken."

Zogenoemde 'integriteitsrisico's' horen bij het douanewerk. Meijer: "Wij hebben een cruciale rol in het logistieke proces, met bevoegdheden, informatie en toegang tot terreinen. Allemaal heel aantrekkelijk voor criminelen, die proberen verboden goederen zoals drugs te laten meeliften met legale goederen. Ze willen daarvoor graag iemand 'aan de binnenkant' hebben. Dat maakt ons aantrekkelijk voor hen." Bak: "De georganiseerde misdaad is de laatste jaren gegroeid en verhard. De onder- en bovenwereld lopen steeds meer in elkaar over. Het kan dan ook gebeuren dat criminelen contact zoeken met onze medewerkers. Dat kan op allerlei manieren: van bedreiging tot omkoping."

"Het is begrijpelijk dat de Douane onder een vergrootglas ligt en kritisch wordt gevolgd", gaat Meijer verder. "We zijn een overheidsorganisatie met bevoegdheden en macht. Daar moeten we zorgvuldig mee omgaan. Los daarvan is het onze taak om de samenleving te beschermen. Mensen moeten erop kunnen vertrouwen dat we dat ook doen. Als ze ons niet vertrouwen, komen ze misschien ook minder snel hun verplichtingen na, zoals het doen van een aangifte."

Bak: "We waren natuurlijk al langer bezig met het onderwerp integriteit. Maar het staat nu nog hoger op de agenda. Het is 1 van de 5 punten in het Strategisch Meerjarenplan 2020-2025 van de Douane die we met voorrang oppakken. Dat doen we op verschillende manieren. Wat betreft de 'harde' zaken hebben we in onze werkprocessen bijvoorbeeld gescheiden bevoegdheden en het willekeurig toewijzen van controles. Dat hadden we al, maar het is nu meer een 'levend geheel'. We passen het aan, bijvoorbeeld als criminelen anders gaan werken. Ook werken we aan een betere screening van medewerkers. En we hebben KMPG gevraagd om te onderzoeken wat de corruptierisico's in de Rotterdamse haven zijn, en wat we wel en niet goed doen op. We willen leren, om te kunnen verbeteren."

Een lastig punt is de eerder genoemde 'zachte' kant: een open cultuur, waarin je elkaar aanspreekt op zaken en verdachte dingen meldt. Directeur-generaal Van Schelven omschreef het in een nieuwsbericht als: 'We kijken niet weg, maar we vinden het moeilijk om er met elkaar over te praten'. Meijer: "Ook daar werken we aan. Bijvoorbeeld met speciale trainingen, om medewerkers bewust te maken van dingen die kunnen gebeuren. En we geven leidinggevenden instrumenten om het gesprek aan te gaan met hun team. Belangrijk, want integriteit kun je niet alleen in regels vatten. Er zijn altijd meer situaties dan regels. Het gaat erom dat je weet hoe je zaken bespreekbaar maakt, en er ook daadwerkelijk over praat."

Bak: "Al deze inspanningen zijn van belang. Want zoals gezegd willen criminelen graag mensen 'aan de binnenkant' hebben. En het maakt ze niet uit waar dat is, bij de Douane of ergens anders. Daarom is het ook goed om op dit vlak samen te werken met andere schakels in de keten van transport en logistiek. Op Schiphol en in de Rotterdamse haven bijvoorbeeld doen we dat al. Hoe meer we samenwerken, hoe meer we risico's kunnen beperken."

Extern onderzoek voor betere aanpak integriteit

Welke corruptierisico's lopen we? En zijn we daar voldoende op voorbereid? Om die vragen draaide een onafhankelijk onderzoek dat de accountants- en adviesorganisatie KMPG heeft gedaan. In opdracht van de Douane. Steven Lak, verbonden aan onder meer Portbase en VNO-NCW, is voorzitter van de begeleidingscommissie. Die beoordeelt of het onderzoek juist en zorgvuldig is gedaan.

Lak: "Dit onderzoek kijkt onder meer naar wat de wetenschappelijke literatuur zegt over hoe criminelen precies werken. Dat is aangevuld met de praktijkkennis van bijvoorbeeld havenmedewerkers en politiemensen. Dan wordt duidelijk dat vooral de drugscriminaliteit steeds gewelddadiger en professioneler wordt. Criminelen gebruiken steeds slimmere technieken en worden minder voorspelbaar. De Nederlandse en Europese handhaving zijn best goed georganiseerd. En er zijn ook duidelijk meer drugsvangsten. Maar deze smokkel is zo lucratief, dat criminelen ermee blijven doorgaan."

"Verder is er input gebruikt van douanemedewerkers uit de haven, uit een enquête en gesprekken. Dit om te beoordelen wat de Douane al doet aan integriteit en tegen corruptie. Bijvoorbeeld: welke middelen heeft de organisatie daarvoor, en welke lessen leert de Douane uit de praktijk? Als laatste geeft het onderzoeksteam aan wat de Douane kan verbeteren. En welke manieren daarvoor het meest effectief zijn. Daarbij gebruiken ze ook de kennis die ze hebben opgedaan bij integriteitsonderzoeken bij zo'n 100 andere bedrijven en organisaties."

"KPMG geeft verschillende aanbevelingen voor een 'meer volwassen integriteitsaanpak'. Bijvoorbeeld: kijk met een brede blik. Richt je niet alleen op een bepaalde groep medewerkers, want iedereen heeft iets wat interessant kan zijn voor criminelen. En zorg voor een centraal gestuurde en standaard aanpak, dus voor elk onderdeel van de organisatie hetzelfde. En blijf bij met wat er gebeurt in de praktijk, want criminaliteit is dynamisch. Een andere aanbeveling: deel meer kennis en informatie, zoals over wat je leert van incidenten en probleemgevallen. Blijf steeds 'ijken': weet iedereen wel wat goed of fout is? Leg niet alles van bovenaf op, maar werk ook 'bottom-up', vanuit de werkvloer. En zorg vooral voor een klimaat waarin medewerkers durven praten. Daar ontbreekt het vaak aan, als dingen misgaan in een organisatie."

"Die worsteling met een open cultuur heb je niet alleen bij de Douane. Dat mensen elkaar niet op dingen aanspreken, zie je bij meer organisaties. Vooral bij de overheid. Die organisaties zijn vaak traditioneel sterk hiërarchisch. Maar de tijden zijn veranderd. Er is een ander soort leiderschap nodig, en een andere aanpak. Door transparantie mét respect voor elkaars rollen vergroot je de betrokkenheid van medewerkers. Mensen in het veld hebben de meeste kennis, daar moet je gebruik van maken."

"Dat vraagt om een cultuuromslag. Maar die is er niet zo maar, dat kan meerdere jaren duren. Hoe je dat bereikt? Het management moet aangeven dat ze die verandering belangrijk vinden. Door er veel over te praten, en te waarderen dat mensen open zijn. In dat opzicht is het belangrijk dat de Douane zelf heeft besloten om dit onderzoek te laten doen. En dat er veel medewerkers bij betrokken zijn. Ik zie het als een plus dat zij kritisch zijn in het rapport. Dat geeft aan dat ze bereid zijn om aan te geven waar de zwakheden zitten."

"Ik denk dat de buitenwereld en de media in het algemeen vooral reageren op dingen die er 'te weinig' zijn, dus die niet goed zijn. Daar springt iedereen meteen bovenop. Mijn beeld is wat genuanceerder. Er is zeker werk aan de winkel, maar het zijn geen zaken die je niet kunt oplossen binnen een redelijke termijn. Er ligt een basis, en daar kun je op verder bouwen. Daar kun je de uitkomsten van dit rapport prima voor gebruiken. Dat er werk te doen is, geldt ook voor andere organisaties die zich bezighouden met misdaadpreventie. We hebben nu eenmaal te maken met georganiseerde criminaliteit. Over één vraag moet de overheid dan ook goed nadenken: welke instrumenten hebben handhavende diensten nodig om hun werk te kunnen doen?"

ONTVLECHTING

In januari 2020 besloot het kabinet om de onderdelen Belastingdienst, Toeslagen en de Douane uit elkaar te halen. Dit heet ook wel ontvlechten. Het doel: de Belastingdienst kleiner, minder complex en beter bestuurbaar maken. Als zelfstandig directoraat-generaal kan de Douane gerichter inspelen op zaken die op dat moment spelen. En zo ook de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbeteren.

De Belastingdienst, de Douane en Toeslagen zijn inmiddels 3 zelfstandige onderdelen van het ministerie van Financiën. Elk onderdeel heeft een eigen directeur-generaal. Daarnaast zijn er 2 staatssecretarissen aangesteld: één voor de Belastingdienst, en één voor Toeslagen en de Douane. Zij zorgen voor een versterking van de politieke leiding. Om ervoor te zorgen dat lopende werkzaamheden blijven doorgaan, zijn er goede en heldere afspraken gemaakt over de samenwerking tussen de Belastingdienst, Toeslagen en de Douane.

Doordat de Douane nu een zelfstandig directoraat-generaal is, zijn we niet meer afhankelijk van de prioriteiten die de Belastingdienst moet stellen. Daardoor kunnen we onze aandacht beter richten op onze taken, en op vraagstukken die voor ons belangrijk of actueel zijn. Denk bijvoorbeeld aan het in goede banen leiden van Brexit en de aanpak van integriteit en screening. Maar ook aan de stijging van de handelsvolumes, en noodzakelijke aanpassingen in de ICT.

‘Het is belangrijk dat we transparant zijn’

Maatwerk

Meer focus op de eigen organisatie betekent uiteindelijk ook meer maatwerk en betere dienstverlening aan burgers en bedrijven. Een voorbeeld daarvan is onze website, die nu ook in het Engels beschikbaar is. Zo kunnen we klanten uit het internationale bedrijfsleven en het grensoverschrijdende goederenverkeer beter helpen.

Karin Borsboom is hoofd Bureau Directeursondersteuning en Bestuurszaken bij de Douane. Ze was programmamanager van de ontvlechting en zo de verbindende schakel tussen de Douane, de Belastingdienst, Toeslagen en het departement. Een flinke opgave. “De Belastingdienst deed veel taken voor de Douane. Een aantal daarvan moeten we nu zelf oppakken. Dan moet je dus uitzoeken: welke taken zijn dat precies? Wat komt daar allemaal bij kijken? Hoeveel extra capaciteit hebben we daarvoor nodig?”

“Gaandeweg blijkt dan dat er heel veel samenhang is tussen bepaalde taken en systemen. Als je aan het ene touwtje trekt, komt er aan de andere kant weer een balletje omhoog. Dat moet je heel goed uitpluizen.” De grote uitdaging daarbij: het schakelen en afstemmen met alle betrokkenen. “Je hebt te maken met heel veel partijen, die het samen moeten doen.”

Transparant zijn

Als zelfstandige dienst moet de Douane nu, meer dan eerder, verantwoording afleggen. Aan de Tweede Kamer, maar ook aan burgers en de media. De Kamer en de pers zijn kritisch. En dat is ook goed, vindt Borsboom: “Het is belangrijk dat we een transparante organisatie zijn. Dat we inzicht geven in wat we doen en met welk doel. En dat we goed luisteren: waar is de buitenwereld kritisch over, waar moeten we mee aan de slag?”

Bij zo’n organisatorische klus van formaat is het belangrijk dat je nooit het belang van burgers en bedrijven uit het oog verliest, benadrukt Borsboom. “Bij alles wat we doen kijken we of het bijdraagt aan een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven. Maken we het voor hen makkelijker en toegankelijker? Want daar doen we het uiteindelijk voor.”

Andere processen

De vraag of de Belastingdienst niet te groot en te complex was geworden, speelde al langer. Maar door de Toeslagendiscussie werd het debat verder aangescherpt, vertelt Bas Van den Dungen, secretaris-generaal van het ministerie van Financiën. “Dat is de trigger geweest om van de Belastingdienst, de Douane en Toeslagen 3 losse onderdelen te maken.”

De gedachte daarachter: elk onderdeel richt zich op een volledig ander proces. De Belastingdienst int, Toeslagen keert uit, de Douane richt zich op goederenstromen. Van den Dungen: “Brexit in goede banen leiden en toezien op goederen die de grens overgaan, zijn écht andere dingen dan het opzetten van een aangiftecampagne voor 10 miljoen Nederlanders. Of het uitbetalen van kinderopvangtoeslag. Door dat uit elkaar te halen, kan elke organisatie de juiste focus aanbrengen.”

Dat levert nu al resultaten op. Zo kan de Douane de aandacht richten op noodzakelijke ICT-vraagstukken. Zonder hiervoor te moeten ‘concurreren’ met andere belangrijke thema’s die spelen bij de Belastingdienst. “We zien dat de digitale snelweg bij de Douane nu in een stroomversnelling komt. En die is echt nodig om het groeiend aantal aangiftes en berichten te kunnen verwerken.” Een ander voorbeeld: “De Belastingdienst communiceert normaal gesproken niet in het Engels. Voor de Douane was dat een belemmering. Eén van de eerste dingen die ze hebben gedaan, is hun website in het Engels aanbieden.”

Samenwerken en verbinden

Hoe zorg je bij ontvlechting voor samenhang en continuïteit? Van den Dungen: “Het uitgangspunt is en blijft: samenwerken. Daarvoor zijn allerlei afspraken gemaakt. Dat is het mooie van dit traject: we hebben nu duidelijk uitgesproken wat we van elkaar kunnen verwachten en vragen. Ontvlechten gaat óók om verbinden: hoe verhouden we ons tot elkaar, hoe doen we het samen? Op een manier die goed past bij de dienstverlening aan burgers en bedrijven.”

Ook belangrijk: stap voor stap te werk gaan. “We kijken steeds: wat is er in deze fase nodig? We zijn begonnen met de aanstelling van 3 aparte directeuren-generaal. Nu kijken we naar een aantal andere processen. Bijvoorbeeld ICT, administratie en de poort met de klant. Elke keer is de vraag: wat moet je uit elkaar trekken, wat moet je samen blijven doen?”

Ontvlechten is geen doel op zich, benadrukt Van den Dungen. “Heel veel dingen zullen we samen moeten blijven doen. We gaan echt geen onderdelen uit elkaar trekken, als dat geen meerwaarde heeft. We doen dát wat nodig is. Niet meer, niet minder.”

KERNCIJFERS

Onderwerp	2017	2018	2019	2020
Dienstverlening				
Volumeontwikkeling dienstverlening (aantallen x 1.000)				
Ontvangen bezwaarschriften	nb	5.579	4.732	4.199
Realisatie dienstverlening (aantallen x 1.000 tenzij anders vermeld)				
Afgedane bezwaarschriften	nb	4.530	4.162	3.264
Afgedane bezwaarschriften aantal tijdig	nb	3.529	3.698	3.074
Afgedane bezwaarschriften % tijdig	-	77,9%	88,9%	94,2%
Afgedane beroepschriften				
Ontvangen beroepschriften aantal (excl. ingetrokken)	118	97	125	107
Afgedane beroepschriften rechtbank				
Afgedane beroepschriften aantal	50	25	42	48
Belastingplichtige gelijk aantal	2	3	6	5
Belastingplichtige gelijk %	4	12	14	10
Belastingplichtige gedeeltelijk gelijk aantal	1	3	5	4
Belastingplichtige gedeeltelijk gelijk %	2	12	12	8
Afgedane beroepschriften gerechtshof				
Afgedane beroepschriften aantal	19	16	15	15
Belastingplichtige gelijk aantal	1	2	3	6
Belastingplichtige gelijk %	5	13	20	40
Belastingplichtige gedeeltelijk gelijk aantal	7	5	1	4
Belastingplichtige gedeeltelijk gelijk%	37	31	7	27
Afgedane beroepschriften totaal				
Afgedane beroepschriften aantal	69	41	57	63
Belastingplichtige gelijk aantal	3	5	9	11
Belastingplichtige gelijk %	4%	12%	16%	17%
Belastingplichtige gedeeltelijk gelijk aantal	8	8	6	8
Belastingplichtige gedeeltelijk gelijk%	12%	20%	11%	13%

Onderwerp	2017	2018	2019	2020
Bevindingen en opsporing				
Internationale uitwisseling van heffinggegevens (in aantallen)				
Door Nederlandse aan buitenlandse douane	625	554	523	534
Door buitenlandse aan Nederlandse douane	3.312	2.377	2.441	1.842
Aantal correcties en processen-verbaal VGEM en fiscaal (x 1.000)				
Aantal correcties en processen-verbaal VGEM en fiscaal (x 1.000)	6,1	6,9	5,9	5,4
Correcties koeriers en postzendingen	9,5	13,6	8,9	4,5
Correcties passagiers	15,5	15,1	18,5	9,5
Correcties ambulante controles binnenland/buitengrens	0,6	1,4	1,6	1,8
Correcties administratieve controles	0,3	0,9	0,8	1,1
Vondsten verdovende middelen				
Amfetamine	4	5	11	248
Cocaïne	1.146	1.251	1.109	1.426
Hasjiesj	68	93	101	106
Heroïne	66	110	25	88
Marihuana	90	125	231	393
Qat	383	177	108	629
XTC	164	344	489	2.284
In beslag genomen goederen (kilogrammen tenzij anders vermeld)				
Amfetamine	108	1	2	34
Cocaïne	10.219	21.188	40.095	48.891
Dimethyltriptamine (DMT)	287	40	51	1.408
Hasjiesj	716	3.910	299	1,010
Heroïne	830	296	625	105
Marihuana	2.852	322	583	514
Methamfetamine	9	6	550	17
Qat	6.371	3.331	2.050	9.137
XTC	830	472	426	519
Precursoren	7.196	6.529	5.744	2.019
Wapens (aantallen, incl. imitatiewapens)	4.743	24.727	125.235	13.570
Processen-verbaal				
Processen-verbaal	2.317	3.153	3.561	2.112
Accijnswetgeving	586	553	652	467
VGEM-wetgeving	10.865	9.874	7.658	3.876
Overig	30	88	103	52
Totaal	13.798	13.668	11.974	6.507

Onderwerp	2017	2018	2019	2020
Aangiftebehandeling				
Aantal verwerkte aangiften				
Aantal verwerkte aangiften invoerrechten en accijnzen	25.165.000	24.230.000	24.185.000	33.050.000

Onderwerp	2017	2018	2019	2020
Toezicht en controles				
Controles Douane (totaal)				
Controles op aangiften invoerrechten en accijnzen	361.498	374.000	419.566	482.224
Uren toezicht buitengrens	399.000	385.000	410.224	464.339
Reizigersbagage	603.332	391.431	267.370	80.915
Ambulante controles (binnenland en buitengrens)	21.643	16.997	16.570	15.103
Administratieve controles (boekenonderzoek)	2.047	2.551	2.241	2.613
Scancontroles (vaste scans)	82.970	83.172	91.041	105.118
Overige controles	119.738	136.094	140.508	154.920

COLOFON

Dit is een uitgave van Douane Nederland
© Juli 2021

Copyright

De content van *Douane Nederland in 2020* mag worden gebruikt door andere media na voorafgaande schriftelijke toestemming van de hoofdredacteur. Bronvermelding is verplicht.

Productie

Douane Landelijk Kantoor, team Communicatie

Hoofdredactie

Harald Meijer
ha.meijer@douane.nl