



Douane  
*Ministerie van Financiën*

# Douane Monitor 2024

## Kernresultaten

*Versie 1.3 22-10-2024*



Inleiding en methode	3
Algemeen oordeel	4
Vertrouwen	6
Imagokenmerken	7
Ervaren behandeling, dienstverlening en toezicht	8
Tevredenheid dienstverleningskanalen	12
Invloed Douane op logistieke processen	18
Compliance en moraal	20

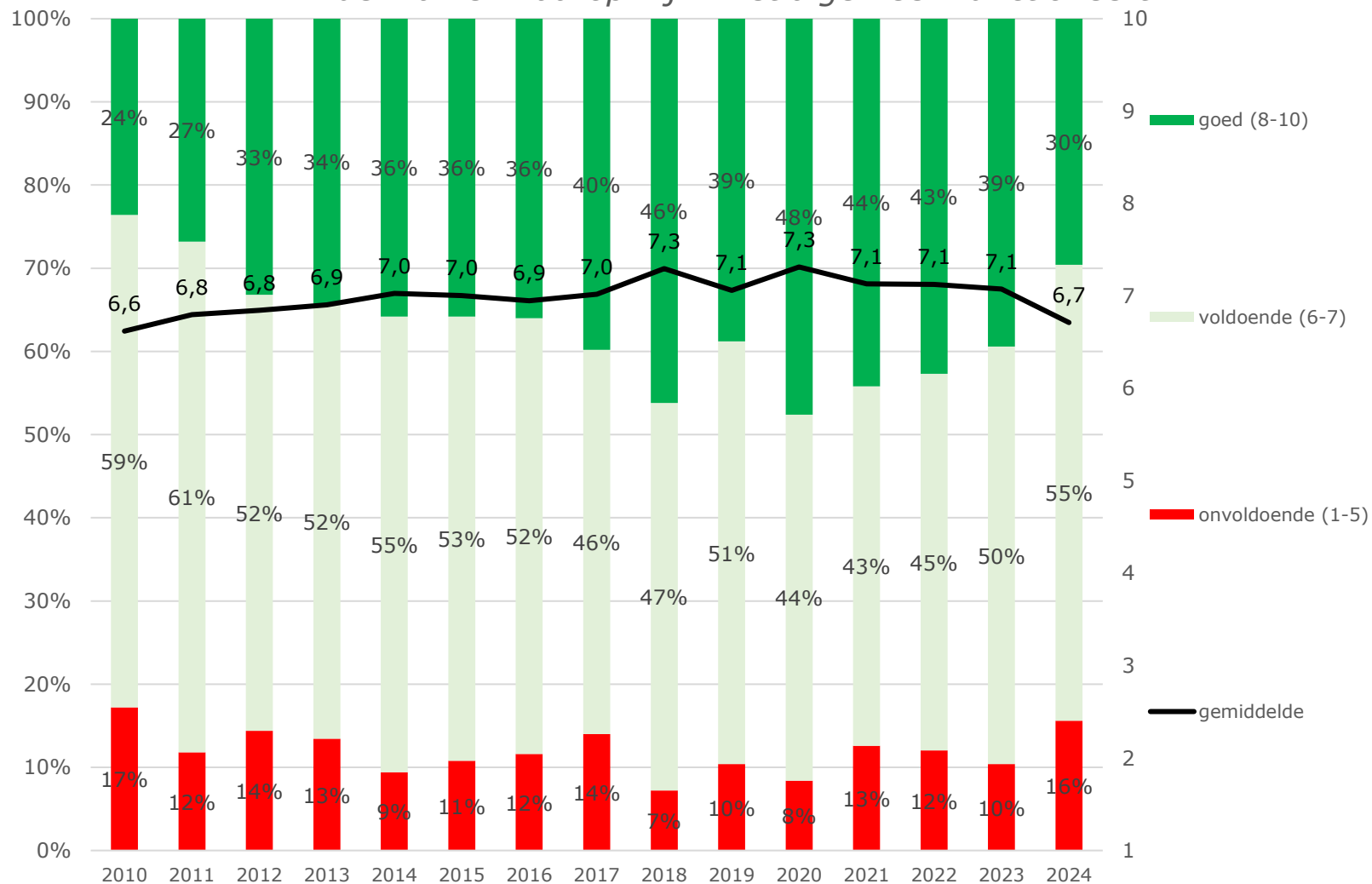


- Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen, waaronder ondernemers die te maken hebben met de Douane, worden ondervraagd. Met ingang van 2023 wordt de Douane Monitor uitgevoerd als zelfstandig onderzoek voor DG Douane. Aan de orde komen onder andere functioneren en imago van de Douane, waardering van de dienstverlening, vertrouwen in Douane en compliance. De online vragenlijst voor de Douane Monitor wordt samengesteld door de Douane.
- Deze rapportage bevat de kernresultaten van de Douane Monitor 2024.
- Het veldwerk voor de Douane Monitor 2024 is uitgevoerd van 13 mei tot 28 juni 2024. In die periode hebben 618 respondenten een online vragenlijst ingevuld, na een telefonische uitnodiging. In totaal zijn 1897 ondernemers benaderd. De respons is daarmee 33 procent. Van de 618 respondenten komen 258 uit de groep expediteurs\* (EXP), 209 uit de groep accijnsklanten (ACC) en 151 uit de groep overige ondernemingen.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk is gestreefd naar een ongeveer gelijk aantal respondenten uit elk van de drie subgroepen om ook voor de – in de populatie relatief kleine, maar gelet op het intensieve contact met de Douane belangrijke, – groep expediteurs betrouwbare resultaten te verkrijgen. De resultaten voor Douane zijn in 2024 zo gewogen dat de groepen EXP, ACC en overige ondernemingen even zwaar meetellen.
- Tot en met 2023 was de indeling van subgroepen (expediteurs, AEO, en overige ondernemingen) anders en werden die drie groepen gewogen naar hun aandeel in de populatie. De groep expediteurs telde daarom tot en met 2023 veel minder zwaar mee in de resultaten. Door de andere **indeling en weging van respondenten kunnen de resultaten van 2024 niet zonder meer** met voorgaande jaren vergeleken worden. Het jaar 2024 wordt beschouwd als een overgangsjaar om de indeling en samenstelling van de respondenten verder te ontwikkelen.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant ('waarschijnlijk niet toevallig'), tenzij anders vermeld.

\*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.



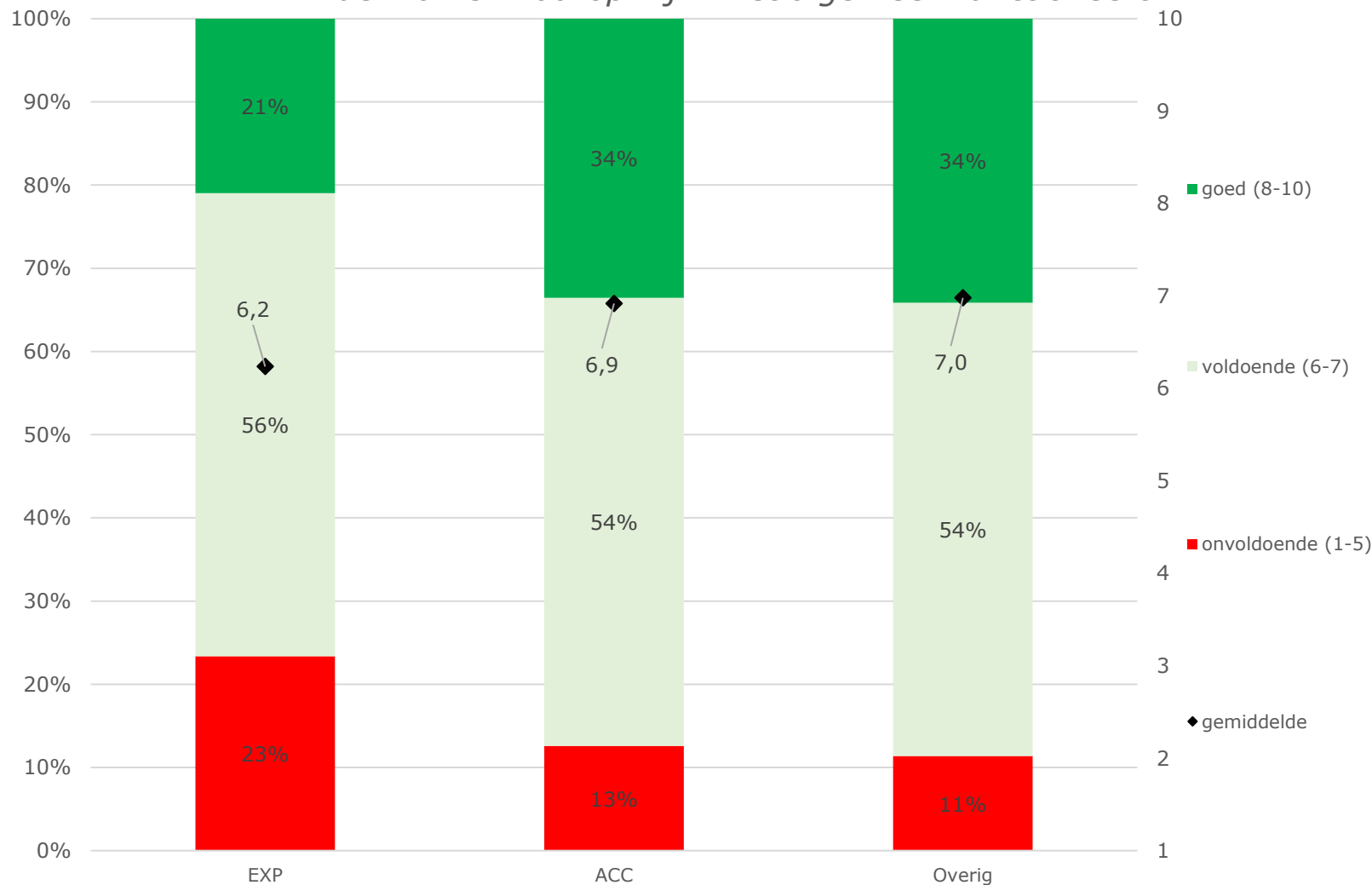
Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Douane geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?



- Het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Douane is in 2024 duidelijk lager (6,7) dan in 2023 (7,1). Dit is deels het gevolg van het veel zwaarder meetellen in de totaalcijfers van de groep expediteurs. Deze groep is minder tevreden dan accijnsklanten en overige ondernemingen (zie volgende slide).
- Ook de spreiding van de cijfers – die tussen 2021 en 2023 niet significant veranderde – is nu minder gunstig dan in 2023. In 2024 geeft 30% een 8 of hoger, 55% een 6 of 7 en 16% een 5 of lager.
- Tussen 2017 en 2021 schommelde het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Douane. Tussen 2021 en 2023 was er weinig ontwikkeling.



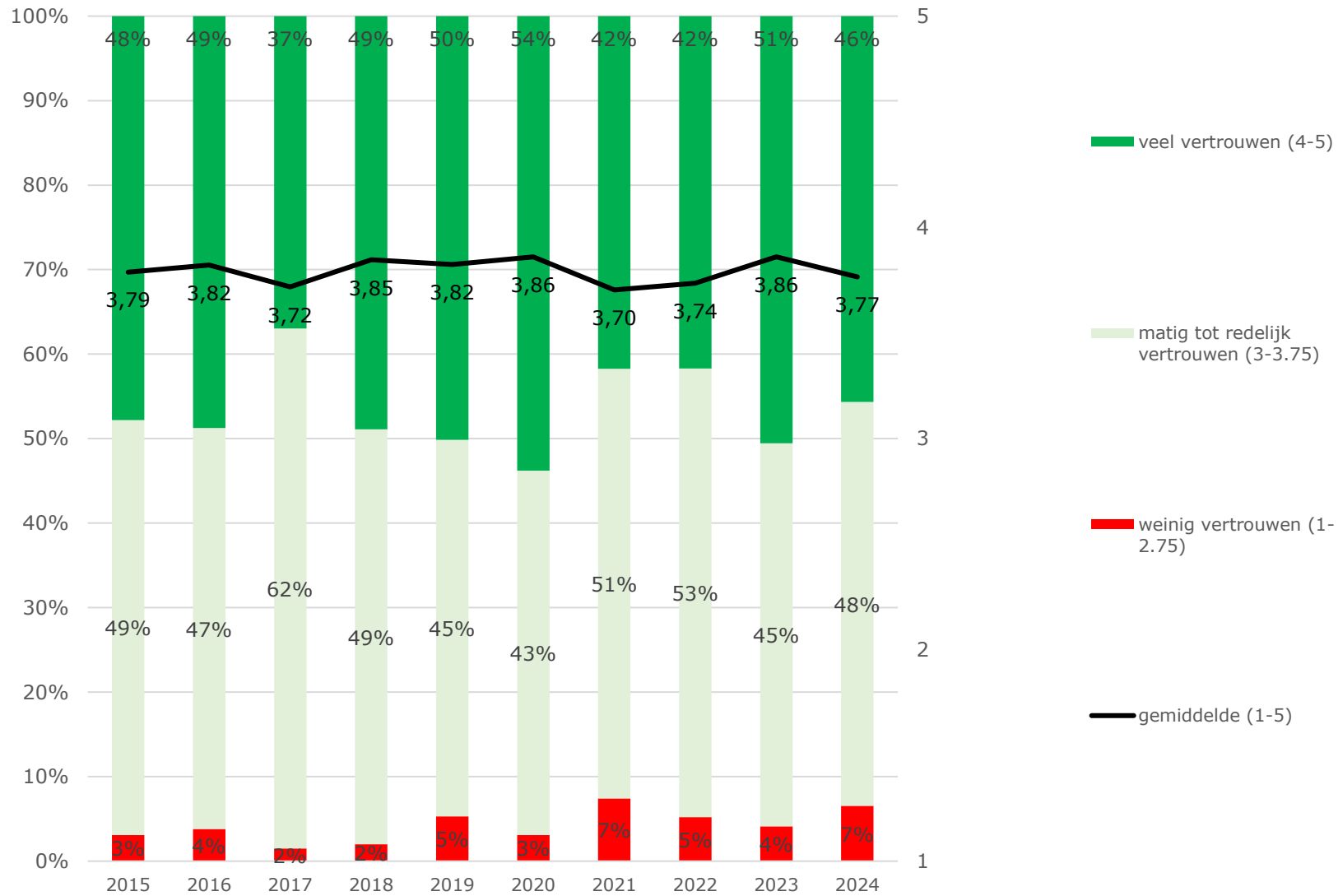
*Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Douane geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?*



- Expeditieuren zijn in 2024 gemiddeld duidelijk minder tevreden (6,2) dan accijnsklanten (6,9) en overige ondernemingen (7,0).
- Van de expeditieuren geeft meer dan de helft een 6 of 7 (54%), een vijfde een 8 of hoger (21%) en ruim een vijfde een onvoldoende (23%).
- Bij accijnsklanten (6,9) en overige ondernemingen (7,0) is het gemiddelde rapportcijfer duidelijk hoger.
- Ook van accijnsklanten en overige ondernemingen geeft meer dan de helft een 6 of 7 (54%), maar het percentage 8 of hoger (34%) is ongeveer drie keer zo groot als het percentage onvoldoendes (13% bij accijnsklanten, 11% bij overige ondernemingen).



Scores indicator Vertrouwen

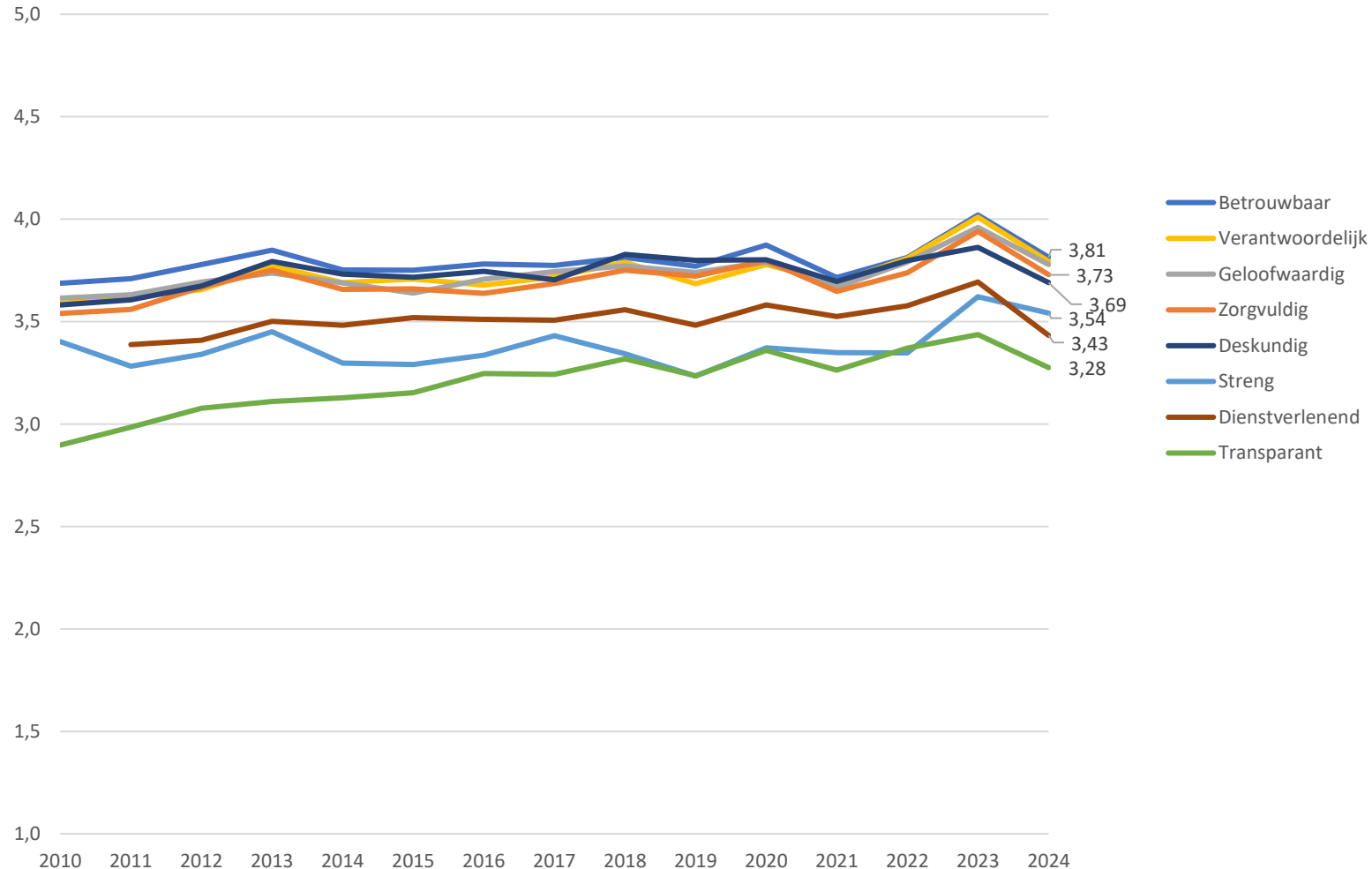


- De indicator voor Vertrouwen wordt sinds 2015 gemeten met de volgende vragen en stellingen:
  - In hoeverre vindt u het kenmerk 'Betrouwbaar' van toepassing op de Douane?
  - Tussen de Douane en mij is weinig wederzijds vertrouwen
  - De Douane vertrouwt mij
  - Ik vertrouw de Douane in zijn beslissingen
 elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal niet/oneens – 5 helemaal wel/eens).  
 De scores van de 2<sup>e</sup>, negatief geformuleerde, stelling worden voor de totaalscore Vertrouwen andersom gecodeerd.
- Sinds 2015 schommelt de totaalscore rond 3,8 op de 5-puntsschaal.
- De gemiddelde score voor de Douane op de indicator Vertrouwen in 2024 is 3,77. Dat is lager dan in 2023 (3,86). Deze daling komt niet door het zwaarder meetellen van de groep expediteurs, want op Vertrouwen zijn geen duidelijke verschillen tussen de drie groepen.
- Een klein deel van de ondernemers (7%) heeft weinig vertrouwen in de Douane (score van 2,75 of minder op de vijfpuntsschaal).



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

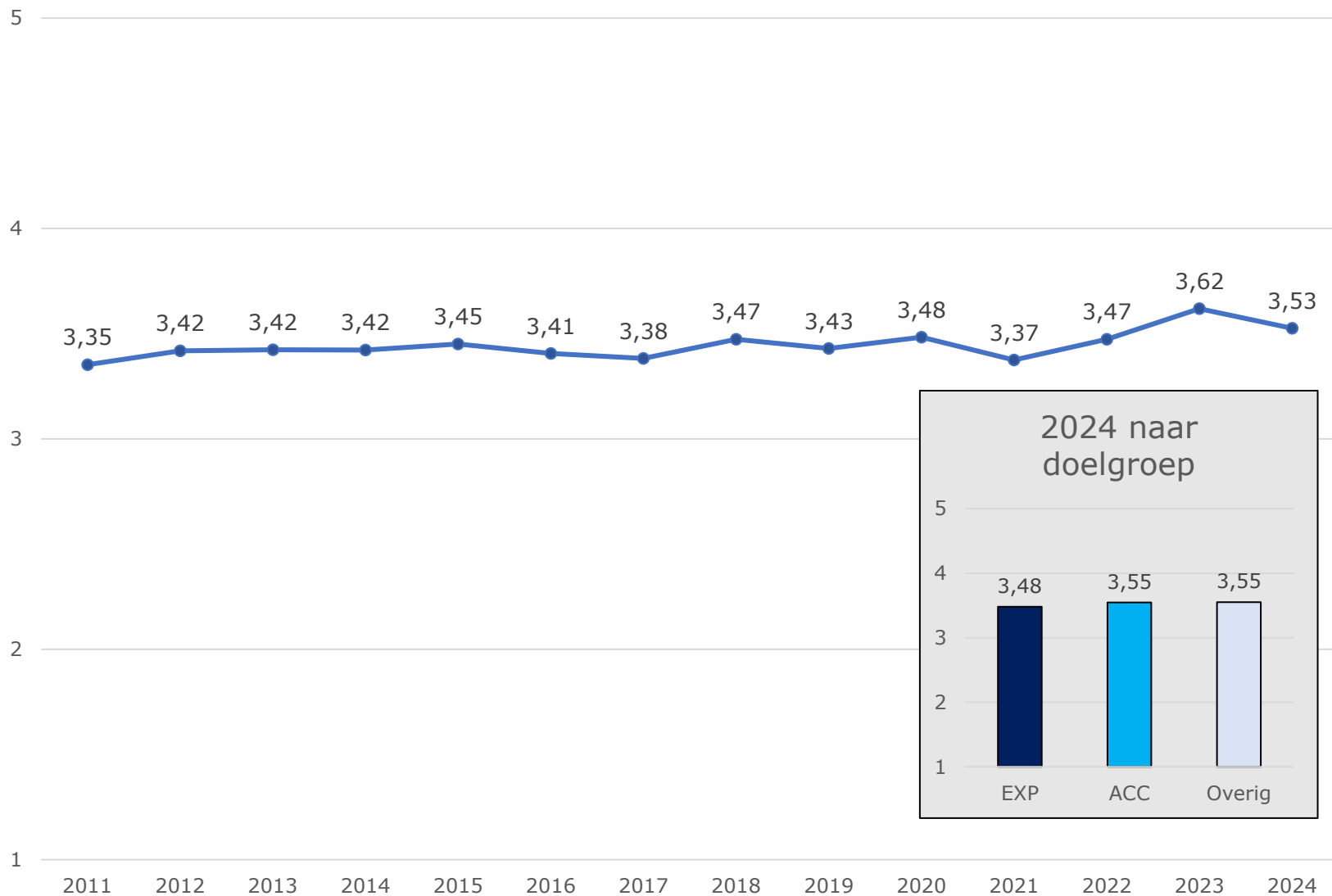
(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)



- Van acht voorgelegde kenmerken vindt men 'betrouwbaar' (3,81 op de 5-puntschaal), 'verantwoordelijk' (3,79), 'geloofwaardig' (3,78), 'zorgvuldig' (3,73) en 'deskundig' (3,69) het meest van toepassing.
- 'Streng', 'dienstverlenend', 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 was het verschil bij 'transparant' en 'deskundig' niet significant).
- Ten opzichte van 2023 is de score voor alle kenmerken nu lager. Alleen bij 'streng' is het verschil niet significant.
- De daling ten opzichte van 2023 komt deels doordat expediteurs nu zwaarder meetellen in de totaalscores. Op de meeste kenmerken ligt de score van expediteurs wat lager dan van accijnsklanten en overige ondernemingen. Dat verschil is bij 'dienstverlenend' het grootst (expediteurs 3,21, accijnsklanten 3,59, overig 3,50).
- 'Dienstverlenend' wordt sinds 2011 voorgelegd.



Score Ervaren behandeling door de Douane



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

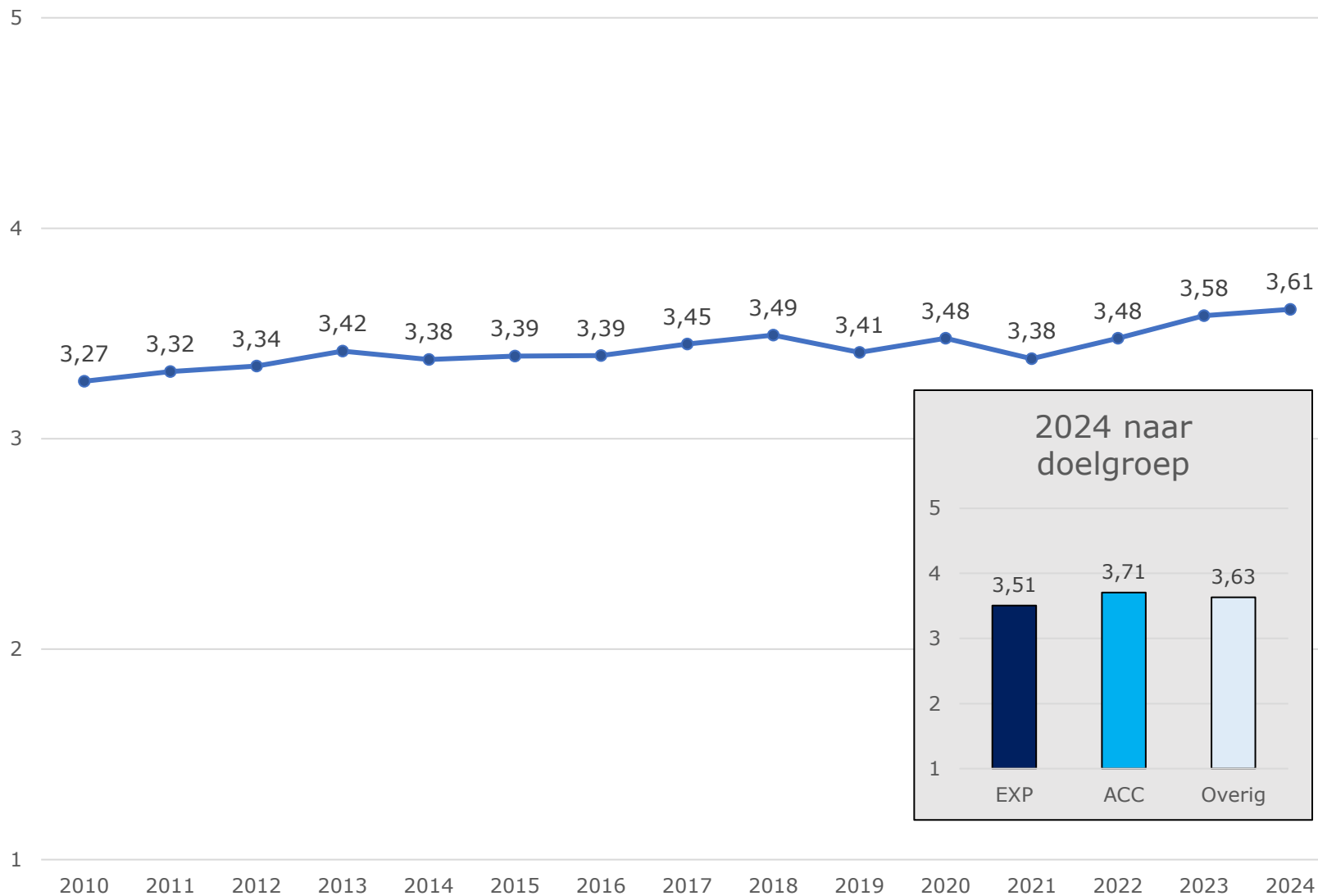
elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal oneens – 5 helemaal eens).

- Van 2011 tot 2020 was het beeld stabiel tot licht positief. In 2021 daalde de score, daarna steeg de score weer. In 2024 zien we een daling.
- De daling komt niet door het zwaarder meetellen van expediteurs, want die geven hier in 2024 niet significant lagere scores (gemiddeld 3,48) dan accijnsklanten (3,55) en overige ondernemingen (3,55).





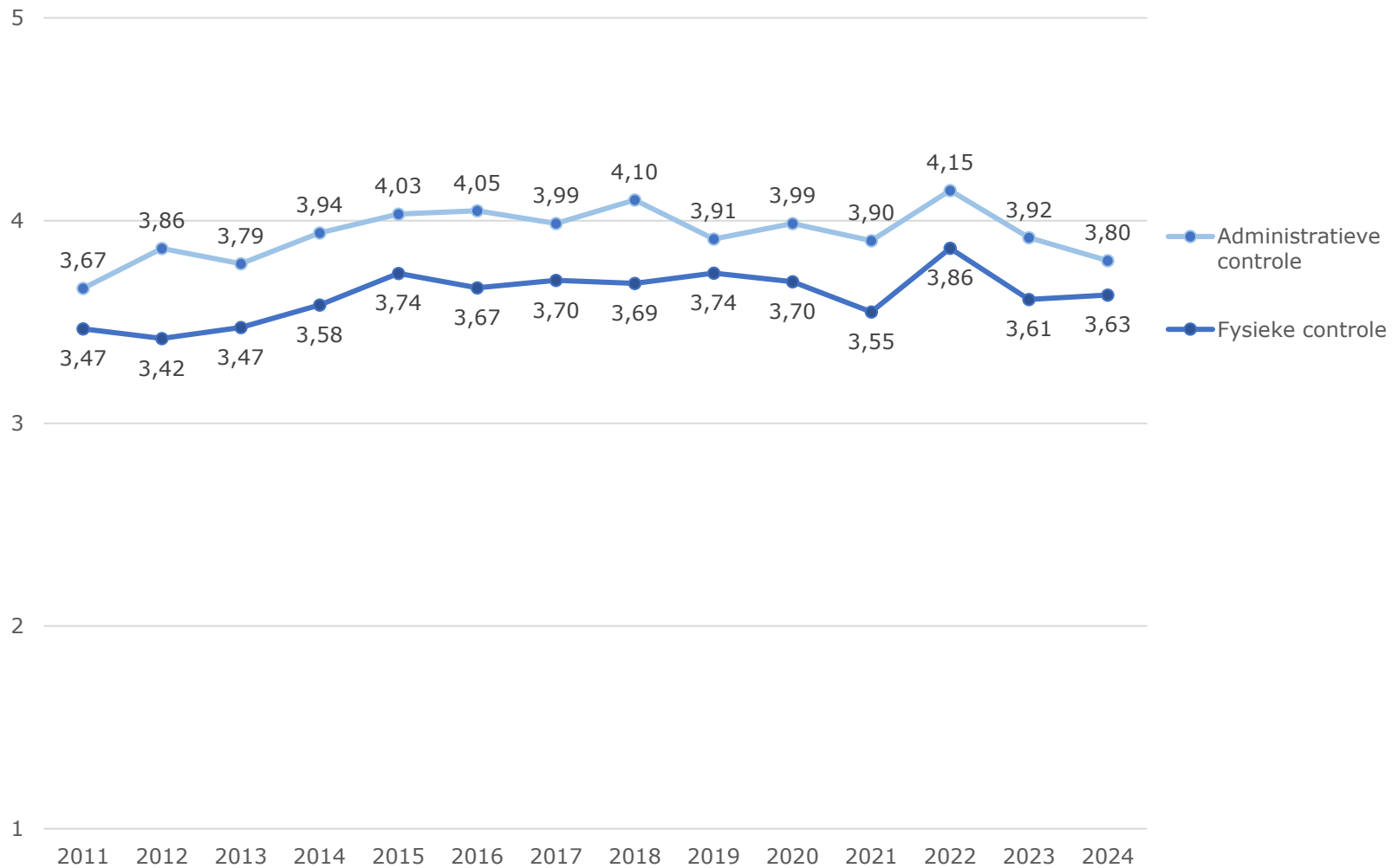
Score Ervaren dienstverlening door de Douane



- 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).
- Vanwege de doorontwikkeling van de vragenlijst is de laatste stelling in 2024 komen te vervallen.
- Tussen 2010 en 2018 was een licht stijgende lijn te zien, tussen 2018 en 2021 een schommeling, tussen 2021 en 2023 is de score gestegen.
- De score in 2024 is ongeveer hetzelfde als in 2023, maar dat komt door het vervallen van de 3e stelling. Anders zou de score zijn gedaald, want op de andere twee stellingen daalde de score.
- Expediteurs geven gemiddeld iets lagere scores voor de ervaren dienstverlening (3,51) en accijnsklanten iets hogere scores (3,71) dan overige ondernemingen (3,63).



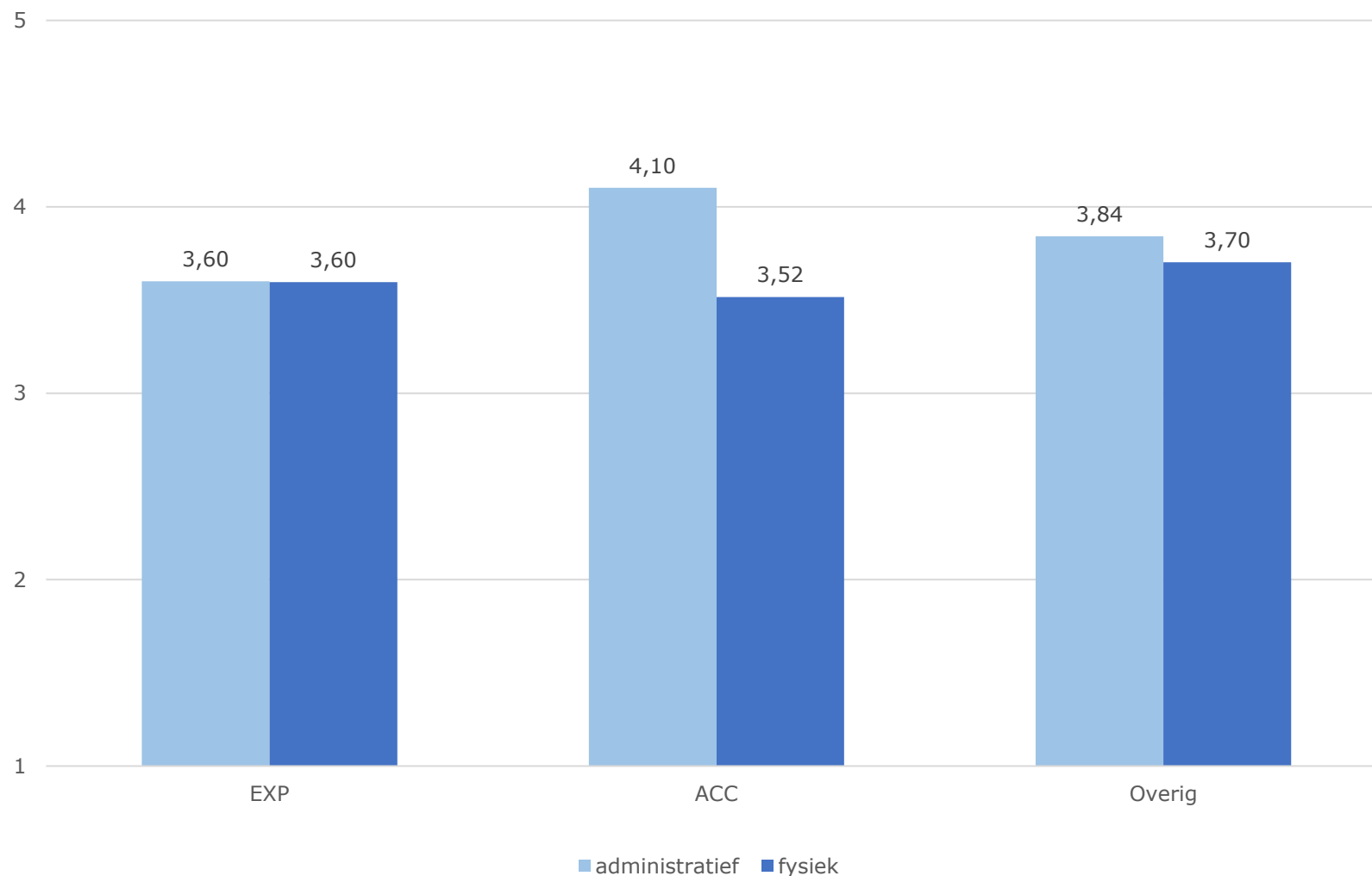
Score Ervaren toezicht door de Douane



- In 2024 is bij iets meer dan de helft van de bedrijven (voor expediteurs bij hun cliënten) bij hun weten een fysieke controle uitgevoerd (54%) en bij een derde een administratieve controle (34%).
- 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. Nu is er geen verschil met vorig jaar.



Score Ervaren toezicht door de Douane



- Van de expediteurs zegt 85% dat het afgelopen jaar bij hun cliënten een fysieke en 42% dat een administratieve controle heeft plaatsgevonden. Bij overige ondernemingen (69% fysiek, 38% administratief) en vooral bij accijnsklanten (15% fysiek, 23% administratief) ligt dat lager.
- De gemiddelde score voor de ervaren administratieve controles is bij expediteurs duidelijk lager (3,6 op de 5-puntsschaal) dan bij accijnsklanten (4,1) en overige ondernemingen (3,8).
- Voor de fysieke controles is er geen duidelijk verschil tussen de drie groepen.
- Bij accijnsklanten is de score voor het ervaren toezicht bij administratieve controles duidelijk hoger dan bij fysieke controles. Bij expediteurs en overige ondernemingen is daarin weinig verschil.

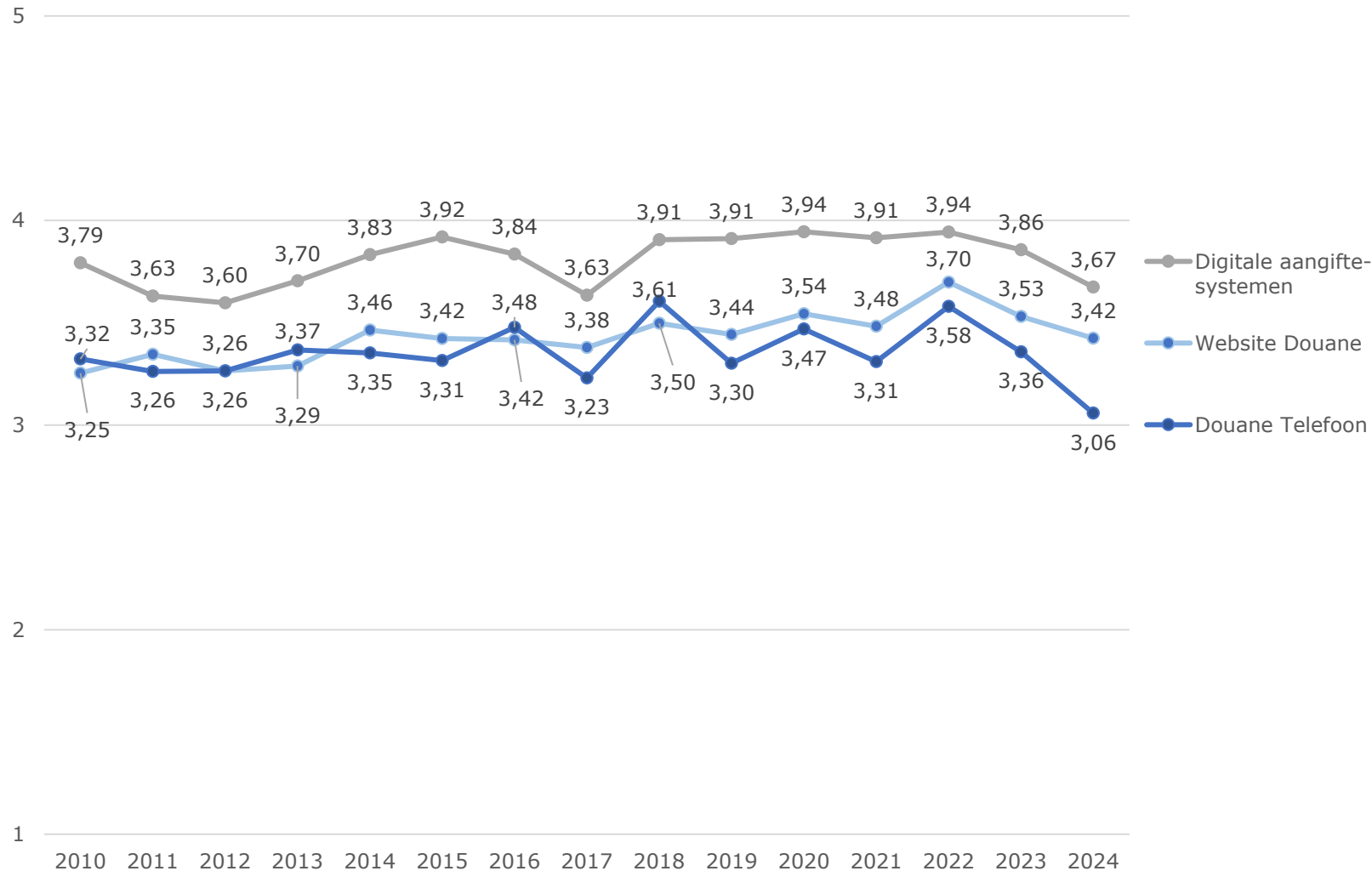


- Bij de tevredenheid over verschillende dienstverleningskanalen van de Douane komen de volgende kanalen aan de orde (voor wie daarvan gebruik heeft gemaakt):
  - De Douane Telefoon:
    - *In hoeverre bent u tevreden over de Douane Telefoon?*
  - De website van de Douane:
    - *In hoeverre bent u tevreden 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)*
      - *... periodieke aangifte (indien GPA/SPA gebruikt wordt)*
      - *... aangifte via EMCS*
      - *... aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS/AES*
      - *... aangifte via AGS/DMS Invoer*
      - *... aangifte via NCTS*
      - *... aangifte via AGS/DMS Uitvoer*
      - *... het doen van accijnsaangifte via het PDO/Mijn Douane*
      - *...aangifte via DECO*
      - *...aangifte via VENUE*

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



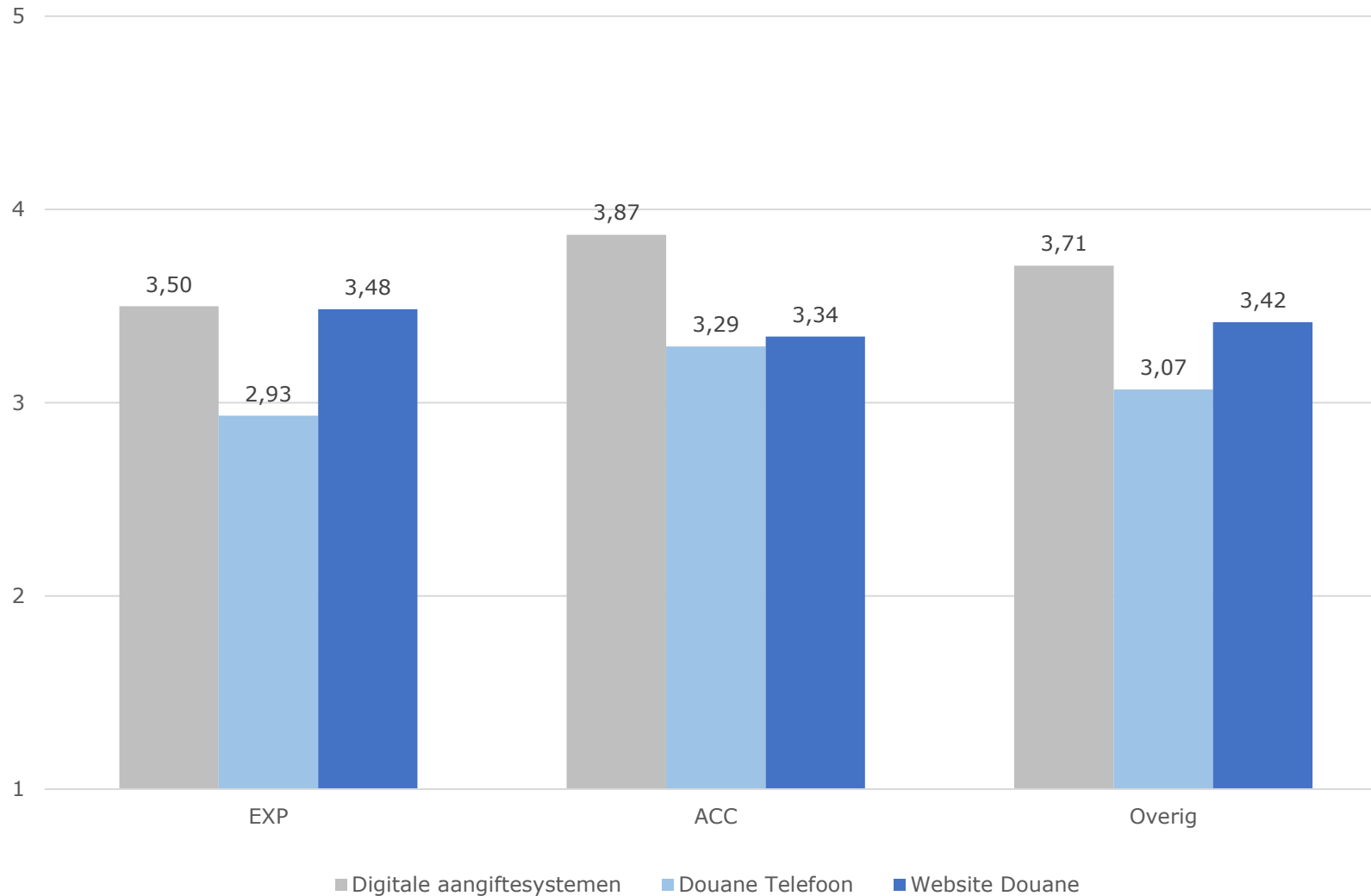
## Tevredenheid dienstverleningskanalen



- In 2024 had 64% van de ondernemers in de voorgaande 12 maanden de website van de Douane bezocht en 39% de Douane Telefoon gebeld. 76% 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 2024 3,67 op de 5-puntsschaal) dan over de website van de Douane (3,42) en – vooral - de Douane Telefoon (3,06).
- Sinds 2022 is de tevredenheid over de Douane Telefoon, de website en de digitale aangiftesystemen gedaald.
- Voor de digitale aangiftesystemen is de daling tussen 2023 en 2024 deels het gevolg van het zwaarder meetellen van het oordeel van expediteurs, die hierover minder tevreden zijn dan accijnsklanten en overige ondernemingen.
- Over de twee in 2024 meest gebruikte digitale systemen, AGS/DMS Invoer (34%) en AGS/DMS Uitvoer (41%), is de gemiddelde tevredenheid lager (3,26 en 3,33) dan over de andere systemen (3,61 tot 4,05).



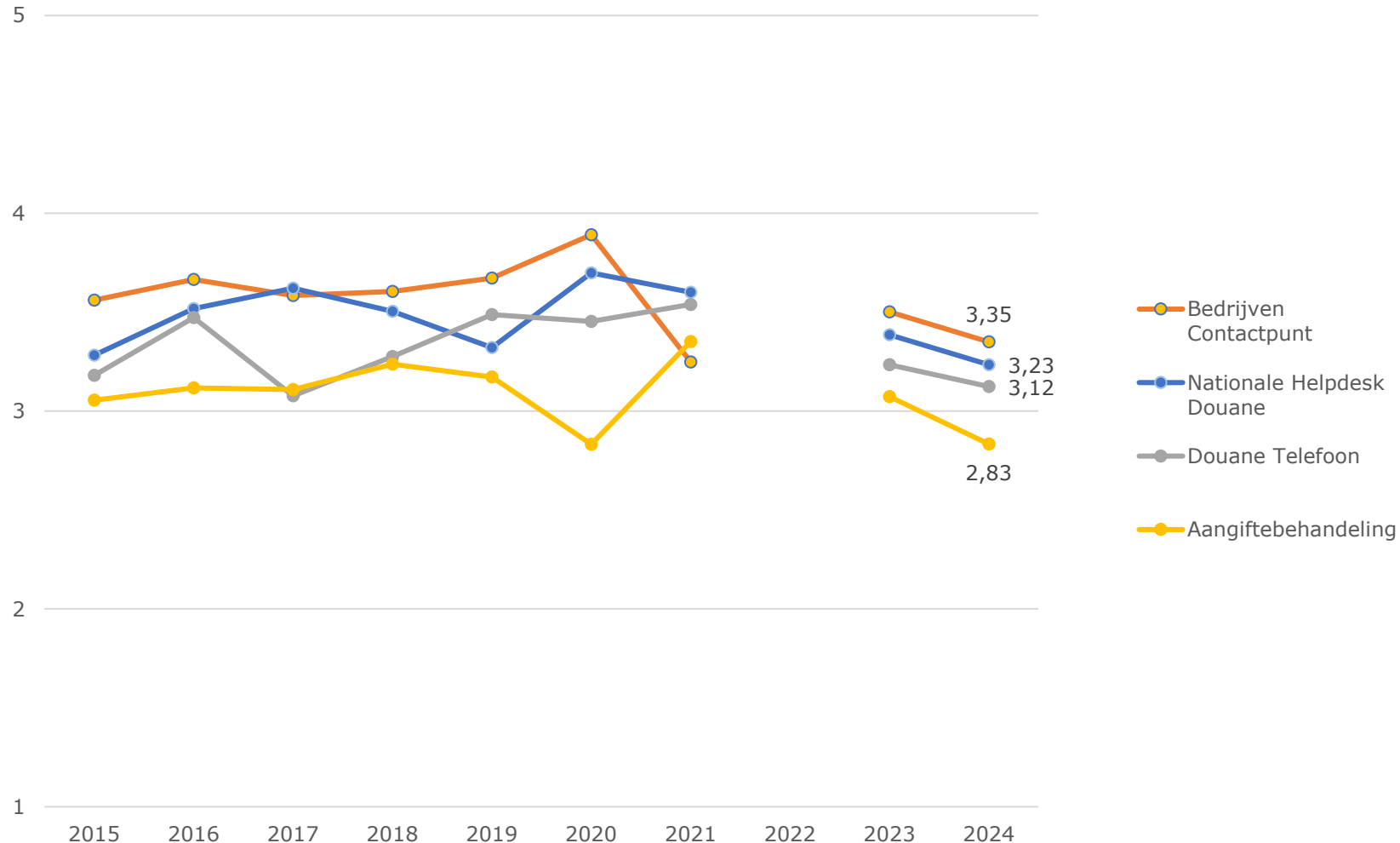
Tevredenheid dienstverleningskanalen



- In 2024 had 81% van de expediteurs, 53% van de accijnsklanten en 59% van de overige ondernemingen in de voorgaande 12 maanden de website van de Douane bezocht.
- Meer dan de helft van de expediteurs (57%) en minder dan een derde van de accijnsklanten (30%) en overige ondernemingen (29%) had de Douane Telefoon gebeld.
- Bijna alle expediteurs (95%), de meeste accijnsklanten (79%) en ongeveer de helft van de overige bedrijven (53%) maakt gebruik van een of meer elektronische aangiftemogelijkheden voor de Douane.
- De tevredenheid over de digitale aangiftesystemen is bij expediteurs lager (3,50 op de 5-puntsschaal) dan bij accijnsklanten (3,87) en overige ondernemingen (3,71).
- Voor de tevredenheid over de Douane Telefoon en de website van de Douane zijn er geen duidelijke verschillen tussen de drie doelgroepen.



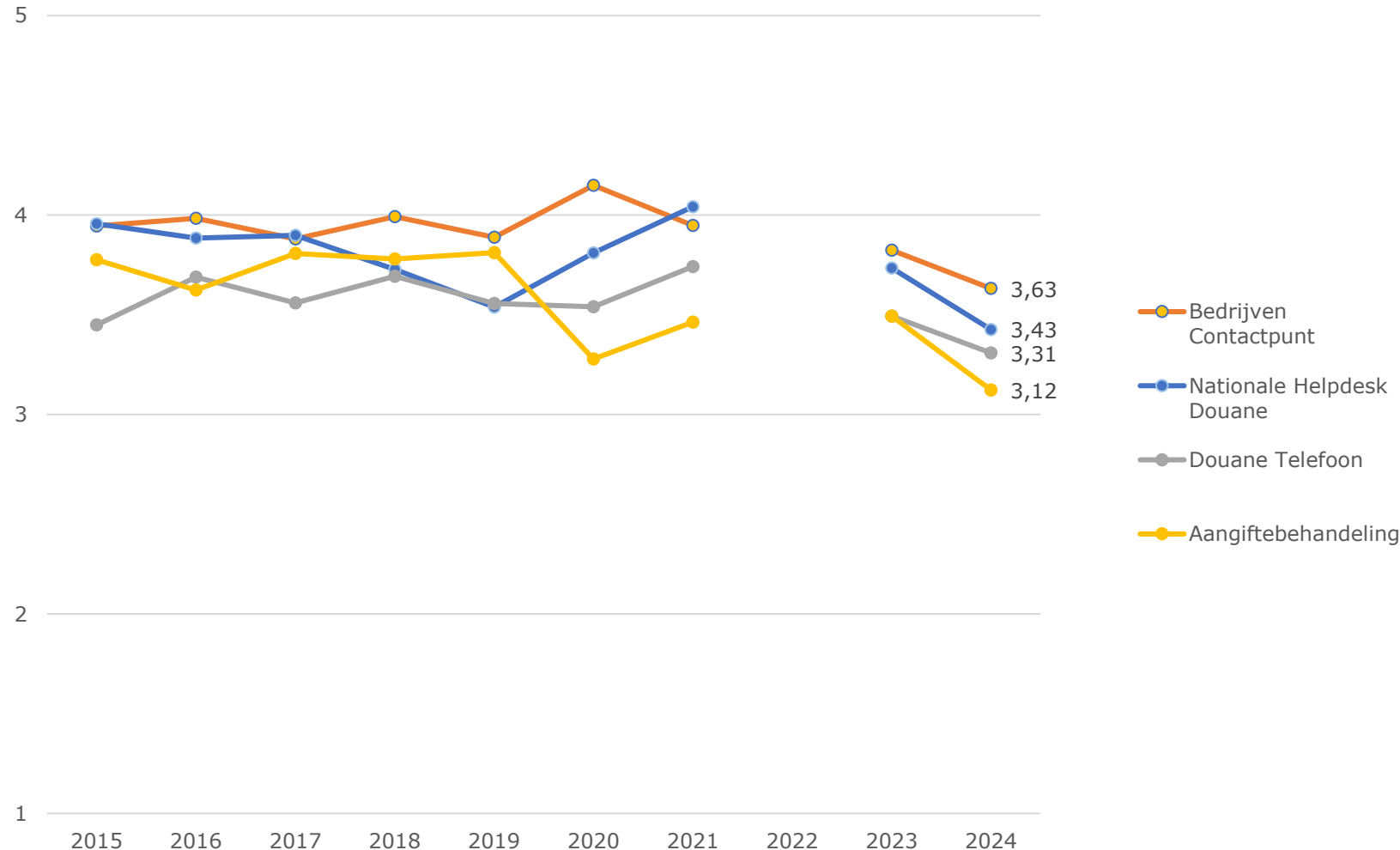
*Wat vindt u van de snelheid waarmee u een medewerker van ... aan de lijn kreeg?*



- 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 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 rond 'neutraal' (3). De beoordeling is bij het Bedrijven Contactpunt, de Nationale Helpdesk Douane en de Douane Telefoon hoger dan bij Aangiftebehandeling.
- In 2022 zijn de vragen niet gesteld. Ten opzichte van 2023 is de daling voor geen van de vier kanalen significant, mede omdat het elk jaar een relatief kleine groep respondenten betreft.

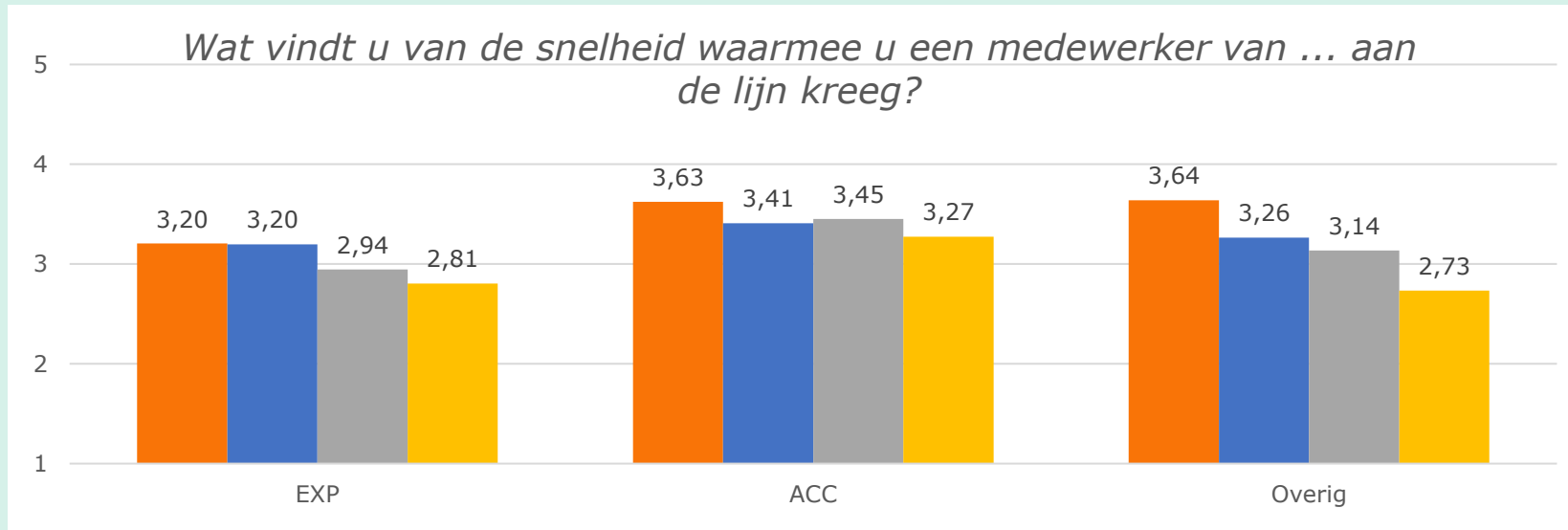


*Hoe deskundig was de medewerker van ... waarmee u de laatste keer sprak?*

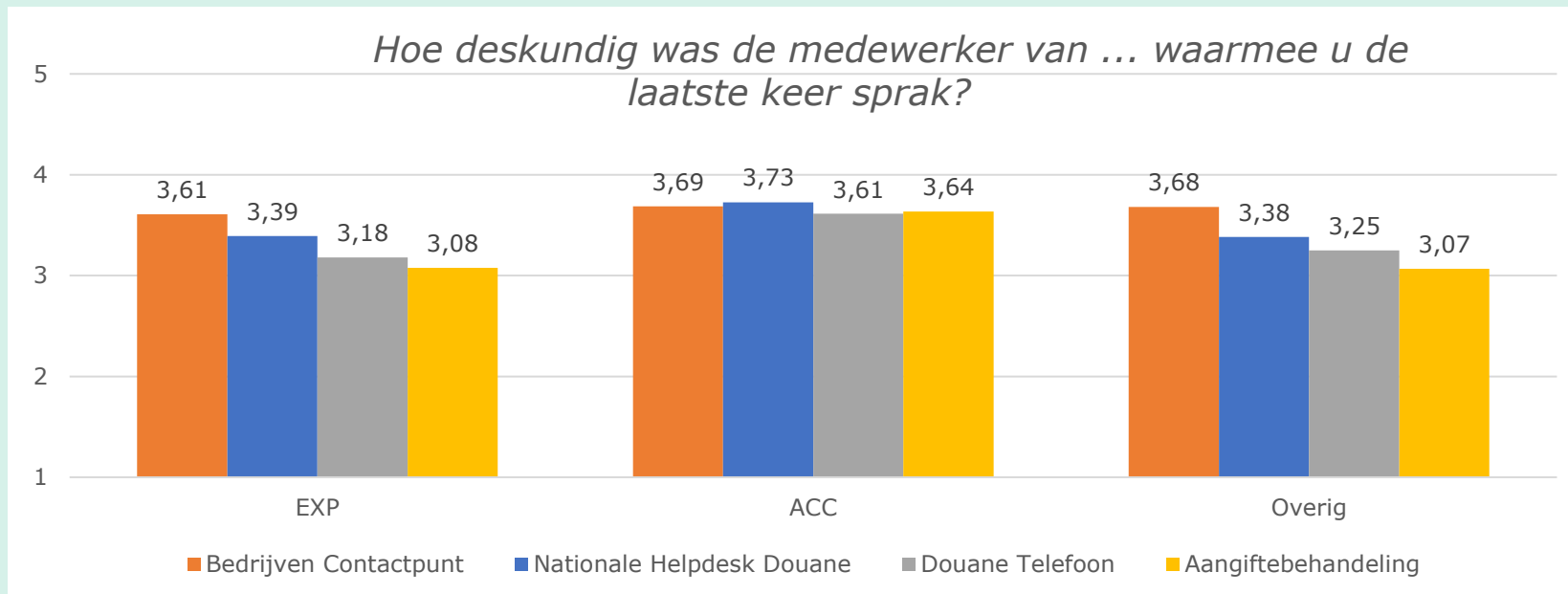


- Ondernemers die een van de telefoniekanalen van de Douane hebben gebeld en na het keuzemenu nog met een medewerker hebben gesproken, waarden de deskundigheid van de medewerker gemiddeld met 3,63 bij het Bedrijven Contactpunt, 3,43 bij de Nationale Helpdesk Douane, 3,31 bij de Douane Telefoon en 3,12 bij de Aangiftebehandeling.
- Voor elk van de vier kanalen wordt de deskundigheid nu minder goed beoordeeld dan in 2023 (al is het voor het Bedrijven Contactpunt niet significant).
- Alleen voor de Douane Telefoon is het oordeel van expediteurs iets negatiever dan gemiddeld (zie volgende slide). Alleen voor de Douane Telefoon zou de daling dus kunnen komen door het zwaarder meetellen van die groep.
- In 2022 zijn de vragen niet gesteld.



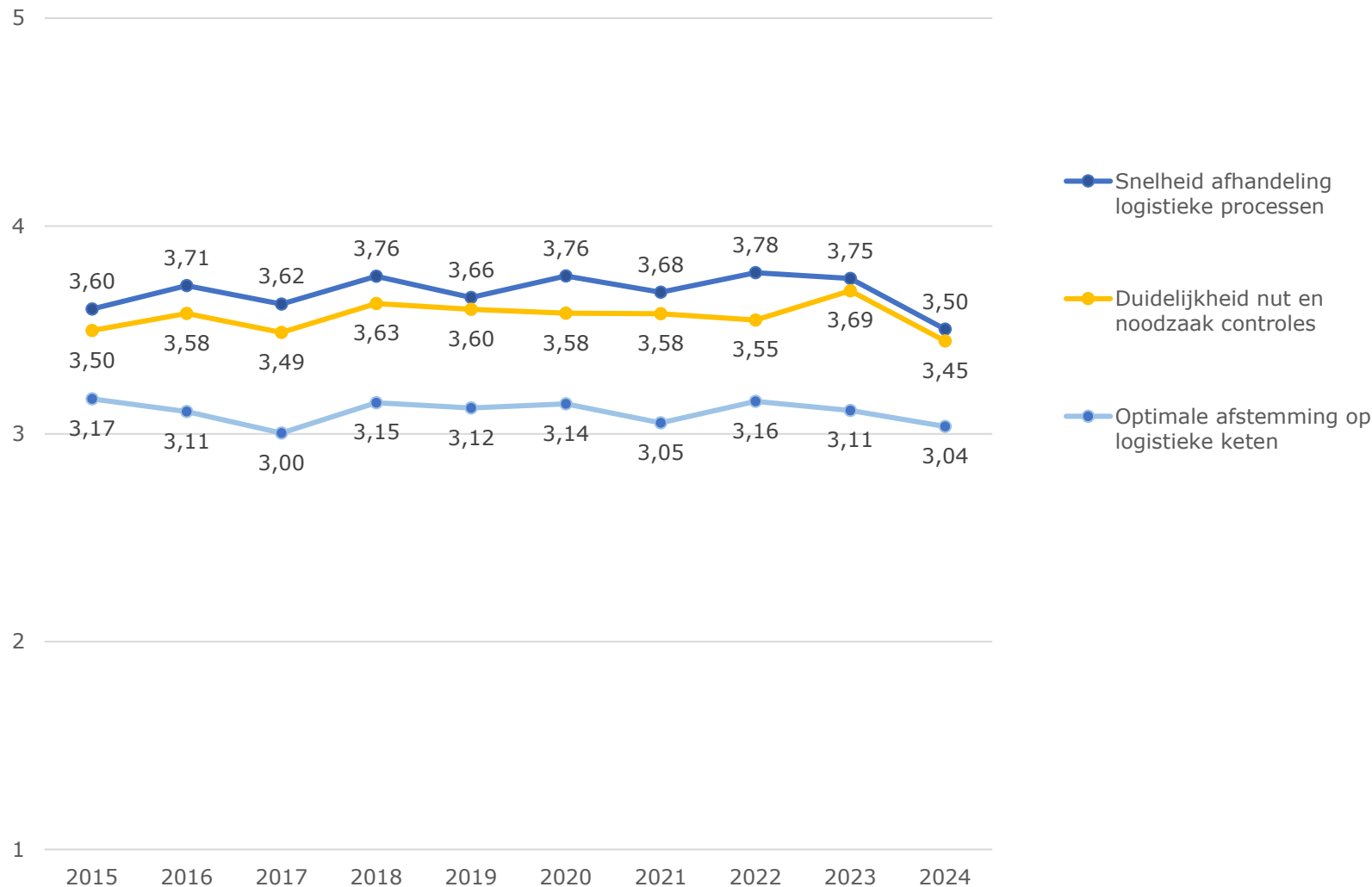


- De snelheid waarmee men een medewerker aan de lijn krijgt, wordt door expediteurs in het algemeen minder goed beoordeeld dan door accijnsklanten en overige bedrijven. Door de kleine aantallen is het verschil alleen bij de Douane Telefoon significant.
- Ook de deskundigheid van de medewerkers van de Douane Telefoon wordt door expediteurs minder positief beoordeeld.





Invloed op logistieke processen

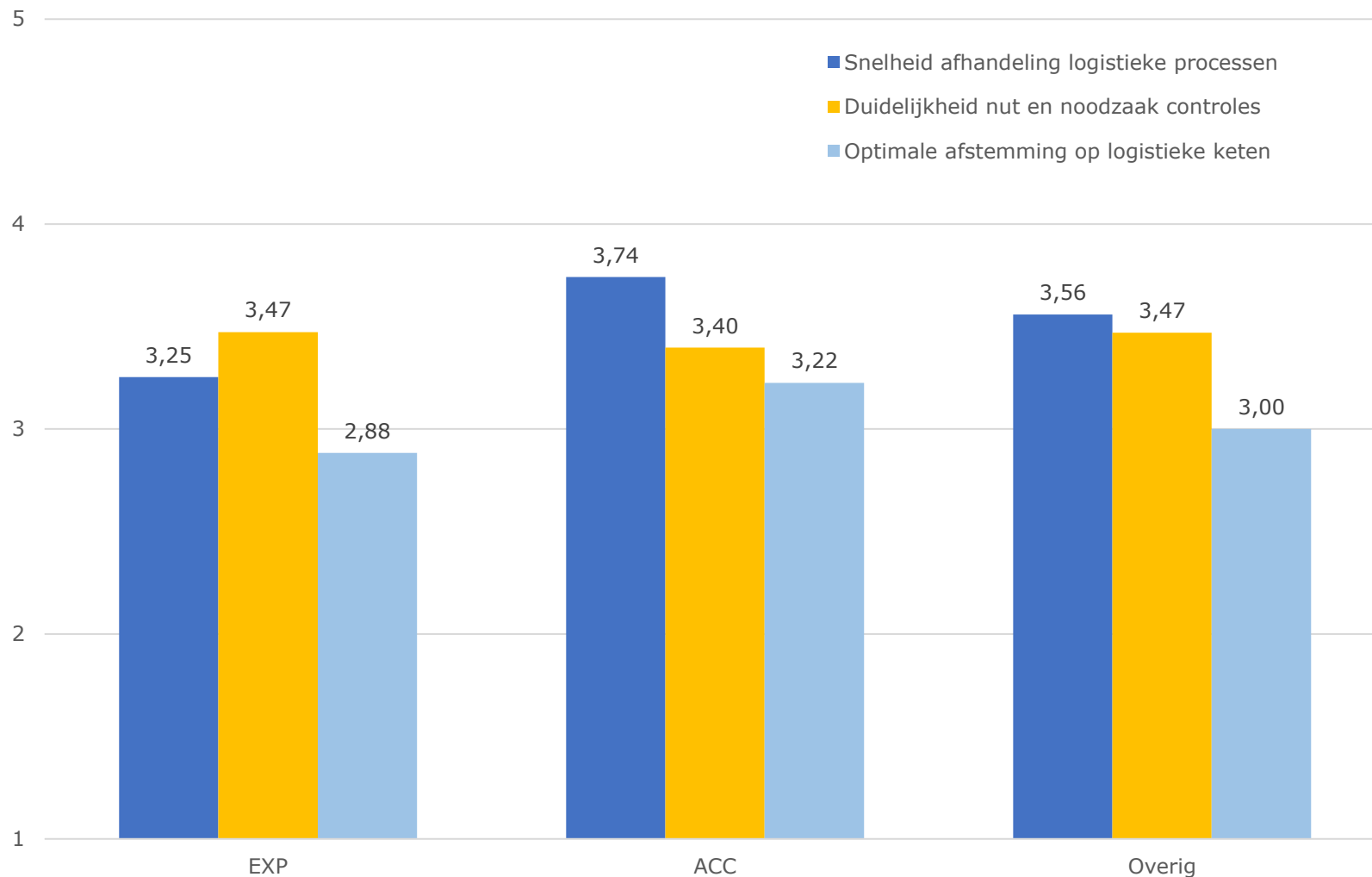


- Op de vraag ‘Wat vindt u doorgaans van de snelheid waarmee de Douane uw logistieke processen afhandelt?’ ligt het antwoord gemiddeld met 3,50 tussen ‘neutraal’ (3) en ‘snel’ (4).
- Ook op de stelling ‘Nut en noodzaak van Douanecontroles zijn mij altijd duidelijk’\* ligt het gemiddelde met 3,45 tussen ‘neutraal’ en ‘snel’.
- Op de stelling ‘De Douane stemt haar werkzaamheden optimaal af op de logistieke keten waar mijn onderneming onderdeel van uitmaakt’ ligt het gemiddelde met 3,04 dicht bij ‘neutraal’ (3).
- Ten opzichte van 2023 is er een negatieve ontwikkeling voor snelheid afhandeling en duidelijkheid van nut en noodzaak van controles.
- Over snelheid afhandeling en optimale afstemming zijn expediteurs minder tevreden dan het totale gemiddelde (zie volgende slide). Het zwaarder meetellen van expediteurs in 2024 heeft daar dus een negatieve invloed op de totale cijfers.

\*In 2024 is deze stelling negatief geformuleerd: ‘Nut en noodzaak van Douanecontroles zijn mij niet altijd duidelijk’. De scores zijn omgedraaid: ‘helemaal oneens’= score 5 etc.



Invloed op logistieke processen



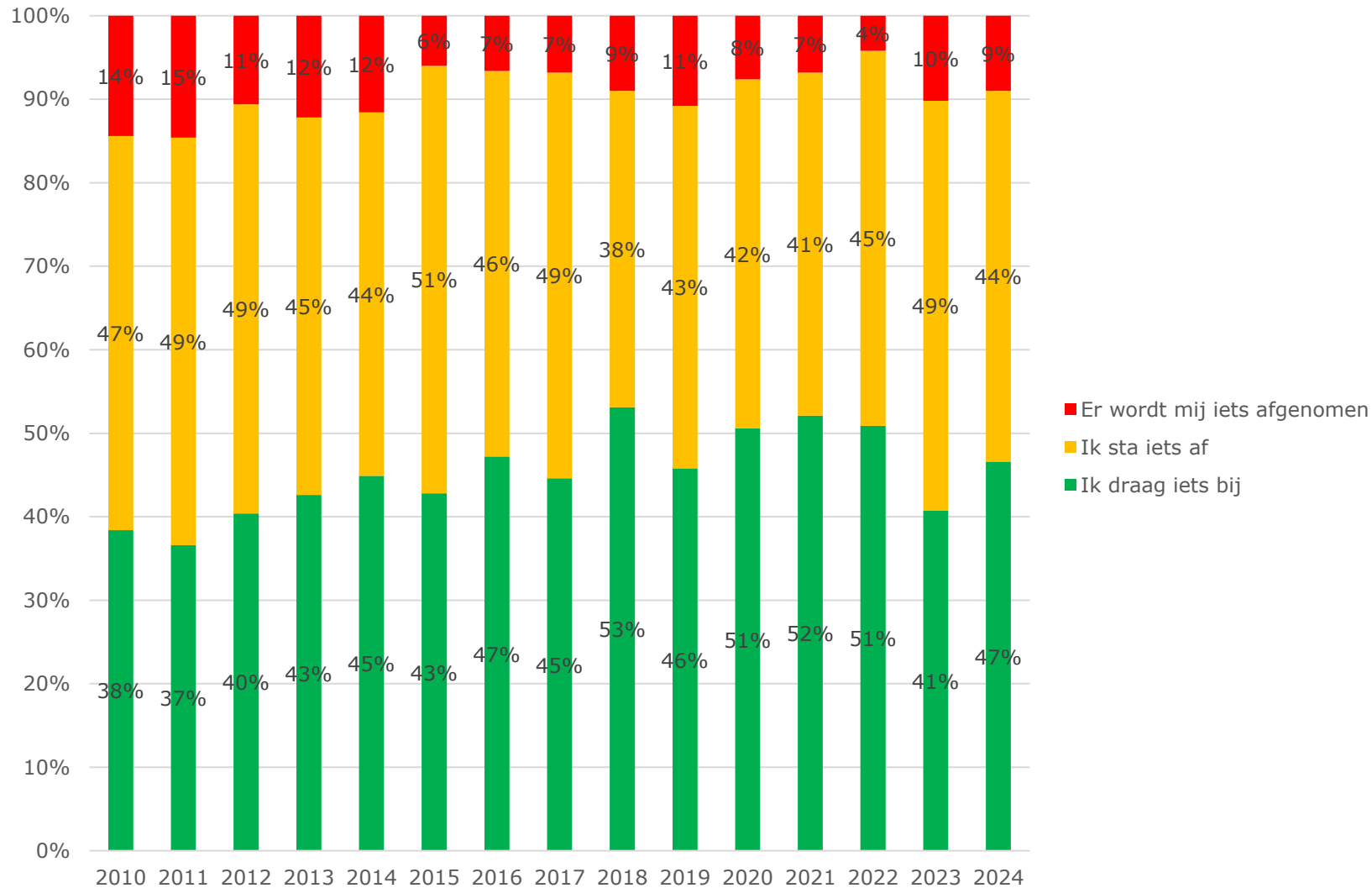
- Over de snelheid van afhandeling van logistieke processen zijn expediteurs (3,25 op de 5-puntsschaal) minder tevreden dan accijnsklanten (3,40) en overige ondernemingen (3,47).
- Ook over optimale afstemming op de logistieke keten zijn expediteurs minder tevreden (2,88) dan accijnsklanten (3,22) en overige bedrijven (3,00).
- Nut en noodzaak van controles zijn voor de drie doelgroepen even duidelijk.



- 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?*



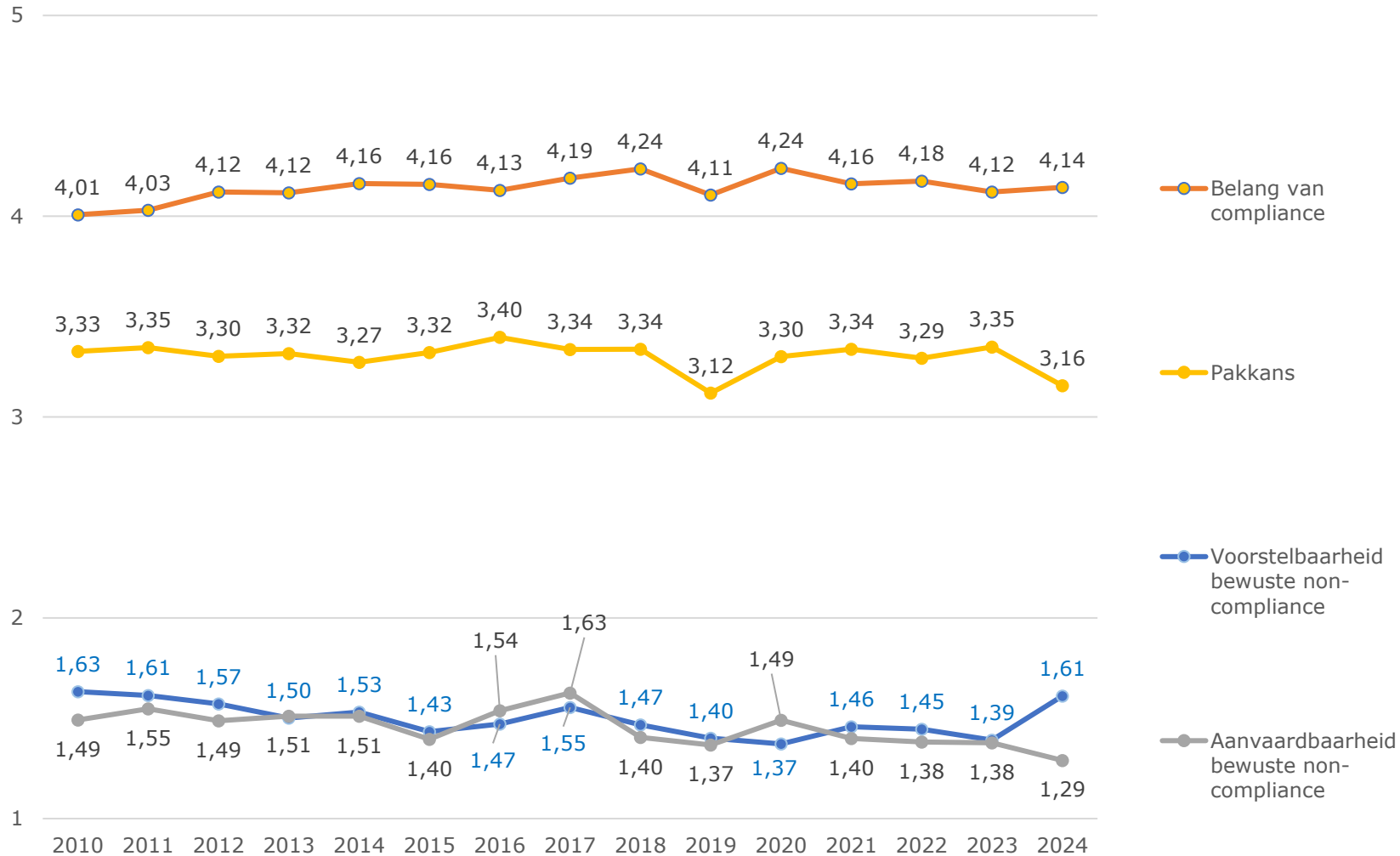
*Welke omschrijving van het afdragen van douanerechten en accijnzen omschrijft uw persoonlijk gevoel het best?*



- De resultaten bij het gevoel over het afdragen van douanerechten en accijnzen schommelen aanzienlijk door de jaren.
- In 2024 zag 47% van de ondernemers de afdracht vooral als een bijdrage, 44% als iets dat zij afstaan, 9% als iets dat hun afgenomen wordt.
- Het gevoel is niet duidelijk anders dan in 2023.
- Expediteurs, accijnsklanten en overige ondernemingen verschillen op dit punt niet.



Indicatoren compliance en moraal



- De score op de indicator ‘Belang van compliance’ is hoog: ruim 4 (4,14) op de 5-puntsschaal.
- De score op ‘Pakkans’ (3,16) ligt dicht bij neutraal (3).
- Zowel de ‘Voorstelbaarheid van bewuste non-compliance’ als de ‘Aanvaardbaarheid van bewuste non-compliance’ hebben zeer lage gemiddelde scores.
- Ten opzichte van 2023 is de score op pakkans gedaald en de score op voorstelbaarheid bewuste non-compliance gestegen.
- Expediteurs hebben voor ‘Belang van compliance’ en ‘Voorstelbaarheid bewuste non-compliance’ een hogere score dan accijnsklanten en overige bedrijven.