



Douane
Ministerie van Financiën

Douane Monitor 2025

Kernresultaten

Versie 1.2 29-9-2025



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. Sinds 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. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau.
- Deze rapportage bevat de kernresultaten van de Douane Monitor 2025.
- Het veldwerk voor de Douane Monitor 2025 is uitgevoerd van 13 mei tot 2 juli 2025. In die periode hebben 610 respondenten een online vragenlijst ingevuld, na een telefonische uitnodiging. In totaal zijn 2176 ondernemers benaderd. De respons is daarmee 28 procent. Van de 610 respondenten komen 241 uit de groep expediteurs (EXP)*, 193 uit de groep accijnsklanten (ACC)** en 176 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 worden sinds 2024 zo gewogen dat de groepen EXP, ACC en overige ondernemingen elk 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 vanaf 2024 niet zonder meer met voorgaande jaren vergeleken worden.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant ('waarschijnlijk niet toevallig'), tenzij anders vermeld.

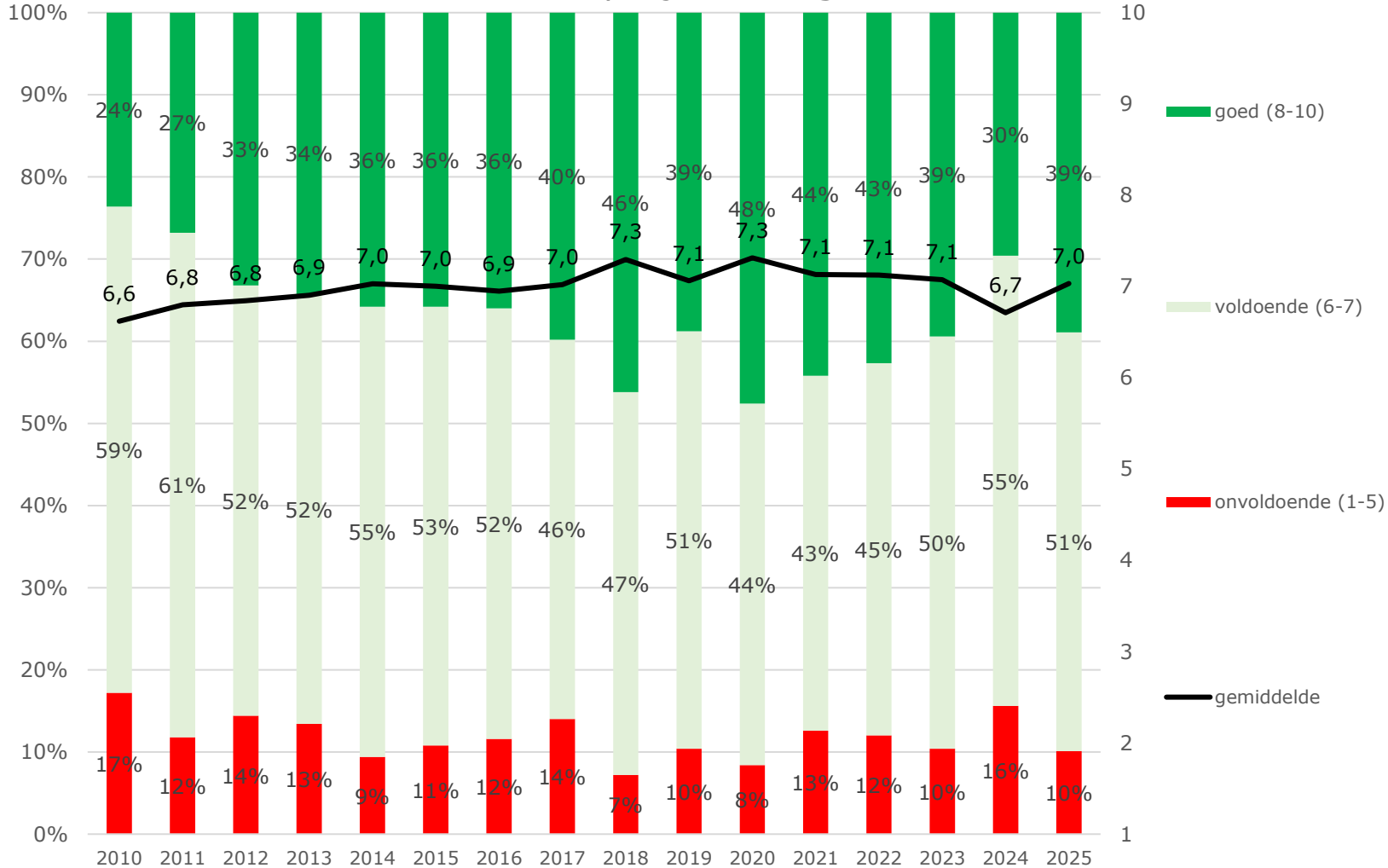
*Douane expediteurs (in de rapportage afgekort tot expediteurs): bedrijven die douaneformaliteiten bij de in- en uitvoer van goederen van/naar de EU regelen (vaak) in opdracht van bijvoorbeeld een importeur of exporteur. Douane expediteurs beschikken over douanevergunningen om deze formaliteiten vaak uit te voeren.

**Accijnsklanten: ondernemingen die werken met accijnsgoederen zoals alcohol, tabak en minerale oliën. Deze ondernemingen beschikken over specifieke douanevergunningen om accijnsgoederen te mogen produceren, opslaan, vervoeren of verhandelen onder schorsing van accijns.

***Overige bedrijven: bedrijven die niet behoren tot de groep accijnsklanten of douane-expediteurs.



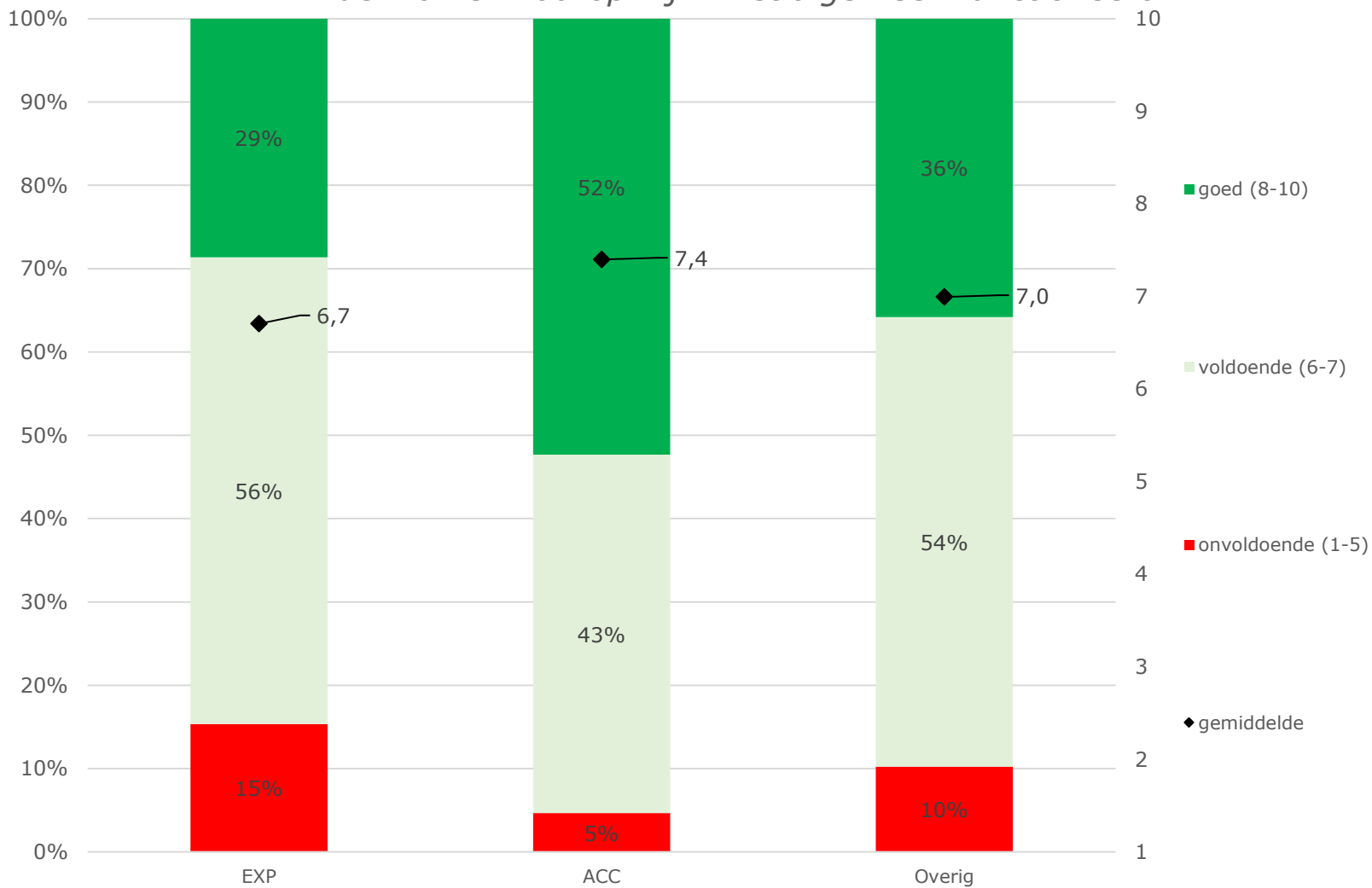
Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Douane geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?



- Het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Douane is in 2025 duidelijk hoger (7,0) dan in 2024 (6,7).
- De daling tussen 2023 en 2024 was deels het gevolg van het veel zwaarder dan voorheen meetellen in de totaalcijfers van de groep expediteurs. Deze groep is minder tevreden dan accijnsklanten en overige ondernemingen (zie volgende slide).
- Het totaalcijfer is nu bijna even hoog als in 2023 (7,1), maar zou in 2023 lager hebben gelegen als de groep expediteurs toen net zo zwaar had meegeteld als in 2025.
- Ook de spreiding van de cijfers is nu gunstiger dan in 2024 en vergelijkbaar aan die in 2023. In 2025 geeft 39% een 8 of hoger, 51% een 6 of 7 en 10% 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.



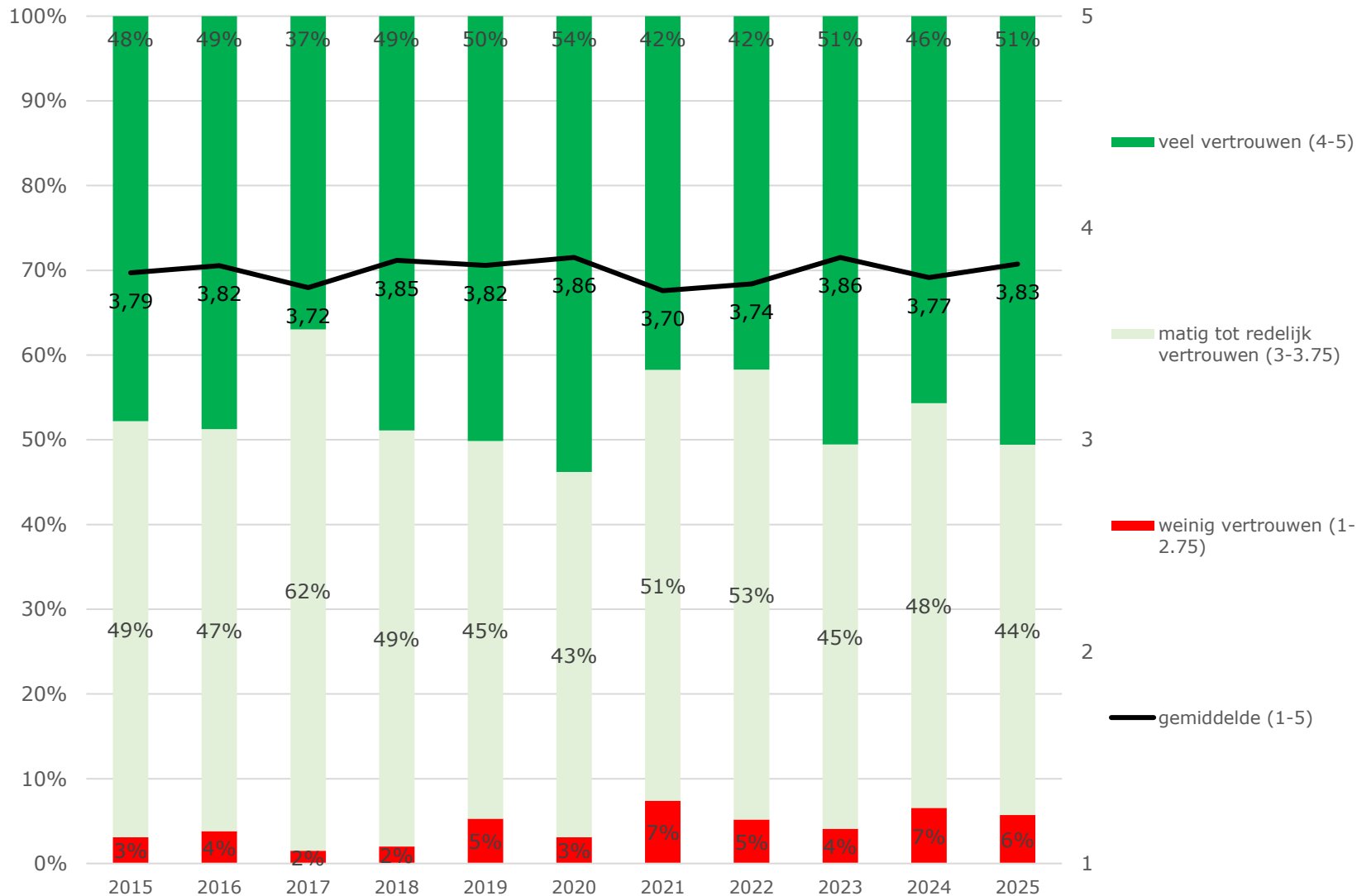
Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Douane geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?



- Expeditieuren zijn, net als in 2024, gemiddeld minder tevreden (6,7) dan accijnsklanten (7,4) en overige ondernemingen (7,0).
- Ten opzichte van 2024 is het gemiddelde rapportcijfer onder expeditieuren (van 6,2 naar 6,7) en accijnsklanten (van 6,9 naar 7,4) duidelijk gestegen. Onder overige klanten is het cijfer onveranderd (7,0).
- Van de expeditieuren geeft 56% een 6 of 7, 29% een 8 of hoger en 15% een onvoldoende.
- Bij accijnsklanten en overige klanten is het percentage hoge cijfers veel hoger en het percentage onvoldoendes lager dan bij expeditieuren.



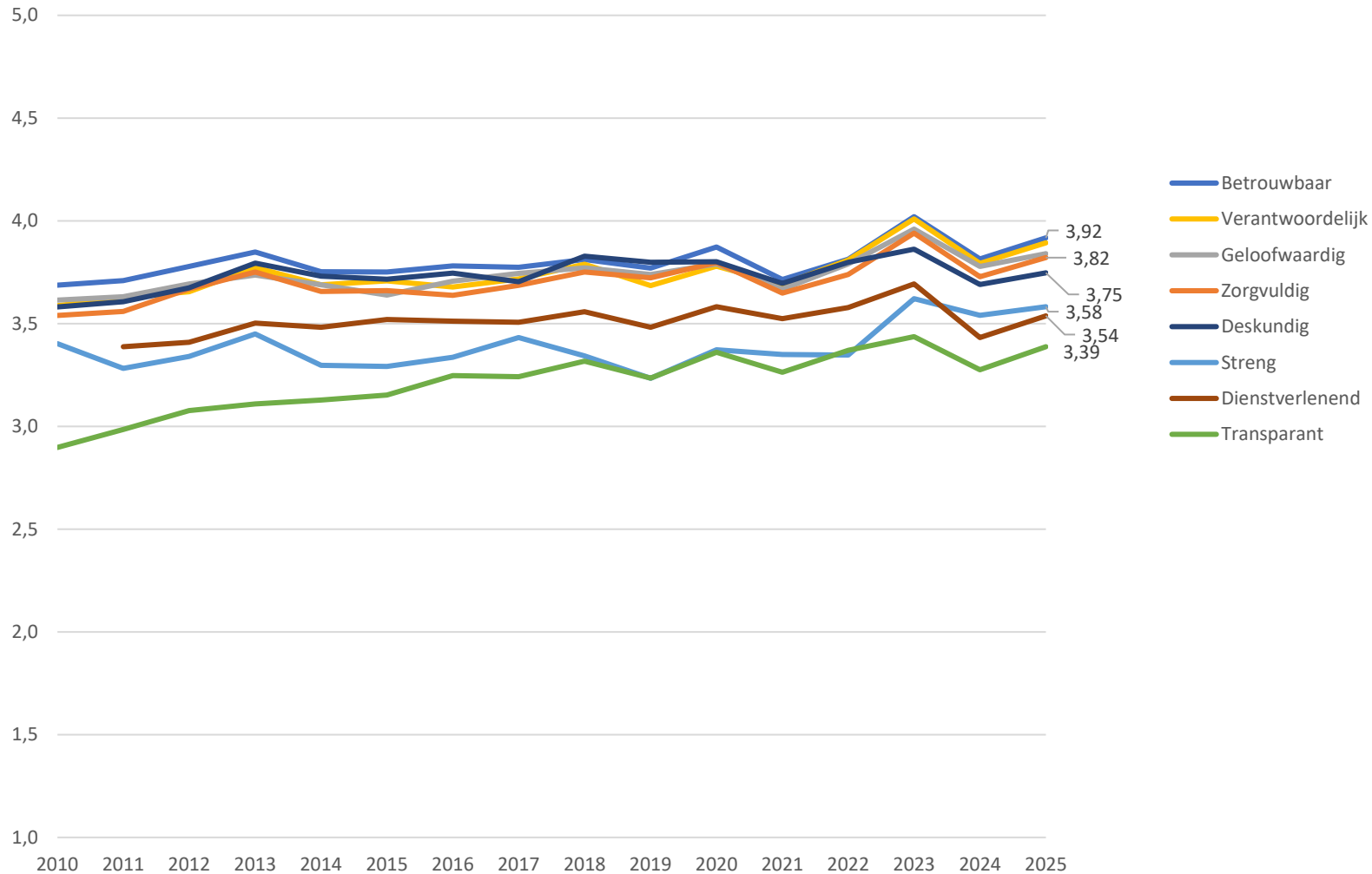
Scores indicator Vertrouwen



- 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^e, negatief geformuleerde, stelling worden voor de totaalscore Vertrouwen andersom gecodeerd.
- De gemiddelde score voor de Douane op de indicator Vertrouwen in 2025 is 3,83. Dat is ongeveer even hoog als in 2024 (3,77).
- De score op Vertrouwen is bij accijnsklanten hoger (4,0) dan bij expediteurs (3,7) en overige klanten (3,7).
- Een klein deel van de klanten (6%) heeft weinig vertrouwen in de Douane (score van 2,75 of minder op de vijfpuntsschaal).



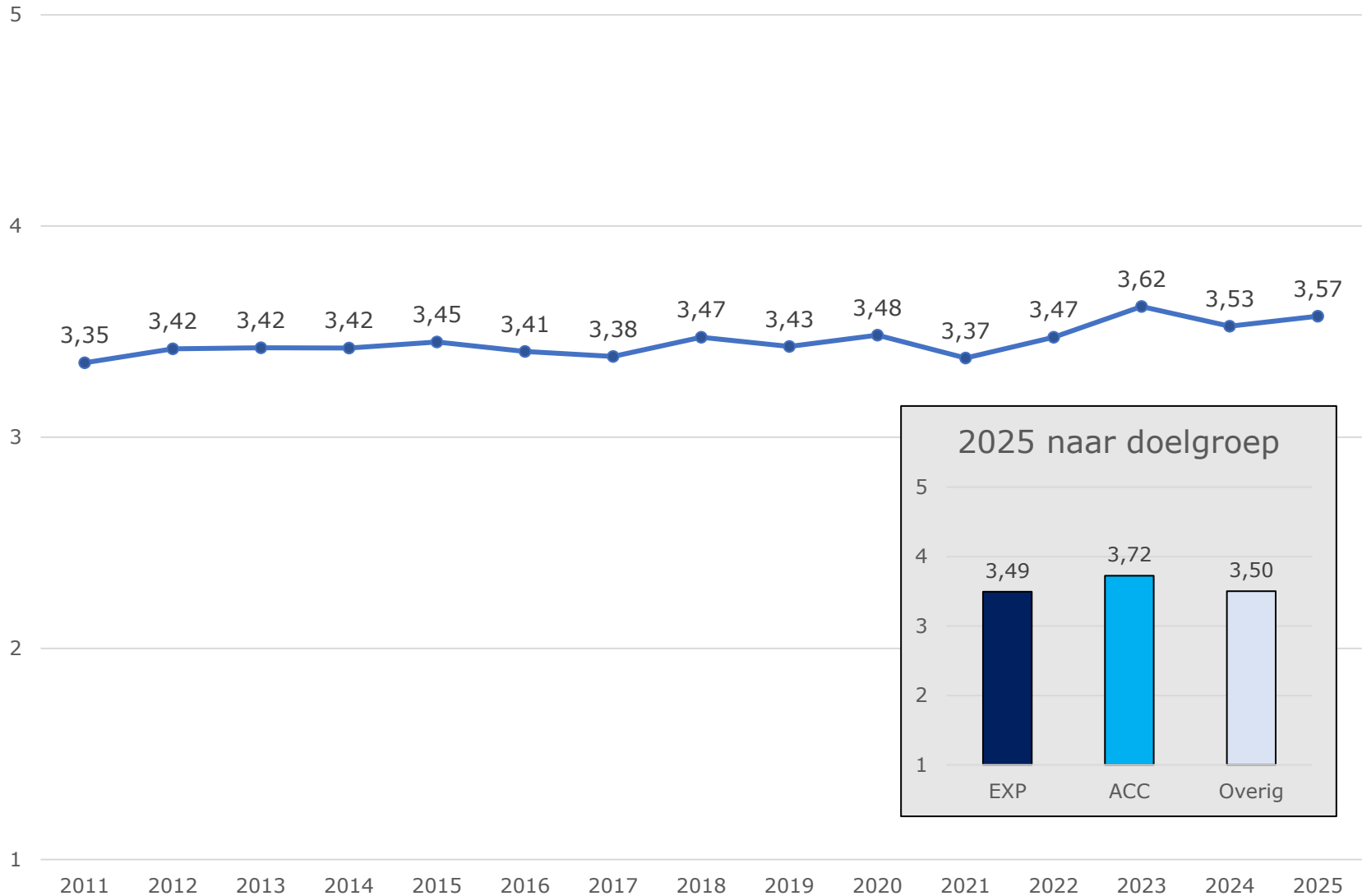
In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Douane
(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)



- Van acht voorgelegde kenmerken vindt men ‘betrouwbaar’ (3,92 op de 5-puntsschaal), ‘verantwoordelijk’ (3,89), ‘geloofwaardig’ (3,84), ‘zorgvuldig’ (3,82) en ‘deskundig’ (3,75) het meest van toepassing.
- ‘Streng’, ‘dienstverlenend’, en ‘transparant’ vindt men minder van toepassing, met een gemiddelde tussen ‘neutraal’ (3) en ‘wel’ (4).
- Ten opzichte van 2024 vindt men alle kenmerken nu meer van toepassing op de Douane, al is het verschil alleen voor betrouwbaar, verantwoordelijk en transparant significant.
- Tussen 2021 en 2023 ging men gemiddeld alle kenmerken meer van toepassing vinden (al was het verschil bij ‘transparant’ en ‘deskundig’ niet significant).
- Tussen 2023 en 2024 daalde de score voor alle kenmerken (alleen bij ‘streng’ niet significant). Dat kwam deels doordat expediteurs vanaf 2024 zwaarder meetellen in de totaalscores. Op de meeste kenmerken lag de score van expediteurs namelijk wat lager dan van accijnsklanten en overige ondernemingen.
- In 2025 vinden accijnsklanten gemiddeld alle imagokenmerken meer van toepassing dan expediteurs en overige klanten, behalve streng.
- ‘Dienstverlenend’ wordt sinds 2011 voorgelegd.



Score Ervaren behandeling door de Douane



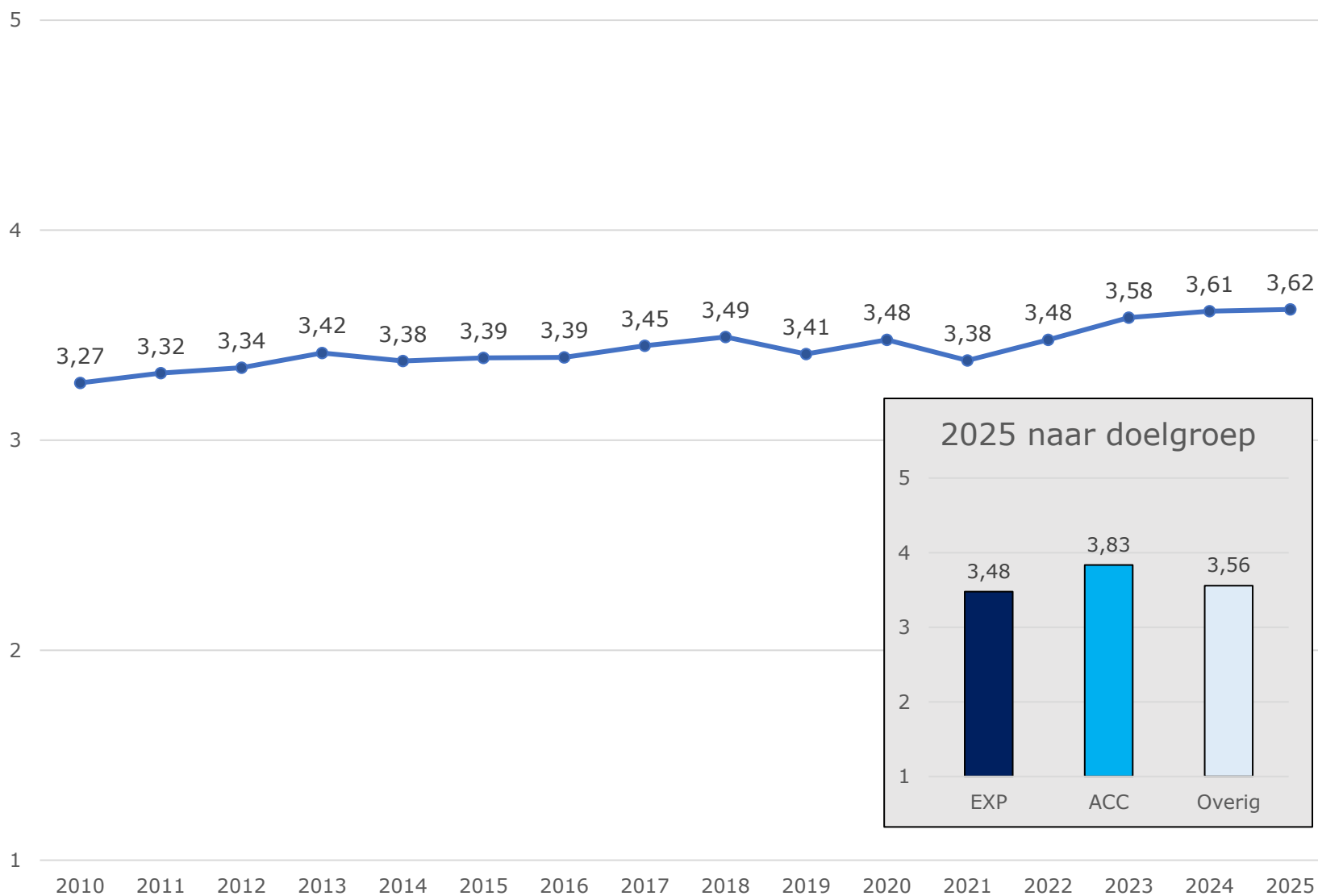
- De indicator voor de Ervaren behandeling door de Douane is opgebouwd uit vier stellingen:
 - De Douane komt zijn toezeggingen na.
 - De Douane behandelt iedereen rechtvaardig.
 - De Douane houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen.
 - Wie het niet eens is met de Douane krijgt voldoende 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, in 2022 en 2023 steeg de score weer. In 2024 zagen we een kleine daling, nu is de score ongeveer stabiel.
- In 2025 geven accijnsklanten gemiddeld hogere scores (3,72) dan expediteurs (3,49) en overige klanten (3,50).



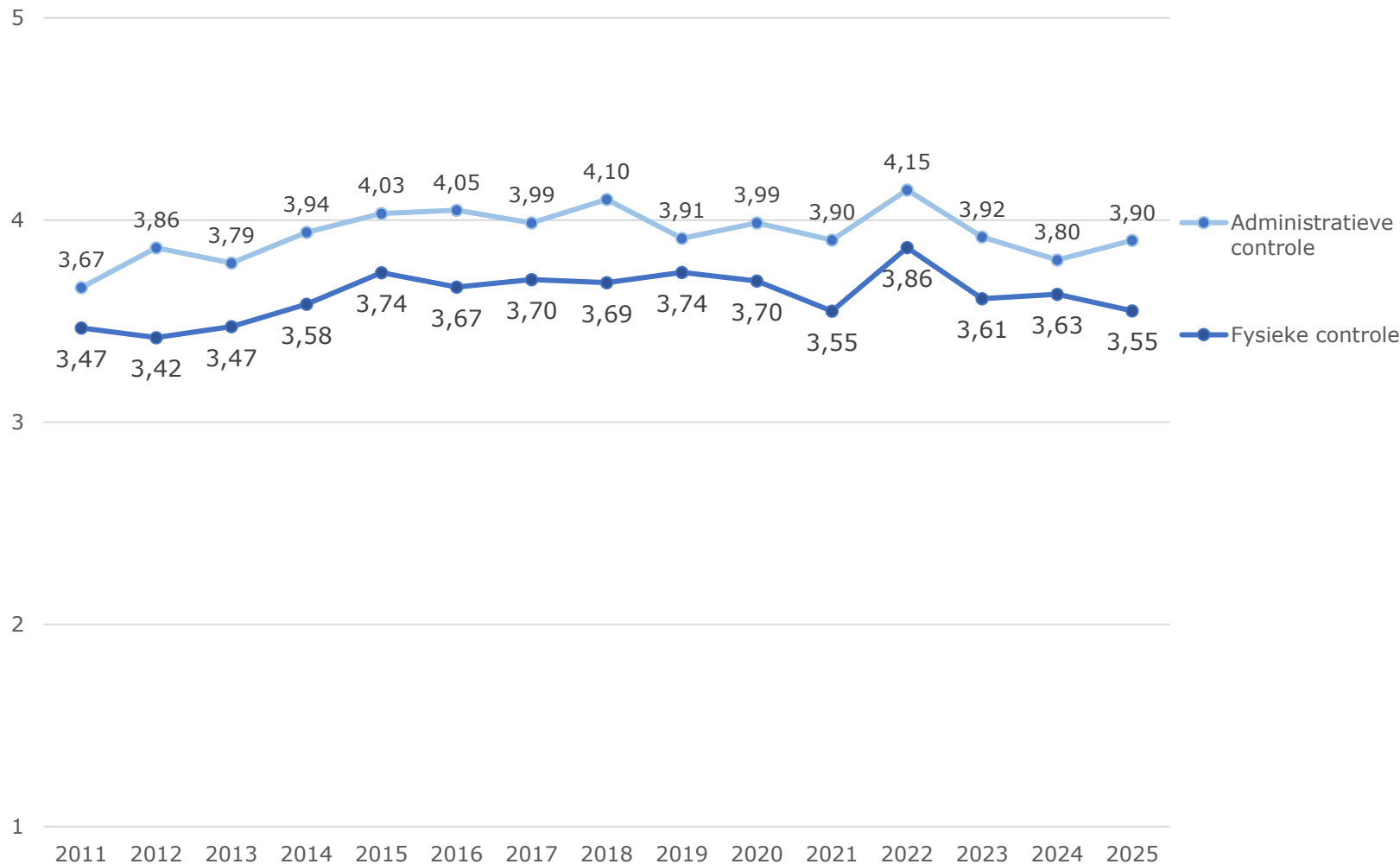
Score Ervaren dienstverlening door de Douane



- De indicator voor de Dienstverlening door de Douane is opgebouwd uit drie stellingen:
 - De Douane doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn.*
 - De Douane behandelt mensen met respect.*
 - Douanezaken zijn eenvoudig af te handelen.*
 elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal oneens – 5 helemaal eens).
- De laatste stelling is in 2024 komen te vervallen, omdat de Douane de eenvoud van afhandeling slechts beperkt zelf kan beïnvloeden.
- Ten opzichte van 2024 is de score onveranderd.
- 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 was ongeveer hetzelfde als in 2023, maar de scores vanaf 2024 zijn niet zonder meer te vergelijken met de scores van voor 2024.
- Accijnsklanten geven gemiddeld hogere scores voor de ervaren dienstverlening (3,83) dan expediteurs (3,48) en overige klanten (3,56).



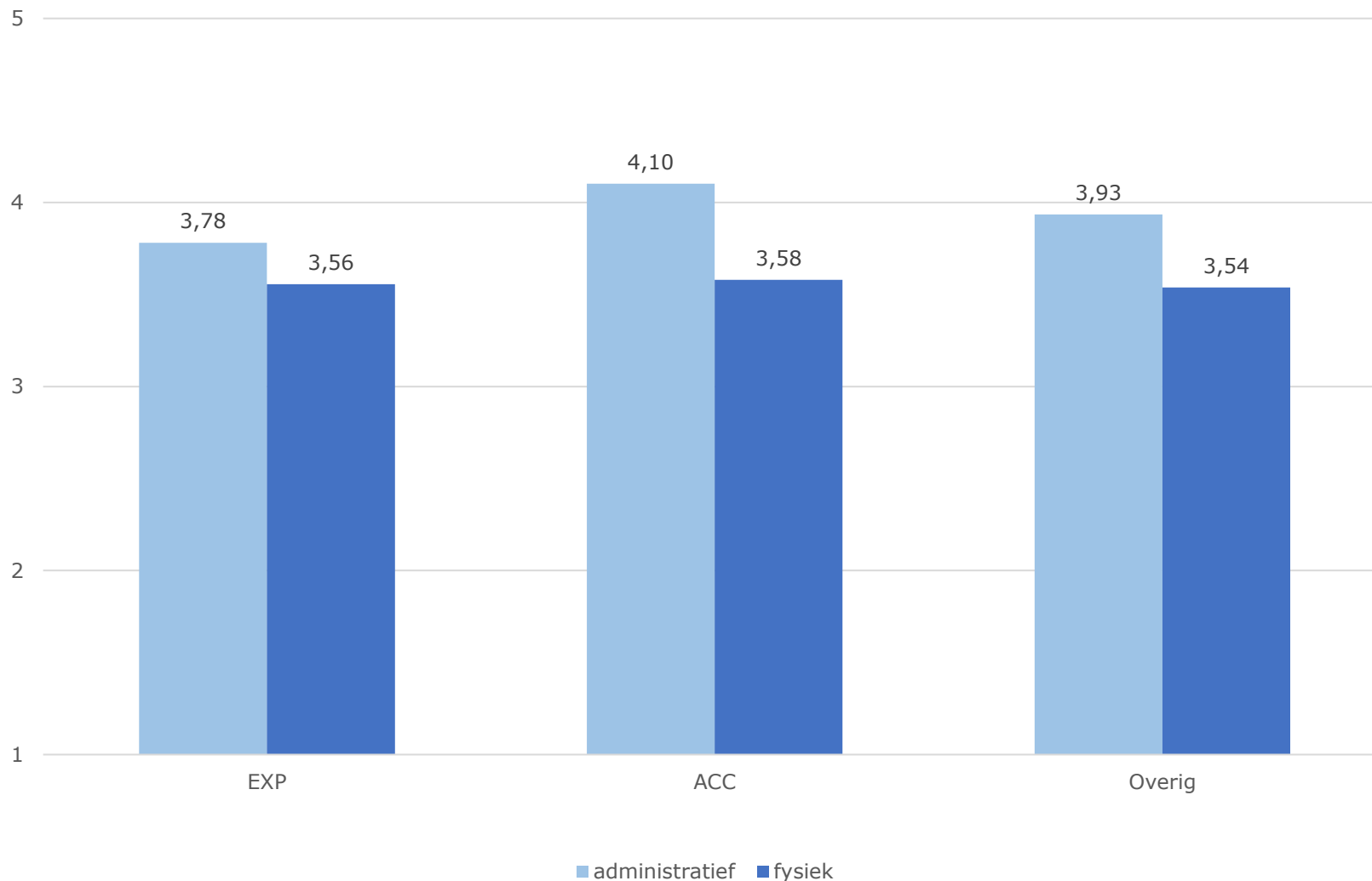
Score Ervaren toezicht door de Douane



- In 2025 zegt ongeveer de helft van de bedrijven (voor expediteurs bij hun cliënten) dat bij hen de afgelopen 12 maanden een fysieke controle is uitgevoerd (52%) en ongeveer een derde dat een administratieve controle (30%) heeft plaatsgevonden.
- 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. Sinds 2023 is er geen duidelijke ontwikkeling.



Score Ervaren toezicht door de Douane



- Ondernemers is gevraagd of er het afgelopen jaar bij hen of hun cliënten een fysieke of administratieve controle heeft plaatsgevonden. Van de expediteurs zegt 85% dat het afgelopen jaar bij hun cliënten een fysieke en 43% dat een administratieve controle heeft plaatsgevonden. Bij overige ondernemingen (60% fysiek, 26% administratief) en vooral bij accijnsklanten (13% fysiek, 20% administratief) ligt dat lager.
- De gemiddelde score voor de ervaren administratieve controles is bij accijnsklanten iets hoger (4,1 op de 5-puntsschaal) dan bij expediteurs (3,8) en overige ondernemingen (3,9), maar de verschillen zijn niet significant.
- Voor de fysieke controles is er geen 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 minder verschil.

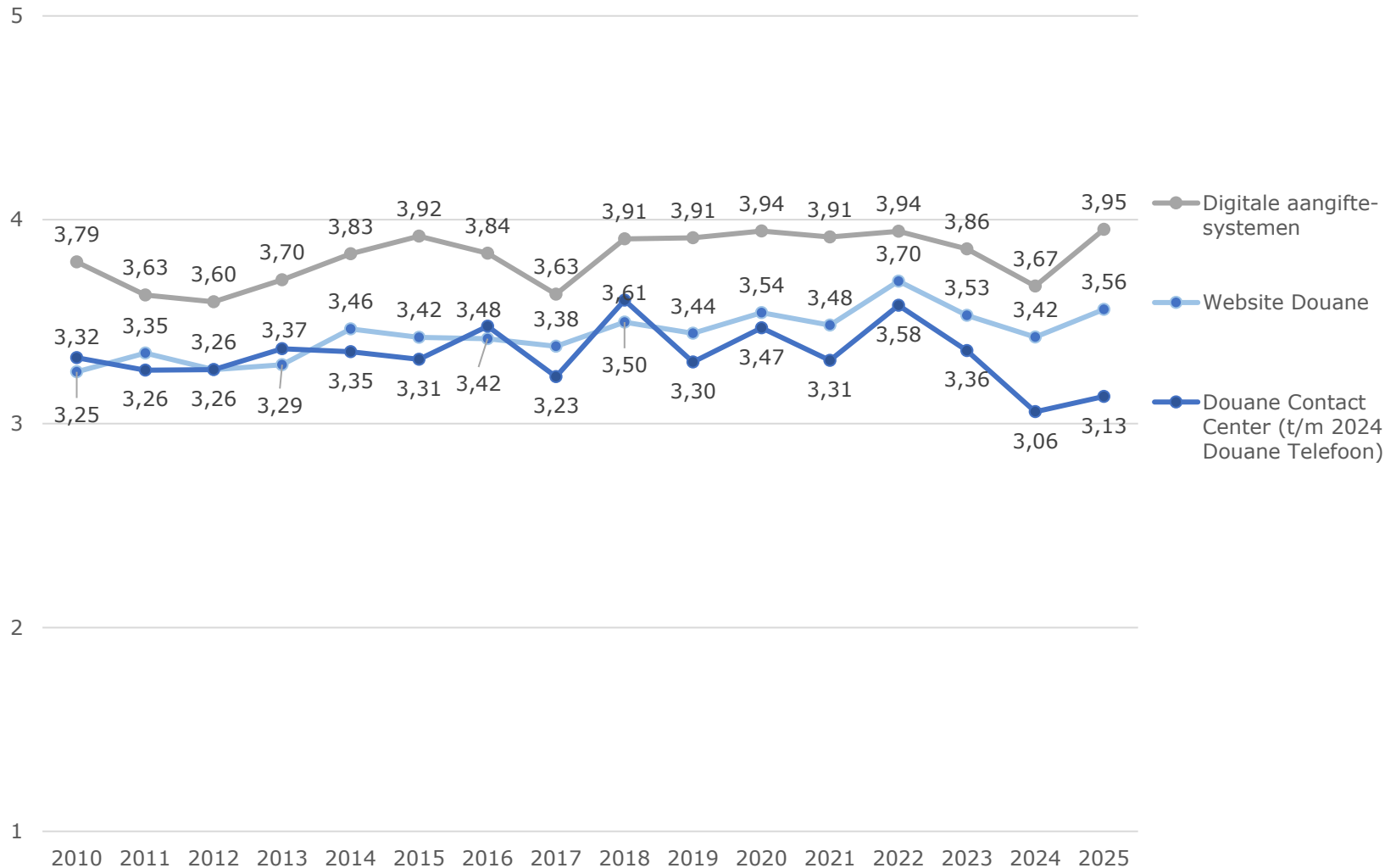


- Bij de tevredenheid over verschillende dienstverleningskanalen van de Douane komen de volgende kanalen aan de orde (voor wie daarvan gebruik heeft gemaakt):
 - Telefonie (Douane Contact Center):
 - *In hoeverre bent u tevreden over de Douane Contact Center? (t/m 2024 Douane Telefoon)*
 - De website 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 BUP binnenbrengen of ICS binnenbrengen luchtvracht gebruikt wordt)*
 - *... aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS/AES*
 - *... aangifte via EMCS*
 - *... aangifte via DMS Invoer*
 - *... aangifte via NCTS*
 - *... aangifte via DMS Uitvoer*
 - *... aangifte via DMS IIAA*
 - *... het doen van accijnsaangifte via Mijn Douane*
 - *...aangifte via DECO*
 - *...aangifte via VENUE*

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



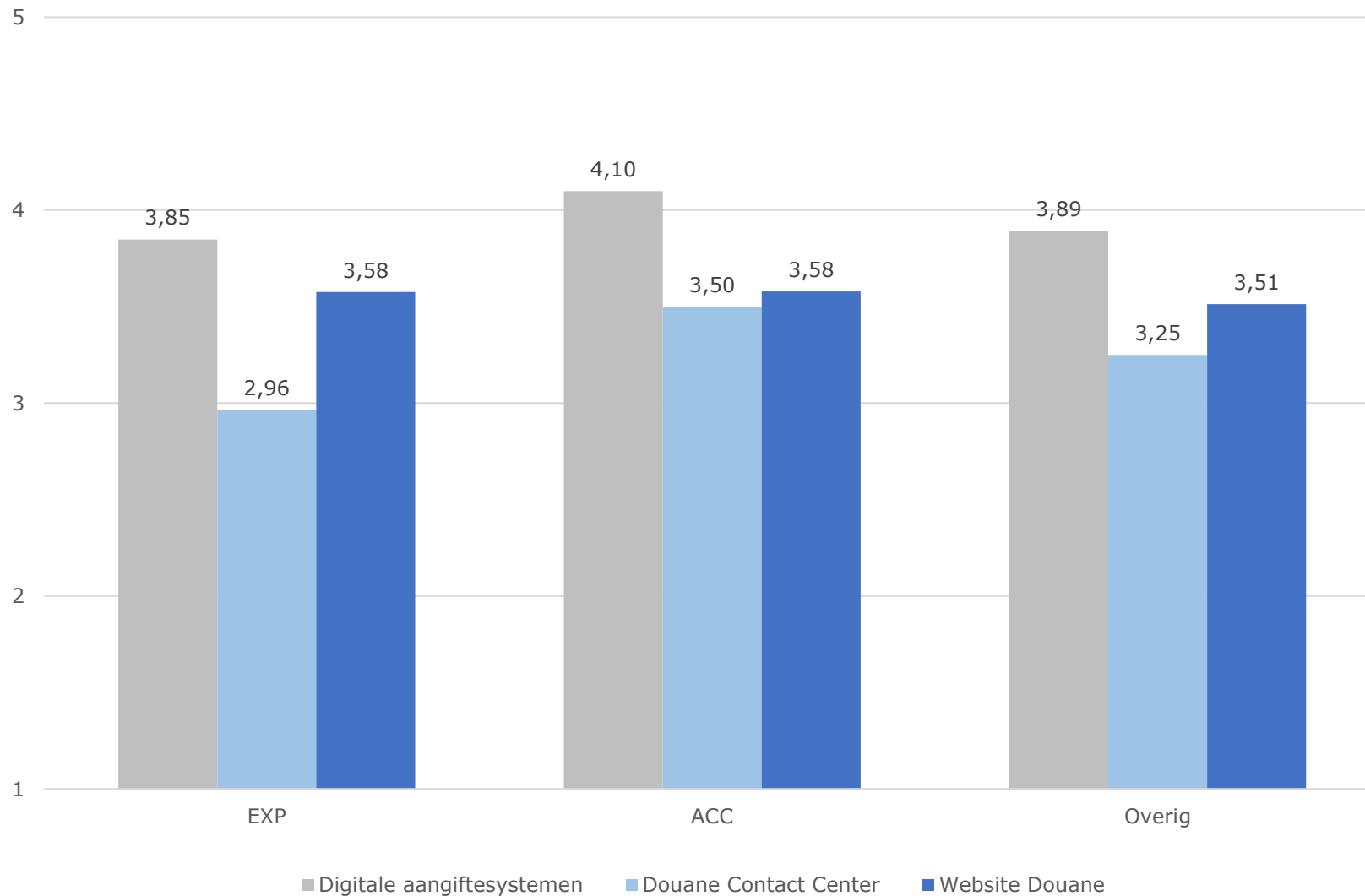
Tevredenheid dienstverleningskanalen



- In 2025 had 56% van de klanten in de voorgaande 12 maanden de website van de Douane bezocht en 39% het Douane Contact Center gebeld. 75% maakt gebruik van een of meer elektronische aangiftemogelijkheden voor de Douane.
- De gemiddelde tevredenheid over de digitale aangiftesystemen is hoger (in 2025 3,95 op de 5-puntsschaal) dan over de website van de Douane (3,56) en – vooral - het Douane Contact Center (3,13).
- Ten opzichte van 2024 is de tevredenheid over de digitale aangiftesystemen en de website toegenomen. Voor het Douane Contact Center (voorheen de Douane Telefoon) is er geen duidelijk verschil.
- Tussen 2022 en 2024 daalde de tevredenheid over de Douane Telefoon, de website en de digitale aangiftesystemen.
- Voor de digitale aangiftesystemen was de daling tussen 2023 en 2024 deels het gevolg van het zwaarder meetellen van het oordeel van expediteurs, die hierover minder tevreden waren dan accijnsklanten en overige ondernemingen.



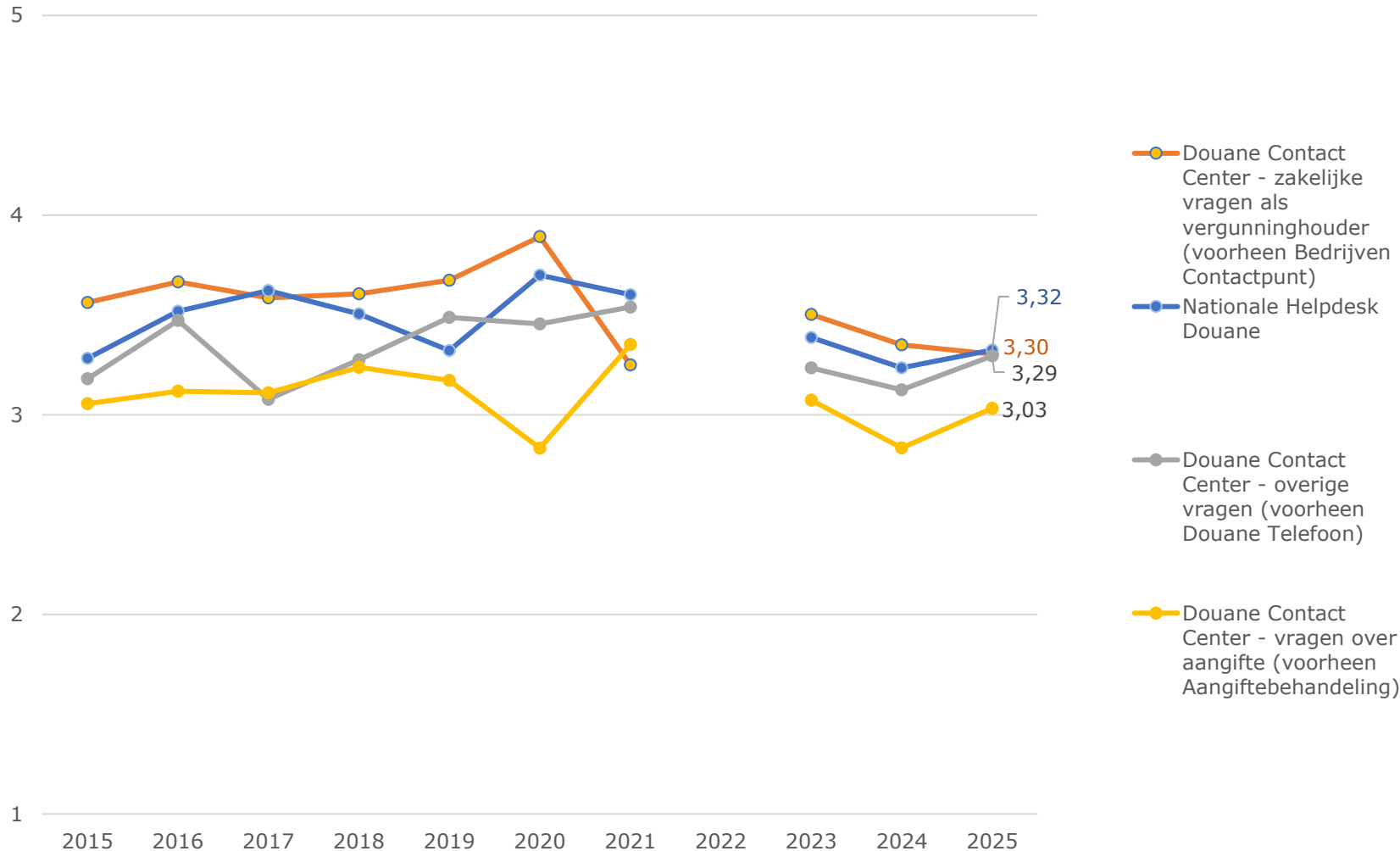
Tevredenheid dienstverleningskanalen



- In 2025 had 43% van de expediteurs, 49% van de accijnsklanten en 45% van de overige ondernemingen in de voorgaande 12 maanden de website van de Douane bezocht.
- Een kwart van de expediteurs (24%) en ongeveer een tiende van de accijnsklanten (7%) en overige klanten (11%) had het Douane Contact Center gebeld.
- Bijna alle expediteurs (97%), de meeste accijnsklanten (85%) en ongeveer de helft van de overige klanten (56%) maakt gebruik van een of meer elektronische aangiftemogelijkheden voor de Douane.
- De tevredenheid over de digitale aangiftesystemen is bij accijnsklanten hoger (4,10 op de 5-puntsschaal) dan bij expediteurs (3,85) en overige klanten (3,89).
- Voor de tevredenheid over het Douane Contact Center en de website van de Douane zijn er geen duidelijke verschillen tussen de drie doelgroepen. Vooral bij het Douane Contact Center zijn de aantallen ook klein.



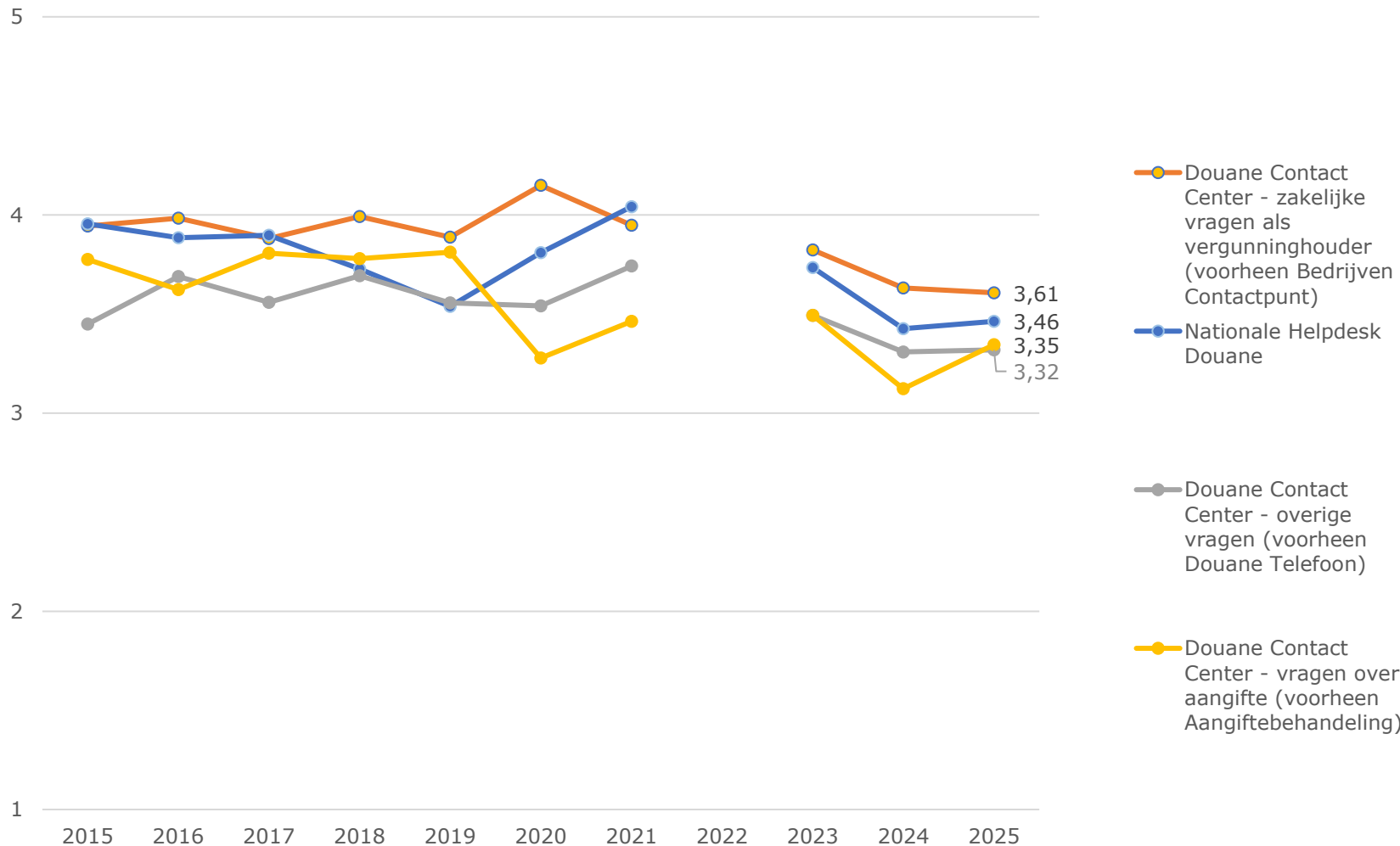
Wat vindt u van de snelheid waarmee u een medewerker van ... aan de lijn kreeg?



- 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 voor het Douane Contact Center – overige vragen (voorheen Douane Telefoon) is iets lager dan voor de Nationale Helpdesk en de andere twee afdelingen van het Douane Contact Center.
- De ontwikkelingen sinds 2023 zijn voor geen van de vier kanalen significant, mede omdat het elk jaar een relatief kleine groep respondenten betreft.
- In 2022 zijn de vragen niet gesteld.



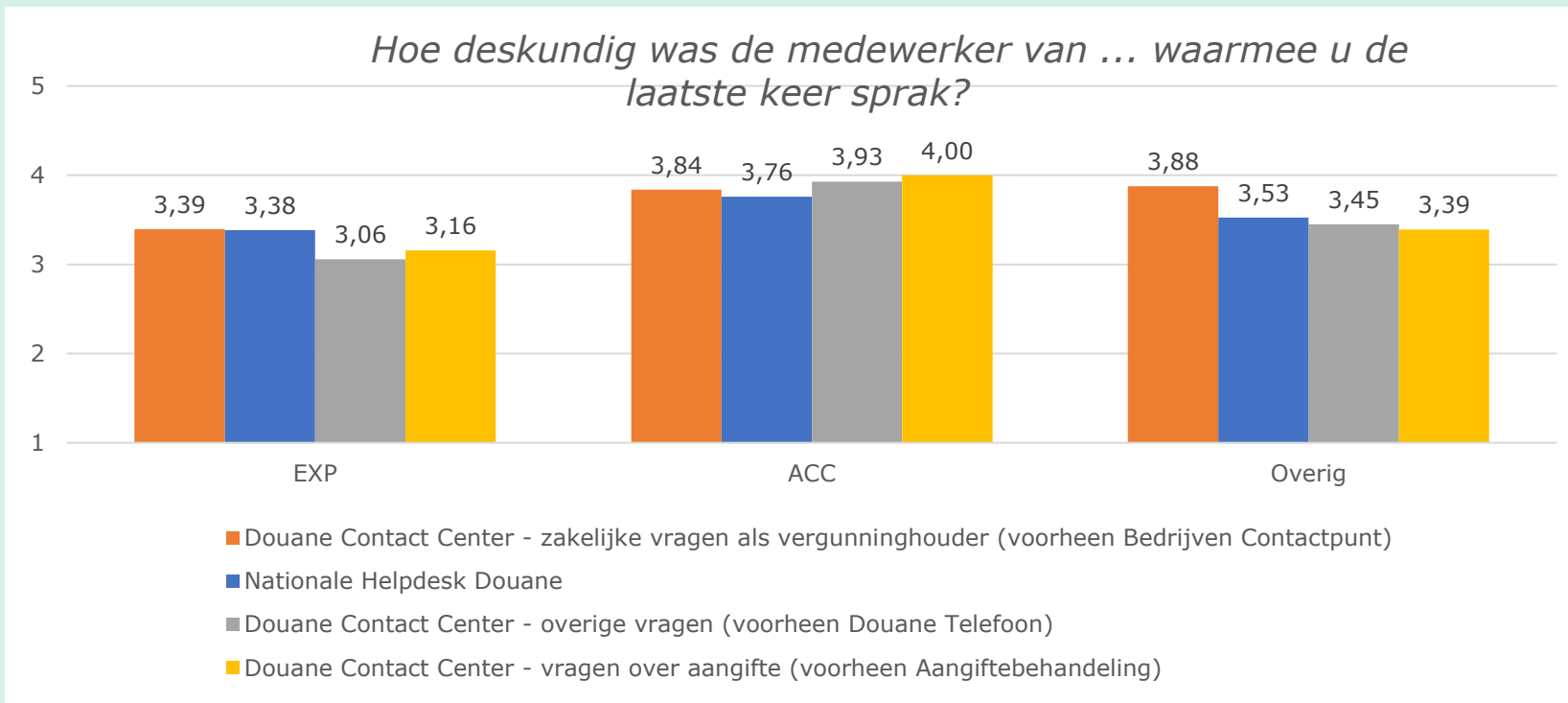
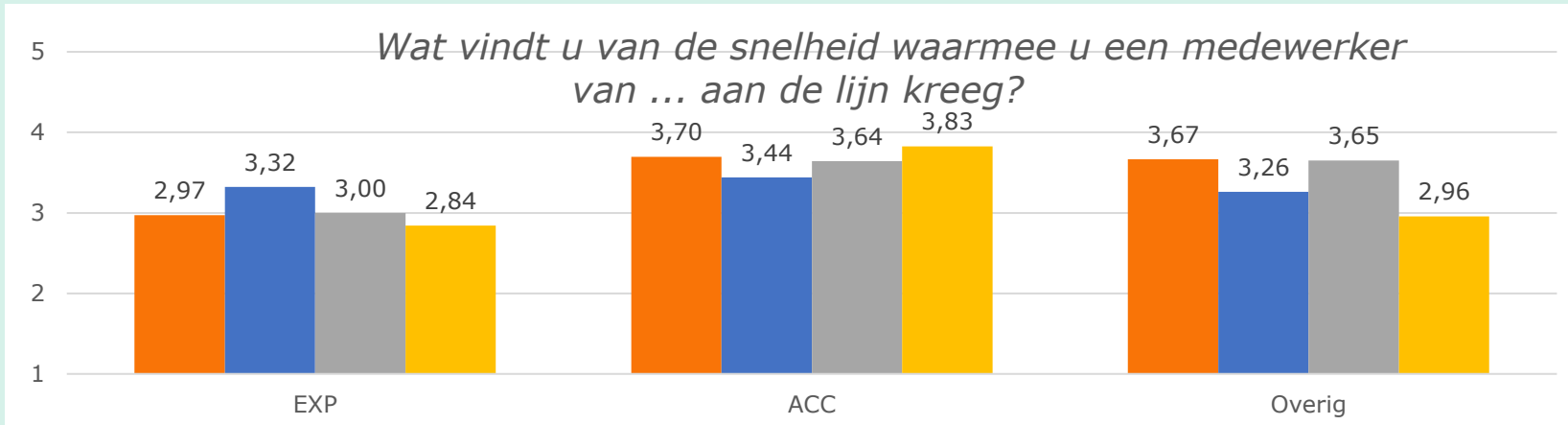
Hoe deskundig was de medewerker van ... waarmee u de laatste keer sprak?



- 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 het hoogst bij het Douane Contact Center – zakelijke vragen als vergunninghouder (het voormalige Bedrijven Contactpunt) (3,61), het minst hoog bij het Douane Contact Center – overige vragen (de voormalige Douane Telefoon) (3,32), maar de gemiddelden liggen iets boven ‘neutraal’ (3,0) en de verschillen zijn beperkt.

- Verschillen met 2024 zijn niet significant.

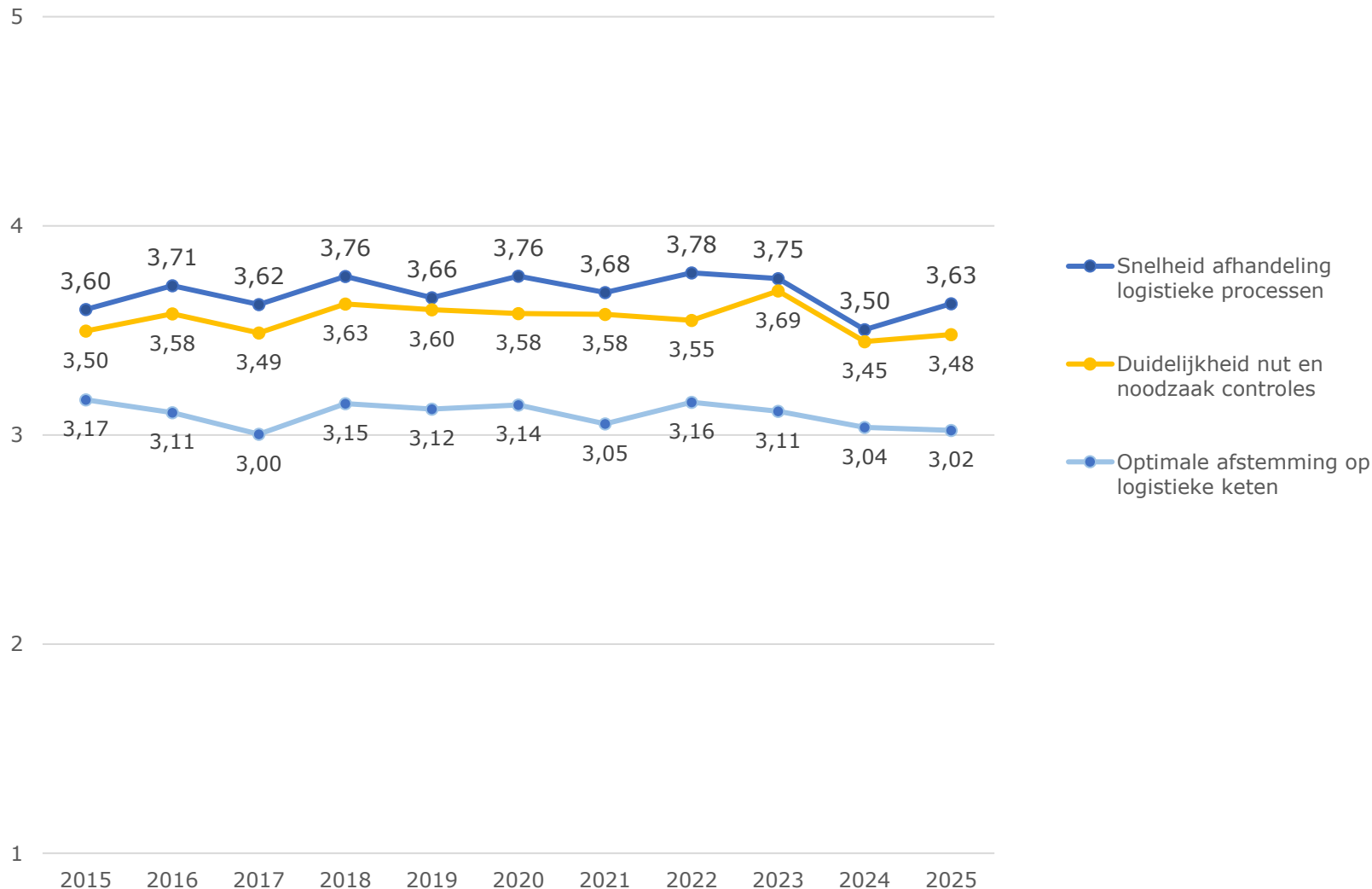
- In 2022 zijn de vragen niet gesteld.



- De snelheid waarmee men een medewerker van het Douane Contact Center aan de lijn krijgt, wordt door expediteurs in het algemeen minder positief beoordeeld dan door accijnsklanten en overige bedrijven. Voor de Nationale Helpdesk is er geen duidelijk verschil.
- Ook de deskundigheid van de medewerkers van het Douane Contact Center wordt door expediteurs minder positief beoordeeld. Voor de Nationale Helpdesk is het verschil minder duidelijk.



Invloed op logistieke processen

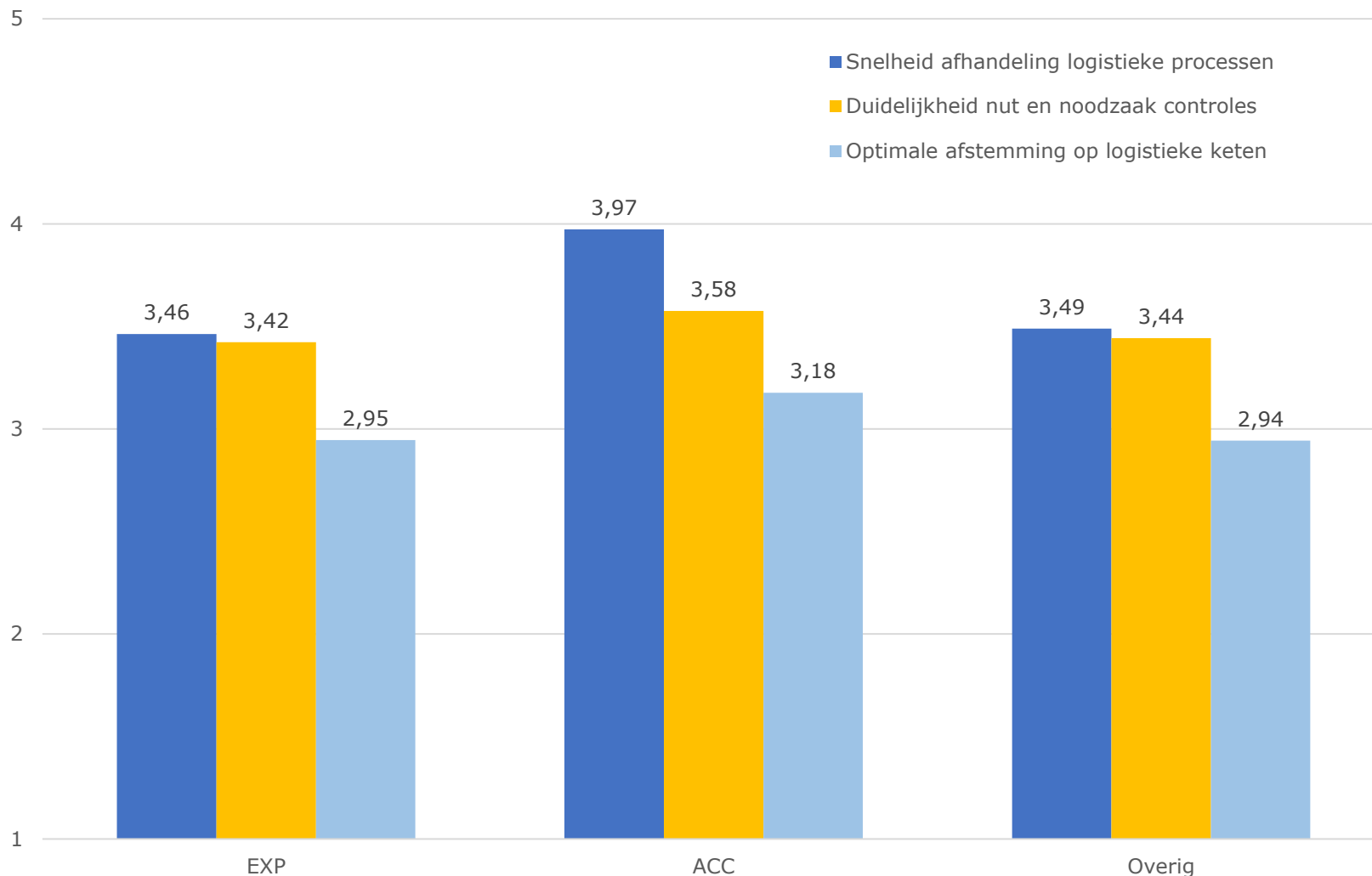


- Op de vraag *‘Wat vindt u doorgaans van de snelheid waarmee de Douane uw logistieke processen afhandelt?’* ligt het antwoord gemiddeld met 3,63 ongeveer tussen ‘neutraal’ (3) en ‘snel’ (4).
- Ook op de stelling *‘Nut en noodzaak van Douanecontroles zijn mij altijd duidelijk’** ligt het gemiddelde met 3,48 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 3,02 dicht bij ‘neutraal’ (3).
- Tussen 2023 en 2024 was er een negatieve ontwikkeling voor snelheid afhandeling en duidelijkheid van nut en noodzaak van controles, deels door het zwaarder meetellen van het (minder positieve) oordeel van expediteurs.
- De positieve ontwikkeling voor snelheid afhandeling logistieke processen tussen 2024 en 2025 is niet significant.

*Vanaf 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



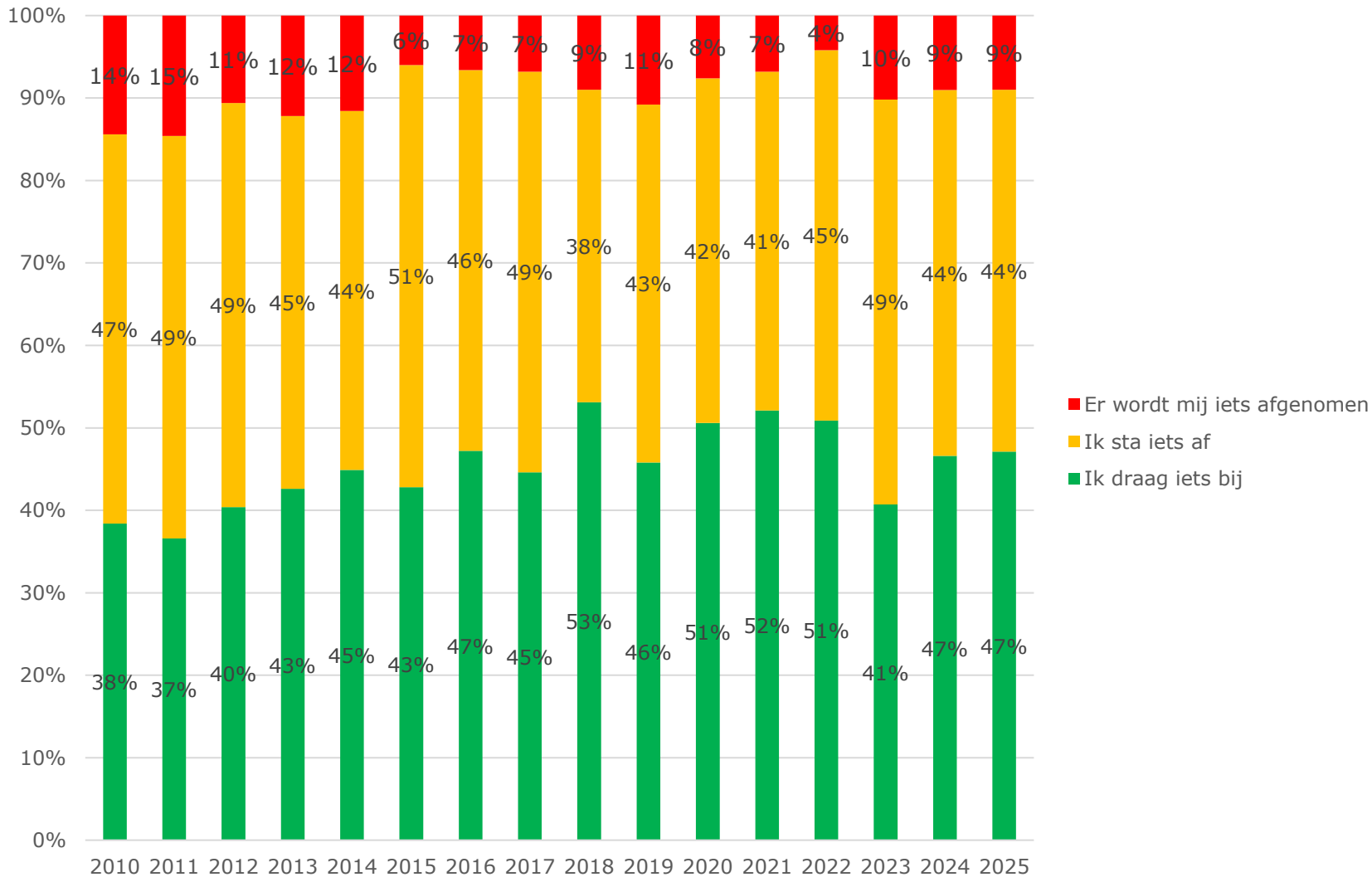
- Over de snelheid van afhandeling van logistieke processen zijn accijnsklanten (3,97 op de 5-puntsschaal) meer tevreden dan expediteurs (3,46) en overige klanten (3,49).
- Ook over optimale afstemming op de logistieke keten zijn accijnsklanten positiever (3,18) dan expediteurs (2,95) en overige klanten (2,94).
- 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 douaneaangifte opgeeft?*
 - *... 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?*



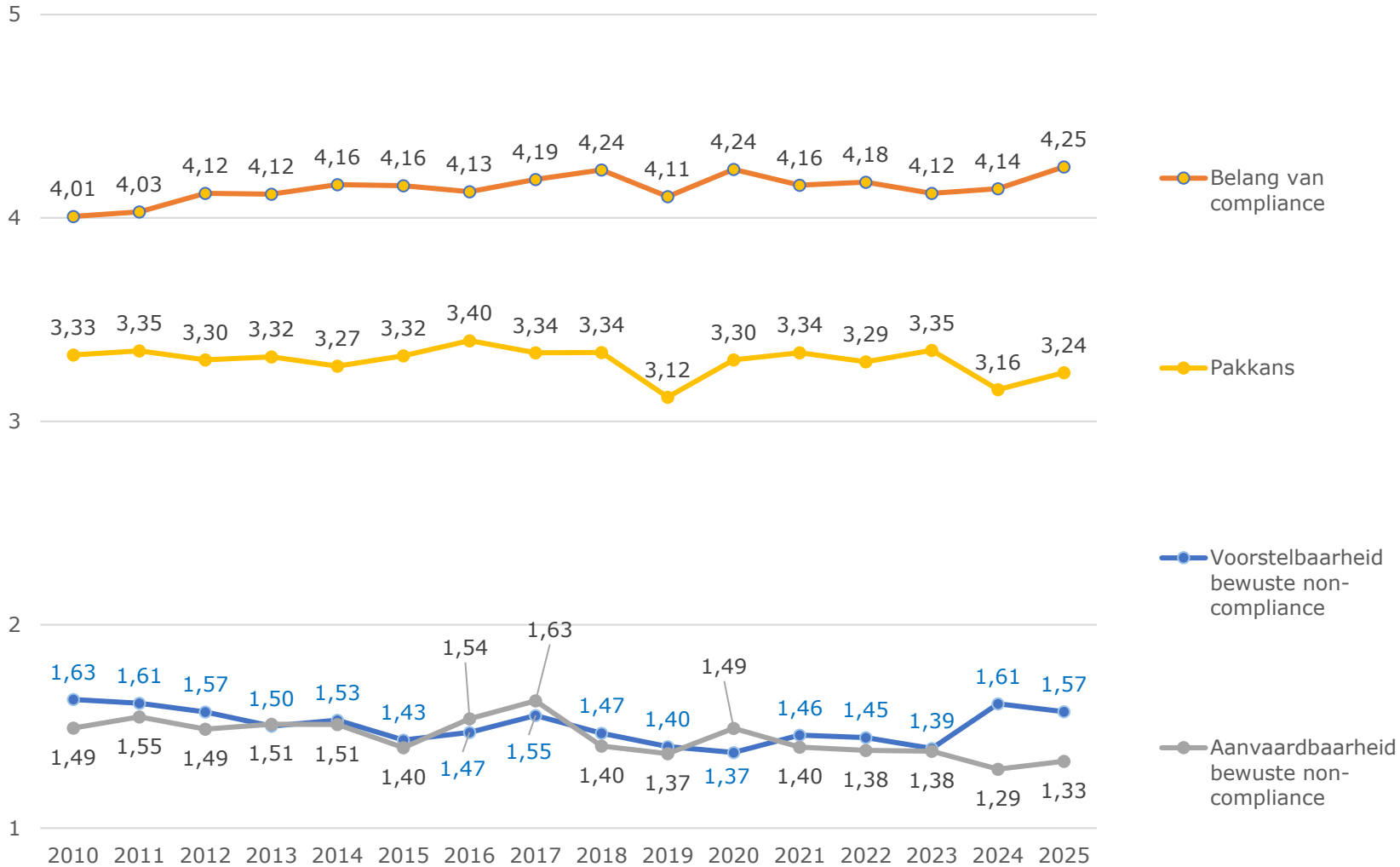
Welke omschrijving van het afdragen van douanerechten en accijnzen omschrijft uw persoonlijk gevoel het best?



- De resultaten bij het gevoel over het afdragen van douanerechten en accijnzen schommelden aanzienlijk door de jaren, maar de resultaten in 2025 zijn hetzelfde als in 2024.
- In 2025 zag 47% van de ondernemers de afdracht vooral als een bijdrage, 44% als iets dat zij afstaan, 9% als iets dat hun afgenomen wordt.
- Expeditieus, accijnsklanten en overige ondernemingen verschilden in 2024 op dit punt niet. In 2025 zeggen expeditieus vaker dat zij iets bijdragen (56%) dan accijnsklanten (42%) en overige klanten (44%).



Indicatoren compliance en moraal



- De score op de indicator ‘Belang van compliance’ is hoog: ruim 4 (4,25) op de 5-puntsschaal. De score is ook hoger dan in 2024 (4,14).
- De score op ‘Pakkans’ (3,24) 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 2024 zijn de scores op pakkans, en voorstelbaarheid en aanvaardbaarheid van bewuste non-compliance ongeveer gelijk gebleven.
- Expediteurs hebben voor ‘Belang van compliance’ en ‘Voorstelbaarheid bewuste non-compliance’ een hogere score dan accijnsklanten en overige klanten. Voor de andere twee indicatoren zijn er geen duidelijke verschillen.