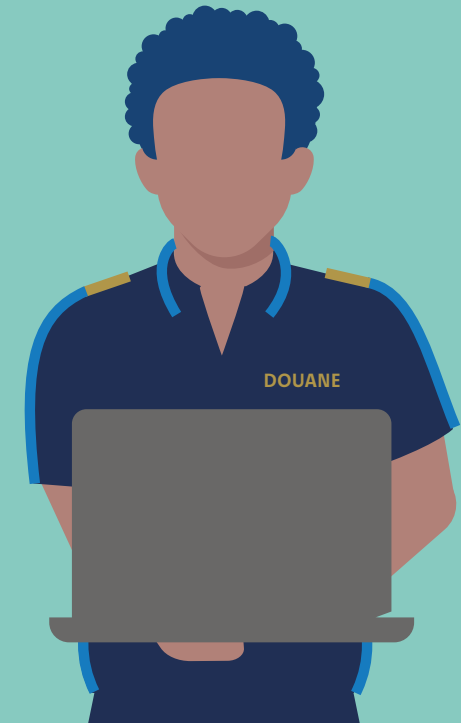




Douane  
Ministerie van Financiën

# Stand van de Uitvoering 2025



# Voorwoord

In deze Stand van de Uitvoering nemen wij u mee in de knelpunten waar bedrijven, burgers en wijzelf tegenaan lopen in ons gevarieerde werkveld. De thema's van dit jaar zijn de toename van de werklust, veilig werken en dienstverlening. Deze onderwerpen kwamen – in verschillende mate – ook aan bod in vorige edities van onze Stand van de Uitvoering.

Ons takenpakket groeit, in omvang en complexiteit. Dit geldt vooral voor onze niet-fiscale taken, die voortvloeien uit de ambities van de Europese Unie op het gebied van klimaat, milieu en markttoezicht. Tegelijkertijd zetten we ons in voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers, die dag en nacht werken aan onze uitdagingen en ambities.

De herziening van de Douane Unie en de komst van een nieuw Douanewetboek van de Unie (nDWU) gaan leiden tot aanzienlijke aanpassingen in de uitvoering en handhaving. Hiernaast hebben wij te maken met een explosieve groei van e-commercezendingen. Deze handelsstroom was in 2024 goed voor meer dan een miljard aangiffteregels.

Wij beseffen dat nieuwe taken logischerwijs samenhangen met onze positie als poortwachter aan de buitengrens van de Europese Unie. Het is voor ons inmiddels een flinke uitdaging om onze dienstverlening op peil te houden én verder te verbeteren. Tegelijkertijd willen we blijven voldoen aan de eisen van onze opdrachtgevers. Deze uitdaging heeft ook te maken met de noodzaak tot innoveren en de ontwikkelopgave voor onze ICT-organisatie.

Met deze Stand van de Uitvoering hoop ik u een actueel inzicht te geven in onze mooie organisatie. Ik blijf graag met u in gesprek over onze opgaven.

Nanette van Schelven  
*Directeur-Generaal Douane Nederland*

## Thema 1

# Toename van de werklast

Het wordt voor de Douane steeds moeilijker om aan zijn maatschappelijke opdracht te voldoen. Om te beginnen krijgen wij er taken bij op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu. In combinatie met de enorme stijging van het aantal aangiften e-commerce leidt dit tot extra werk. Daarnaast blijven afdracht van invoerrechten, bestrijding van ondermijnende (drugs)criminaliteit, omzeiling van sancties en accijnsfraude onze bijzondere aandacht vragen. En als gevolg van nieuwe Europese douanewet- en regelgeving veranderen de douaneprocedures. Geopolitieke ontwikkelingen leiden ook tot extra werkzaamheden. Kortom: wij moeten veel, en veel tegelijkertijd. Deze stapeling van werkzaamheden brengt ons in de knel en dwingt ons om keuzes te maken.

## Meer taken op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu

De Douane handhaaft een breed pakket aan EU- en nationale wetgeving bestaande uit meer dan 350 verschillende verboden en beperkingen. Dit doet zij in opdracht van tien beleidsdepartementen, op het gebied van 62 verschillende beleidsterreinen:

- Financiën (5)
- Volksgezondheid, Welzijn en Sport (7)
- Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2)
- Justitie en Veiligheid (4)
- Buitenlandse Zaken (10)
- Klimaat en Groene Groei (3)
- Infrastructuur en Waterstaat (13)
- Sociale Zaken en Werkgelegenheid (1)
- Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur (15)
- Economische Zaken (2)

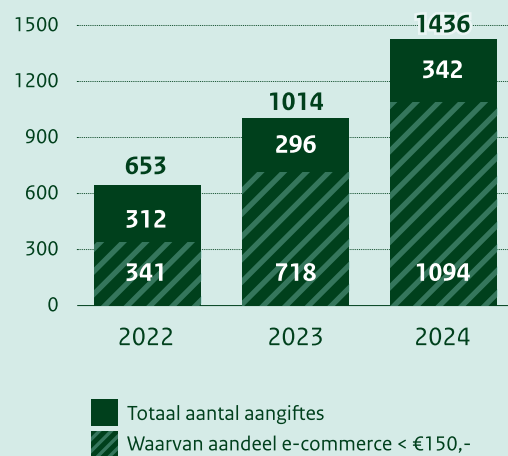


### Aantal aangiften e-commerce (in miljoenen)

Omschrijving	2022	2023	2024
Waarde < € 150	341	718	1.094
Waarde ≥ € 150	312	296	342
<b>Totaal</b>	<b>653</b>	<b>1.014</b>	<b>1.436</b>

#### Werk neemt toe door de grote stroom e-commerce-pakketjes in samenhang met meer taken op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu

De groeiende stroom e-commercezendingen van buiten de EU laat goed zien hoe het werk van de Douane toeneemt en dwingt tot het maken van keuzes. Bij de ruim drie miljoen e-commerceaangiften per dag moet de Douane individuele pakketjes controleren in plaats van grote bulkpartijen in de magazijnen van groothandels. Daarbij kunnen e-commerceplatforms op basis van de huidige regelgeving moeilijk verantwoordelijk worden gehouden voor naleving van de wettelijke verplichtingen. Met als risico een te lage afdracht van douanerechten en de invoer van onveilige producten. In januari 2025 hebben de Douane en andere Nederlandse toezichthouders een oproep gedaan aan de minister van Economische Zaken, verantwoordelijk voor het stelsel van markttoezicht. Zij vinden dat alle partijen in de productie- en distributieketen hun verantwoordelijkheid moeten nemen, en dat een gezamenlijke aanpak nodig is. Deze oproep is des te urgenter, nu het aantal niet-fiscale taken van de Douane de komende jaren toeneemt. Vooral de voorgenomen uitbreiding van het markttoezicht zal impact hebben.



## In 2025 en volgende jaren krijgt de Douane er taken bij, die leiden tot meerwerk.

Het zijn met name niet-fiscale taken, oftewel taken op het gebied van Veiligheid, Gezondheid, Economie en Milieu (VGEM). Het gaat om de volgende taken:



**2025**

Controleren op de naleving van de strenge eisen bij de invoer van cultuurgoederen en het afgeven van vergunningen

Meer controles als de EU om handelspolitieke redenen de invoertarieven fors verhoogt en het risico op ontduiking toeneemt

Werken aan het gefaseerd invoeren van het geautomatiseerd uitwisselen in de EU van certificaten voor niet-fiscale regelingen (CERTEX) en aan een nieuwe douaneprocedure waarbij bedrijven voortaan nog maar in een lidstaat aangifte hoeven te doen, ongeacht waar de goederen zich bevinden in de EU (Centralised Clearance).



**2026**

Bij invoer controleren op de aanwezigheid van een vereiste zorgvuldigheidsverklaring

Bij invoer controleren op het Carbon Adjustment Mechanism (CBAM – de koolstofcorrectie aan de EU-buitengrens).



**2027**

Overleggen met de verantwoordelijke beleidsdepartementen over de verdeling van taken bij de invoer van een verplicht digitaal productpaspoort en uitbreiding van het markttoezicht

Onderzoeken of en hoe de Douane de verlaging van de brandstofkosten voor agrarische ondernemers kan uitvoeren als dit via de fiscale weg wordt vormgegeven



**2028**

Zendingen die gemaakt zijn met dwangarbeid tegenhouden op basis van risico-informatie van de nationale toezichthouder.

## Mogelijke oplossingsrichtingen

Voor de Douane is duidelijk dat niet alles (op tijd) kan en dat keuzes onvermijdelijk zijn. Het is van belang dat ook onze maatschappelijke stakeholders – zoals de politiek, opdrachtgevende beleidsdepartementen, Europese Commissie en burgers en bedrijven – hiervoor begrip hebben. Wij moeten daarom knelpunten tijdig kenbaar maken bij de betrokken stakeholders en hierover overleggen. .

### Dit doen we:

#### Kritischer op wat kan en wat niet kan bij voorgestelde nieuwe taken

De Douane wordt kritischer bij het aanvaarden van nieuwe taken. We maken gebruik van een impactscan, waarmee we snel een eerste oordeel kunnen geven over de uitvoerbaarheid. Hiermee brengen we in kaart welke inzet nodig is voor het uitvoeren van een taak. Deze scan gaat vooraf aan de uitgebreidere uitvoeringstoets.

#### Een eenvoudiger en beter uitvoerbaar Douanewetboek van de Unie

Medewerkers van de Douane en het kerndepartement Financiën zijn actief betrokken bij de lopende onderhandelingen over de herziening van de Douane Unie. Zij zetten zich in voor een nieuw Douanewetboek van de Unie dat voor het bedrijfsleven en de Douane eenvoudig is uit te voeren en te handhaven. In dit proces wordt het Nederlandse bedrijfsleven uitgebreid geconsulteerd. De Douane heeft een voorstel ingediend om het wetboek zo aan te passen, dat er beter toezicht kan worden gehouden op e-commercezendingen.

#### Scherpere keuzes in het toezicht op basis van maatschappelijk effect

De Douane gaat scherpere keuzes maken in het toezicht. Bij de inzet van capaciteit gaan we meer prioriteren op basis van het te verwachten maatschappelijk effect. Zo gaat de Douane meer gebruik maken van de kennis en ervaring van operationele douanemedewerkers: waar liggen de grootste risico's en welke handhavingsinterventies sorteren het meeste effect? Hiermee willen wij de maatschappelijke effectiviteit van onze handhavingsinterventies versterken. Bovendien gaan we deze medewerkers steeds beter ondersteunen. Bijvoorbeeld door het digitaliseren van de organisatie, wat het mogelijk maakt om meer datagericht te werken. We stemmen onze keuzes in het toezicht af met de opdrachtgevende beleidsdepartementen.

## Thema 2

# Veilig werken

Wij hebben een cruciale rol in het beschermen van de samenleving tegen onveilige en/of ongewenste goederen. Onze medewerkers beschikken over informatie en hebben bijzondere bevoegdheden (zoals toegang tot beveiligde terreinen) die waardevol kunnen zijn voor personen uit het criminele circuit. Daarbij zijn de financiële belangen groot. Het is daarom noodzakelijk dat wij onze medewerkers beschermen tegen ongewenste invloeden van buitenaf. Het (snel) realiseren van adequate structurele (fysieke) maatregelen op het gebied van veiligheid is noodzakelijk maar niet altijd eenvoudig. Dit hangt samen met onze procedures en de manier waarop onze bedrijfsvoering is ingericht (met veel afhankelijkheden).



### Voorbeeld

Met het oog op de veiligheid van onze medewerkers is het wenselijk dat bepaalde douanelocaties worden afgeschermd. Zodanig dat vanaf de openbare weg geen zicht is op bijvoorbeeld parkeerplaatsen en gebouwen. Om dit te realiseren zijn verschillende partijen nodig, die ook een stem hebben in het besluitvormingsproces. De prioritering wordt dus niet (alleen) door de Douane bepaald. Als gevolg hiervan heeft bijvoorbeeld het plaatsen van een dichte afscherming op een bepaalde locatie meer dan twee jaar geduurd.

## Mogelijke oplossingsrichtingen

De urgentie van de veiligheids- en integriteitsrisico's die wij ervaren, wordt niet door alle relevante stakeholders gevoeld. Dat maakt het realiseren van een goede corruptieaanpak en het treffen van maatregelen soms gecompliceerd. Daarom is het wenselijk dat bij urgente veiligheidsrisico's in de bedrijfsvoeringsprocessen de mogelijkheid wordt gecreëerd een noodprocedure in te zetten. Op deze manier kan er snel geacteerd worden om het veiligheidsrisico te mitigeren.

### Dit doen we:

De Douane neemt de nodige organisatorische maatregelen om veiligheidsrisico's te kunnen verkleinen. Daarnaast hebben we contact met betrokken partners om met urgentie maatregelen te laten treffen en uitvoeren. Verder voeren we met regelmaat risicoanalyses uit, zodat we onze wensen voor de (ver)bouw van bestaande en nieuwe locaties goed kunnen specificeren voor onze samenwerkingspartners. We gebruiken deze analyses ook om te bezien of het mogelijk is meer locaties als zogeheten 'specialties' (locaties met bijzondere behoeften en/of veiligheidsprofielen) aan te wijzen in huisvestingstrajecten.

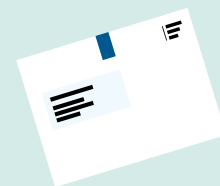
## Thema 3

## Dienstverlening

De Douane communiceert op verschillende manieren met bedrijven, bijvoorbeeld telefonisch en digitaal via de website. Bedrijven ervaren dat de manier van communiceren niet altijd aansluit op wat zij nodig hebben. Dit blijkt onder meer uit het Overleg Douane Bedrijfsleven, dagelijks contact tussen bedrijven en de Douane en resultaten van onderzoeken, zoals de Douane Monitor.

### Communicatie tijdens storing of uitval van aangiftesystemen

Bedrijven vinden de communicatie van de Douane tijdens storingen en uitval van aangiftesystemen niet altijd snel en duidelijk genoeg. Ook ervaren zij onze communicatie als te weinig empathisch.



### Algemene informatie

Bedrijven ervaren dat de communicatie van de Douane niet altijd begrijpelijk en eenvoudig te vinden is. Dat geldt bijvoorbeeld voor informatie op websites van de Douane. Ook geven bedrijven aan dat brieven zijn geschreven vanuit het perspectief van de Douane en niet altijd voldoende rekening houden met de ontvanger van de brief.

### Deskundigheid

Bedrijven die gespecialiseerd zijn in douanezaken (zoals agenten en expediteurs) geven aan dat zij complexe vragen niet altijd kunnen bespreken met douanemedewerkers met voldoende deskundigheid.



## Het aangiftesysteem heeft een storing

Een bedrijf wil aangifte doen van een zending goederen die aankomt in de haven van Rotterdam.

Het bedrijf wil weten hoe lang de storing duurt om te beslissen of de aangifte kan wachten of via een noodprocedure ingediend moet worden.

Het bedrijf belt met de Nationale Helpdesk Douane voor meer informatie.

Het bedrijf ervaart stress door de onduidelijkheid en vraagt zich af of de Douane zich voldoende kan inleven in de gevolgen voor het bedrijf.

De Douane publiceert op de website dat het digitale aangiftesysteem een storing heeft.

De Douane onderzoekt de storing en weet nog niet hoe ernstig de storing is en hoe lang de storing duurt.

De medewerker van de Nationale Helpdesk Douane beschikt nog niet over meer informatie.

## Mogelijke oplossingsrichtingen

De Douane kan zich in de communicatie met het bedrijfsleven meer verplaatsen in wat bedrijven nodig hebben.

### Dit doen we:

#### Communicatie tijdens storing of uitval van aangiftesystemen

- De Douane wil de communicatiemomenten en de inhoud van berichten beter afstemmen op de behoeften van bedrijven. Hierover worden gesprekken gevoerd binnen het Overleg Douane Bedrijfsleven IT.
- Tijdens storing of uitval gaan verschillende disciplines binnen de Douane meer en beter samenwerken. Op die manier komt er – behalve voor de technische aspecten – meer aandacht voor de communicatie met het bedrijfsleven.
- We trainen medewerkers van de Nationale Helpdesk Douane in dienstverlenend handelen, zodat onze telefonische dienstverlening uniformer en empathischer wordt.

#### Algemene informatie

- Wij hebben het gebruik van de website [www.douane.nl](http://www.douane.nl) onderzocht. Wij passen inzichten uit dit onderzoek toe bij de overname van de website.
- In de toekomst heeft de Douane een eigen webredactie, die zich meer kan richten op de behoeften van bedrijven en burgers die informatie zoeken op [www.douane.nl](http://www.douane.nl).
- De Douane had tot nu toe vooral aandacht voor de juistheid en volledigheid van de informatie in brieven. In de toekomst besteden we meer aandacht aan de begrijpelijkheid ervan.

#### Deskundigheid

- Inmiddels is het Douane Contact Centrum gevormd. Bedrijven kunnen hier terecht met algemene telefonische vragen, vragen over de status van aangiftes en sinds kort ook voor vragen van bedrijven met douanevergunningen.
- De ambitie is hiermee een heldere telefonische ingang te vormen met goede bereikbaarheid, medewerkers die geschoold zijn in telefonische dienstverlening en meer uniformiteit in de beantwoording van vragen. Douanemedewerkers in de tweede en derde lijn kunnen complexere vragen beantwoorden.
- Aandachtspunt blijft het kennismanagement.

# Nawoord

In deze Stand van de Uitvoering zijn we ingegaan op de thema's die het meest naar voren komen bij de monitoring van de knelpunten waarmee burgers, bedrijven en de medewerkers te maken hebben: toename van de werklast, veilig werken en dienstverlening. De Douane spant zich in om op al deze vlakken voortgang te boeken. Hiervoor blijven we graag in dialoog met onze ketenpartners en andere stakeholders. Tegelijkertijd zetten we met onze strategie 2024-2028 in op drie pijlers: 1. Sturen op maatschappelijke effecten, 2. de digitale transformatie en 3. de medewerker centraal. De benoemde knelpunten vallen binnen de scope van deze strategie.

De voortgang van de strategie en de stappen die we zetten op de specifieke knelpunten komen terug in de jaarplannen en -rapportages van de Douane.

Dit is een uitgave van:

**Douane Nederland**

[www.douane.nl](http://www.douane.nl)

Mei 2025