motivaction
insights and strategy

Reizigersmonitor 2025
Douane

M250143

Julia Pluim
Giovanni Giaquinto

j.pluim@motivaction.nl
g.giaquinto@motivaction.nl

24-9-2025

Inhoud

Achtergrond	3
Samenvatting	4
Advies	5
Methode en opzet	6
Leeswijzer	7
Resultaten	8
Informatievoorziening	8
Controle	16
Kennis en houding	22
Bijlagen	29

motivaction
insights and strategy

Achtergrond

In opdracht van de Douane, heeft Motivaction International bv een reizigersmonitor uitgevoerd op luchthaven Schiphol onder Nederlands ingezetenen die reizen vanuit een land buiten de Europese Unie.

De Douane heeft behoefte aan structureel inzicht in de ervaringen van reizigers op verschillende momenten in de klantreis: startend voorafgaand aan de reis, wanneer de reiziger op zoek gaat naar informatie over wat wel en niet mee mag op reis, tot aan een eventuele douanecontrole op de luchthaven. Met de inzichten in de ervaringen van reizigers wil de Douane de kwaliteit van de dienstverlening en het toezicht verbeteren zodat reizigers de regels beter kennen. En deze kunnen en willen naleven.

Doelstelling

- Inzicht krijgen in de ervaringen van reizigers zodat de Douane de kwaliteit van zijn dienstverlening kan verbeteren en kan bevorderen dat mensen zich aan de regels houden.
- Het ontwikkelen van een betrouwbare monitor die over tijd én op andere lucht- en zeehavens kan worden herhaald.

Samenvatting

Kernconclusie | Reizigers staan positief tegenover de Douane. Ze hebben een positieve houding, waarderen het proces van de controle van de bagage en zijn tevreden over de informatievoorziening. Wel is er nog ruimte voor verbetering in de uitleg bij de bagagecontrole en de mate waarin informatie de reizigers bereikt. Wij adviseren daarom een gestandaardiseerde uitleg te ontwikkelen en de informatie over douaneregels actiever en op meerdere momenten aan te bieden.

1. Reizigers die informatie van de Douane zagen, hoorden of lazen, zijn over het algemeen positief over de informatievoorziening; de helft van de reizigers ziet deze informatie echter niet.

- Reizigers beoordelen de informatievoorziening van de Douane gemiddeld met een ruime voldoende. Gemiddeld geven passagiers een 7,7 en de bemanningsleden een 7,6.
- De helft van de reizigers (passagiers 48%, bemanningsleden 41%) zocht informatie over de douaneregels of kwam deze tegen.
- Passagiers komen informatie over de douaneregels het vaakst tegen op schermen op het vliegveld, bemanningsleden op websites van de overheid of via hun werkgever.
- De meeste reizigers (passagiers 89%, bemanningsleden 94%) vinden de informatie van de Douane makkelijk te vinden en volledig (passagiers 82%, bemanningsleden 80%)

2. Reizigers zijn over het algemeen positief over het proces van de bagagecontrole door de Douane. Wel voelt voor één op de vijf de selectie als oneerlijk en is er ruimte voor verbetering in de gegeven uitleg.

- Gecontroleerde reizigers beoordelen de controle van de bagage gemiddeld met een ruime voldoende. Gemiddeld geven passagiers een 8,0 en de bemanningsleden een 7,7.
- Voor één op de vijf reizigers (19%) voelt het oneerlijk dat ze zijn geselecteerd voor controle; Passagiers (40%) geven minder vaak aan dat het voor hen duidelijk was waarom zij geselecteerd waren dan bemanningsleden (65%).
- Een ruime meerderheid van de reizigers vindt dat de bagagecontrole respectvol (beide 90%) en deskundig (passagiers 84%, bemanningsleden 81%) verloopt; één op de zes (beide 16%) vindt de uitleg ontoereikend

3. Reizigers staan achter de Douane en haar werkzaamheden. Zij hebben de intentie om zich aan de regels te houden ondanks dat zij niet het idee hebben dat dit voor iedereen de norm is.

- Reizigers beoordelen de Douane gemiddeld met een ruime voldoende. Gemiddeld geven passagiers een 7,9 en de bemanningsleden een 7,6.
- De meeste passagiers (91%) vinden het goed dat de Douane controleert; ook bemanningsleden vinden het goed dat de Douane controleert, maar vinden dit minder vaak dan passagiers (78%).
- Een ruime meerderheid (passagiers 79%, bemanningsleden 69%) van de reizigers heeft de intentie zich aan de regels van de Douane te houden.
- De helft van de reizigers (55%) denkt dat het niet voor iedereen de norm is om zich aan de douaneregels te houden. Dit idee leeft sterker onder passagiers (57%) dan onder bemanningsleden (40%).

Advies

Uit het onderzoek blijkt dat er nog ruimte voor verbetering is bij de uitleg bij de bagage controle en de mate waarin informatie de reizigers bereikt. Op basis daarvan adviseren we het volgende:

✓ **Verbeter de uitleg over het controleproces en de selectie**

Een deel van de reizigers geeft aan dat de douanier bij de bagagecontrole niet goed uitlegde wat er zou gebeuren. Ook begrijpt een deel niet waarom ze geselecteerd zijn voor controle en/of vindt dit zelfs oneerlijk. Uit dit onderzoek is niet op te maken waarom reizigers de uitleg onduidelijk vinden. Het kan zijn dat niet iedereen dezelfde uitleg krijgt of dat de uitleg die gegeven wordt niet voor iedereen duidelijk is. Ontwikkel daarom – voor zover deze reeds nog niet beschikbaar is – een uniforme, korte, standaard uitleg die iedere douanier mondeling geeft bij een controle zodat alle reizigers dezelfde basiswaarom controles plaatsvinden, hoe de selectie werkt en wat reizigers kunnen verwachten informatie ontvangen. Zorg ervoor dat hierin wordt uitgelegd. Zorg ook dat deze aansluit bij het taalgebruik van de verschillende reizigersgroepen. Test deze uitleg bij een representatieve groep reizigers om te controleren of deze voor iedereen volledig en begrijpelijk is.

✓ **Vergroot het bereik van informatie over douaneregels**

De helft van de reizigers heeft geen informatie over de douaneregels gezien, gehoord of gelezen en wordt dus niet bereikt met de huidige informatievoorziening. De huidige informatievoorziening is voornamelijk passief, de informatie is er maar reizigers moeten er zelf naar op zoek. Overweeg daarom om de informatie over douaneregels actief aan te bieden aan reizigers die van buiten de Europese Unie komen. Dat kan bijvoorbeeld via de apps en berichtgeving van luchtvaartmaatschappijen en de luchthaven, opvallende schermen op de luchthaven en via reclames. Herhaal de boodschap op meerdere momenten tijdens de reis, zodat de kans groter is dat reizigers de informatie daadwerkelijk zien en onthouden.

Methode en opzet

Vragenlijst & dataverzameling
Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een vragenlijst van 17 vragen. Deze vragenlijst is in samenwerking met de Douane opgesteld. De dataverzameling is uitgevoerd door enquêteurs van MCM Research, die reizigers op luchthaven Schiphol hebben benaderd voor het invullen van de vragenlijst. Het veldwerk is uitgevoerd van 14 juli t/m 10 augustus 2025.

Doelgroep, steekproef en representativiteit
De doelgroep van het onderzoek bestaat uit mensen die in Nederland wonen en per vliegtuig vanaf landen buiten de Europese Unie naar Nederland reisden. Nederlands ingezetenen op vluchten waarop de douane 100% controles uitvoert zijn niet benaderd in dit onderzoek. In totaal vulden 731 reizigers de vragenlijst volledig in, waarvan n=674 passagiers en n=68 bemanningsleden.

In het onderzoek zijn zowel passagiers als bemanningsleden meegenomen. Passagiers zijn geworven op verschillende locaties, waaronder op Schiphol Plaza en bij de bagagebanden in Reclaimhal 4. Bemanningsleden zijn benaderd bij het bemanningscentrum (BMC). Om voldoende inzicht te krijgen in het controleproces van de bagage, zijn gecontroleerde passagiers geworven bij de controlelocatie.

Methode
Kwantitatief onderzoek
Online vragenlijst

Werving
Via enquêteurs op Schiphol

Doelgroep
Reizigers die in Nederland wonen en reisden van buiten de EU, n=731

Veldwerkperiode
14-07-2025 t/m 10-08-2025

Vragenlijst
17 vragen

Leeswijzer voor de resultaten

Structuur
We behandelen in dit rapport achtereenvolgens de volgende onderwerpen:
- Informatievoorziening
- Controle
- Kennis en houding

De resultaten zijn opgesplitst in de subgroepen passagiers en bemanningsleden. Bij de resultaten is met gekleurde pijlen aangegeven waar de ene subgroep significant afwijkt van de andere subgroep.

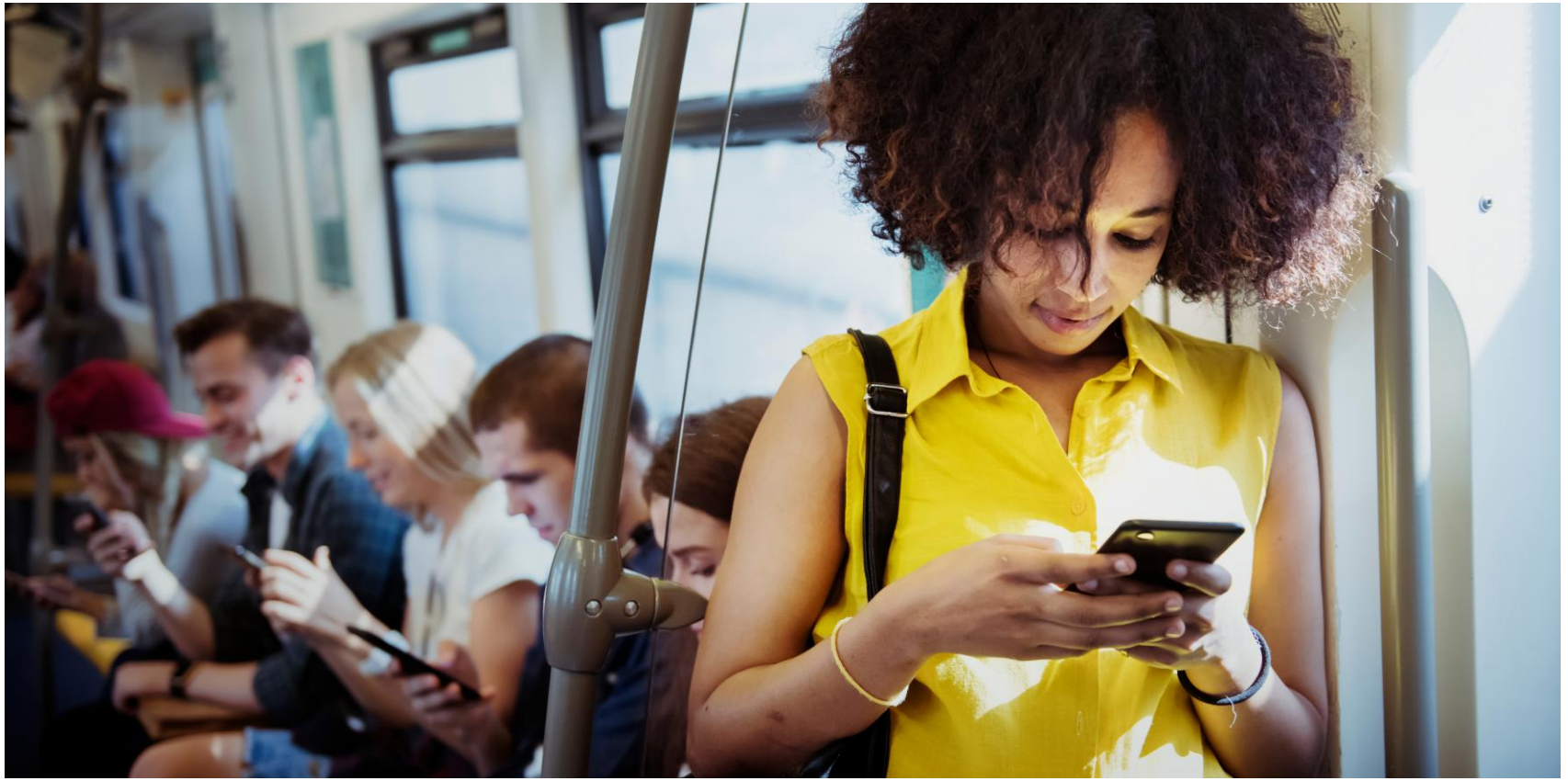
Definities
In de vragenlijst hebben we vragen gesteld over de kennis van en informatie over douaneregels. Douaneregels zijn in de vragenlijst als volgt gedefinieerd:
Douaneregels bepalen wat je wel of niet mee mag nemen naar Nederland, zoals bijvoorbeeld beschermde planten of dieren of grote hoeveelheden sigaretten.

Grafiektitels
Iedere grafiek toont een 'n': het aantal respondenten waarop de resultaten in de grafiek betrekking hebben. Daarnaast staat bij elke grafiek een 'basis'. De basis beschrijft welke deel van de respondenten de vraag heeft beantwoord.

Percentages
- Sommige opgetelde percentages in de tekst komen net niet overeen met de percentages in de grafiek (verschil van -1% / 1%). Dit komt door afrondingsverschillen.
- Bij sommige grafieken telt het totaal niet op tot 100%. Dit kan komen door afrondingsverschillen of doordat er sprake is van een vraag waarbij men meerdere antwoorden mocht aanvinken.
- In verband met de leesbaarheid worden in sommige grafieken percentages lager dan 4% weggelaten.

Top 2
Naast sommige grafieken staat ook een top 2. Dit is het opgetelde percentage van de twee hoogste/meest positieve antwoordcategorieën (bv. eens + zeer eens).

Absolute aantallen en indicatieve resultaten
Op sommige pagina's geven we aan dat de resultaten indicatief zijn. Wanneer een resultaat indicatief is, betekent dat dat de resultaten wel een goed beeld geven van het algemene sentiment, maar niet van de exacte omvang van de verschillen categorieën. Dit is te wijten aan het lage aantal respondenten dat de vraag beantwoordde (n<80).



Resultaten

Informatievoorziening

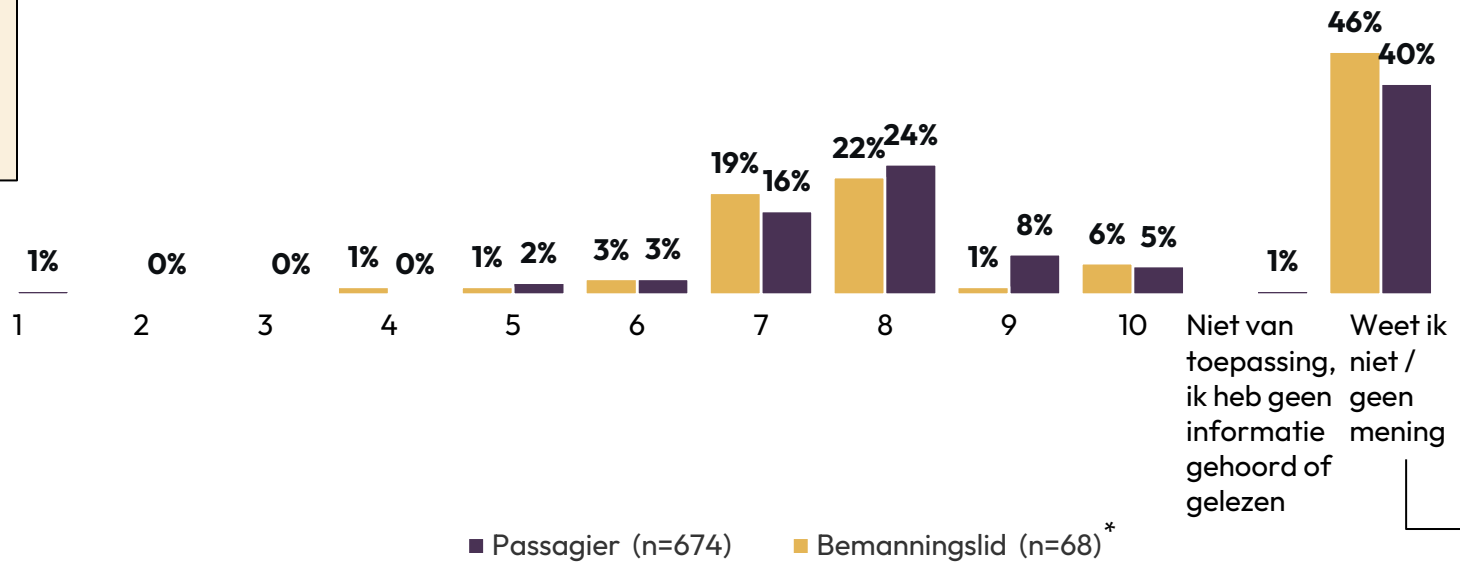
Reizigers beoordelen de informatievoorziening van de Douane gemiddeld met een ruime voldoende (7,7)

Welk rapportcijfer geeft u de informatie over de regels van de Douane voor uw bagage?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 (heel slecht) en 10 (heel goed)

(Basis – allen)

Gemiddeld geven passagiers de informatievoorziening van de Douane een 7,7. Bemanningsleden geven gemiddeld een 7,6.



Vier op de tien (40%) reizigers geeft aan niet te weten welk cijfer ze de informatievoorziening geven. Dit zijn voornamelijk reizigers die geen informatie zagen, hoorden of lazen.

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Reizigers zien verbeteringen in de vindbaarheid en volledigheid van informatie over douaneregels

Kunt u toelichten waarom u [de informatievoorziening] dit cijfer geeft? En heeft u tips hoe dit beter zou kunnen?

(Basis – allen)

Enkele voorbeelden van toelichting van reizigers die een onvoldoende geven

> *Ik weet niet waar ik moet kijken*
>
> *Passagier die een 3 geeft*

> *Info was voor mij niet duidelijk*
>
> *Passagier die een 5 geeft*

> *Gaf niet alle antwoorden op mijn vragen*
>
> *Passagier die een 5 geeft*

> *Regels te streng*
>
> *Bemanningslid dat een 5 geeft*

Enkele voorbeelden van toelichting van reizigers die een voldoende geven

> *Voor veel mensen niet duidelijk wat wel en niet mee mag. Vereist veel zelf onderzoek*
>
> *Passagier die een 7 geeft*

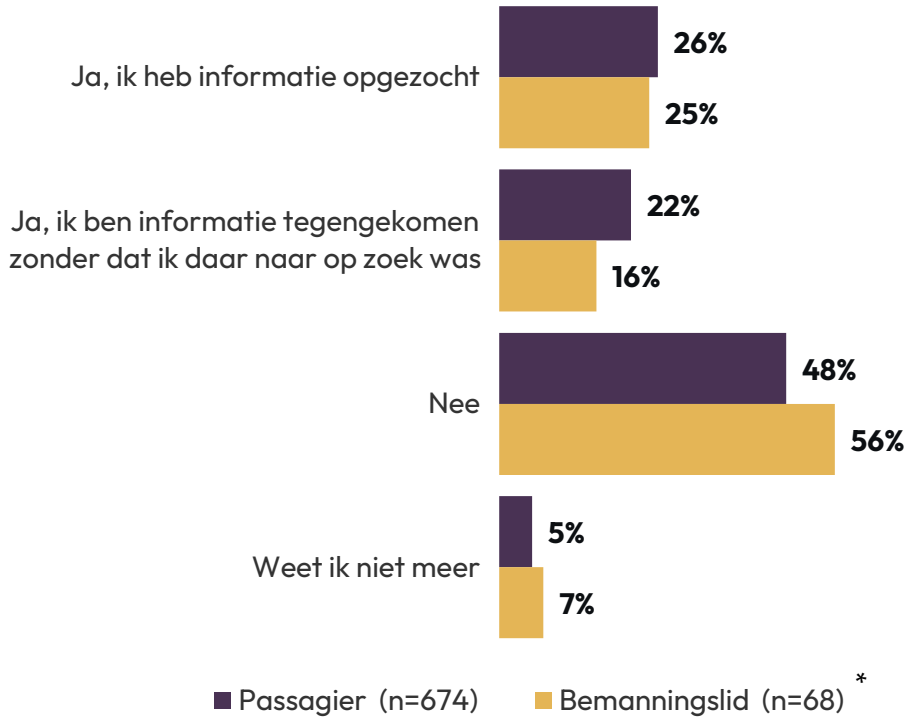
> *Graag altijd rekening houden met laaggeletterdheid*
>
> *Passagier die een 7 geeft*

> *Duidelijk en redelijk overzichtelijk*
>
> *Passagier die een 7 geeft*

> *Uitgebreide info makkelijk te vinden*
>
> *Bemanningslid dat een 8 geeft*

De helft van de reizigers zocht informatie over de douaneregels op of kwam deze tegen vóór, tijdens of na hun reis

Heeft u voor deze reis informatie gezien, gehoord of gelezen over de regels van de Douane voor uw bagage? Het maakt hierbij niet uit of dit vóór, tijdens of ná uw heen- of terugreis was.
Meerdere antwoorden mogelijk
(Basis - allen)



**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Reizigers zochten vooral informatie over welke producten je in welke hoeveelheden mag invoeren

U heeft aangegeven dat u voor deze reis informatie heeft opgezocht over de regels van de Douane voor uw bagage. Waarover heeft u precies informatie opgezocht?

(Basis – heeft info opgezocht, n=195)

> *Hoe de Douane te werk gaat*
>
> *Passagier*

> *Hoeveel sigaretten je mag invoeren*
>
> *Passagier*

> *Medicatie (welke papieren er voor nodig zijn)*
>
> *Passagier*

> *Wat ik mag meenemen en wat niet*
>
> *Passagier*

> *Hoeveel wijn mag ik importeren*
>
> *Bemanningslid*

> *Reizen met huisdier*
>
> *Passagier*

> *Wanneer ik iets moet aangeven*
>
> *Passagier*

> *Wat en hoeveel belastingvrij ingevoerd mag worden*
>
> *Bemanningslid*

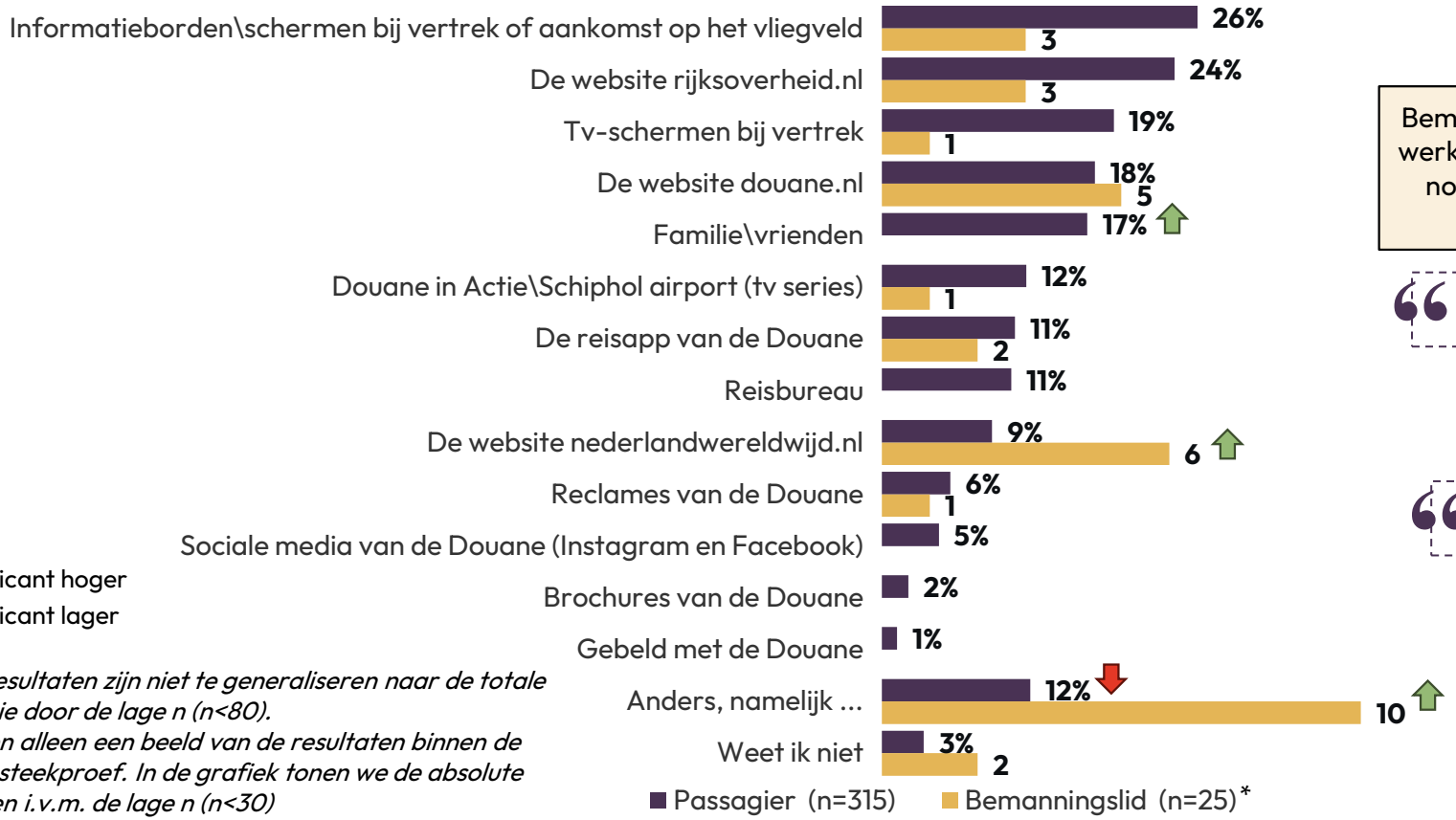
> *Verboden artikelen*
>
> *Bemanningslid*

Passagiers komen informatie over de douaneregels het vaakst tegen op schermen op het vliegveld, bemanningsleden op websites van de overheid of via hun werkgever

Waar heeft u iets gezien, gehoord of gelezen over de regels van de Douane voor uw bagage?

Meerdere antwoorden mogelijk

(Basis - allen)



Significant hoger

Significant lager

**deze resultaten zijn niet te generaliseren naar de totale populatie door de lage n (n<80).*
Ze geven alleen een beeld van de resultaten binnen de huidige steekproef. In de grafiek tonen we de absolute aantallen i.v.m. de lage n (n<30)

Bemanningsleden noemen opvallend vaak hun werkgever als informatiebron. Ook passagiers noemen vaak de vliegtuigmaatschappijen. Enkele voorbeelden:

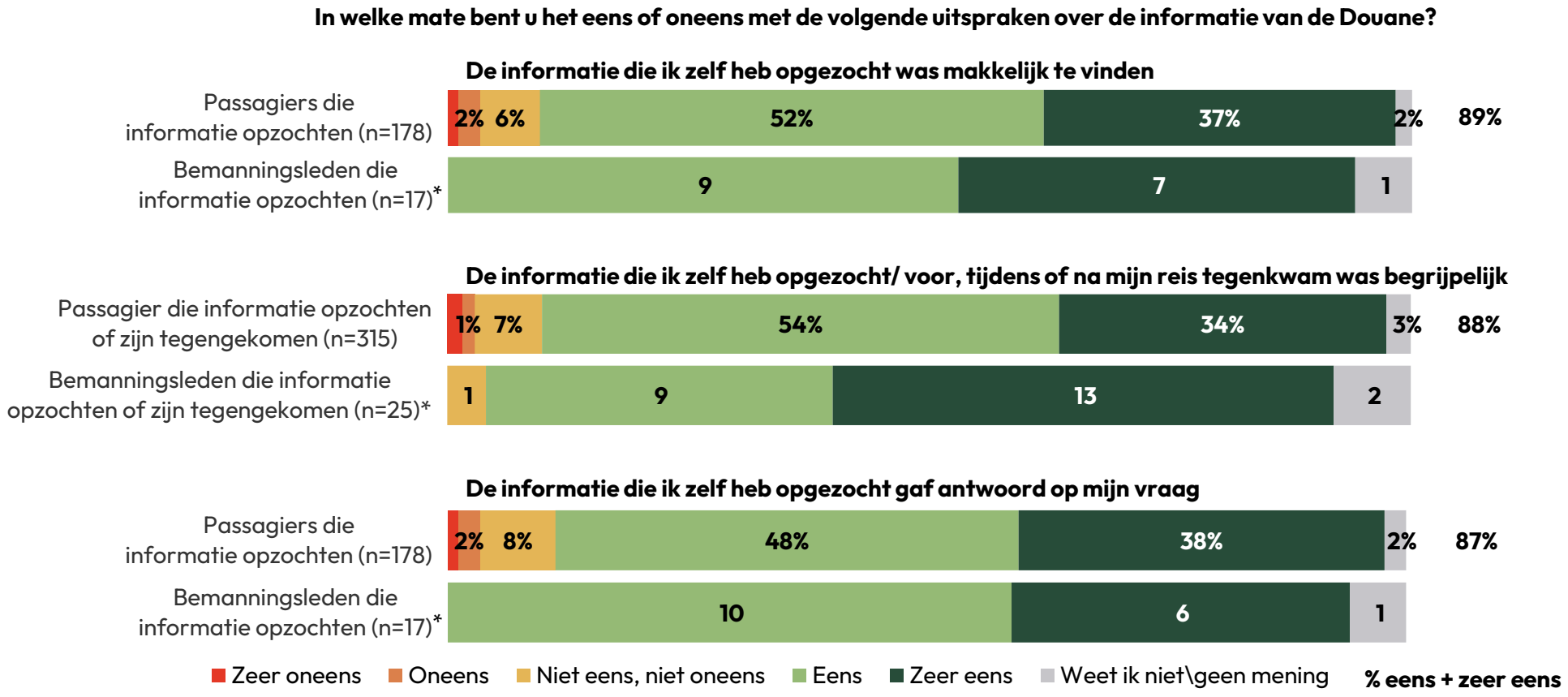
> *Crew info*

> *My flight app KLM*

> *Via werk*

Link naar de tabellen

De meeste reizigers vinden de informatie van de Douane makkelijk te vinden

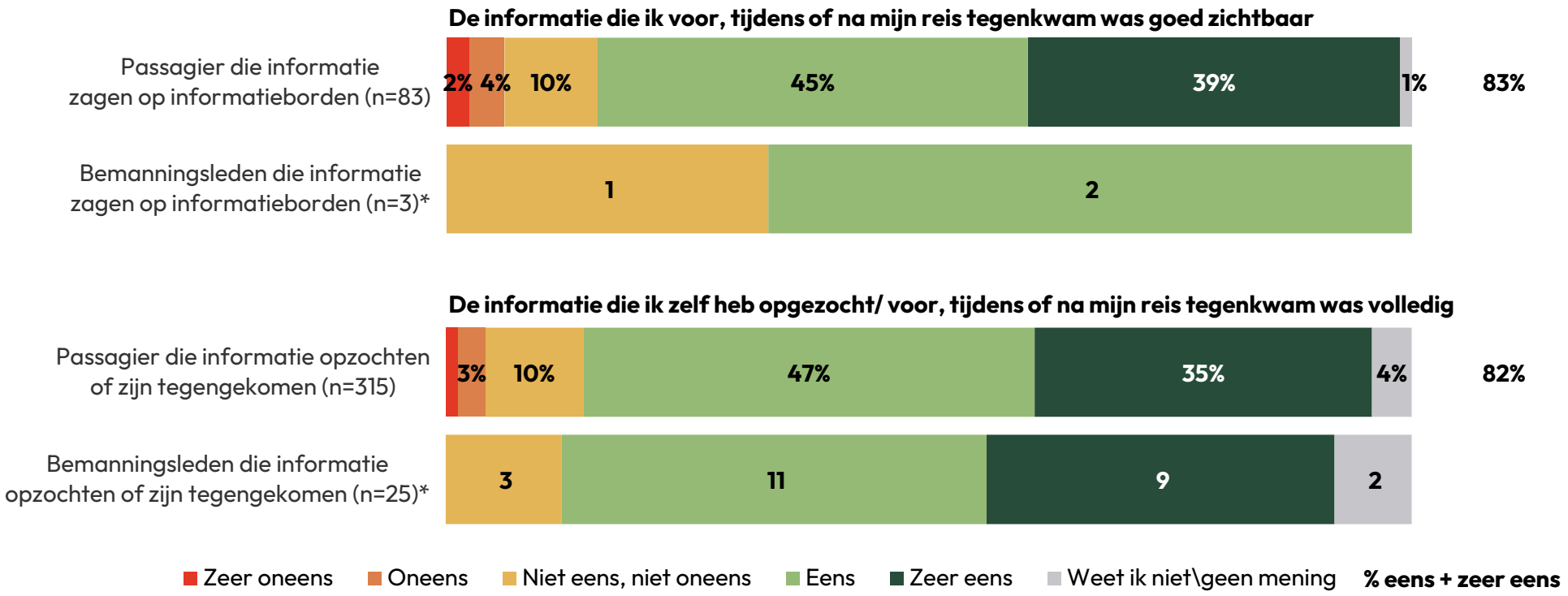


**deze resultaten zijn niet te generaliseren naar de totale populatie door de lage n (n<80).*
Ze geven alleen een beeld van de resultaten binnen de huidige steekproef. In de grafiek tonen we de absolute aantallen i.v.m. de lage n (n<30)

Link naar de tabellen

Ruime meerderheid van de reizigers vindt de informatie van de Douane volledig

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de informatie van de Douane?



**deze resultaten zijn niet te generaliseren naar de totale populatie door de lage n (n<80).*
Ze geven alleen een beeld van de resultaten binnen de huidige steekproef. In de grafiek tonen we de absolute aantallen i.v.m. de lage n (n<30)

Link naar de tabellen

Resultaten

Controle

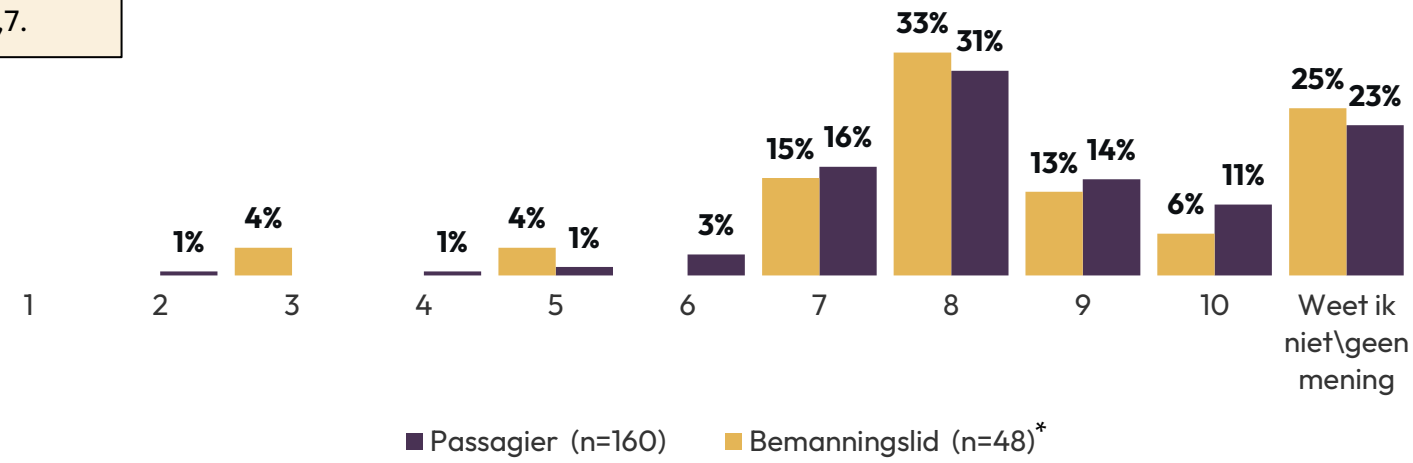
Gecontroleerde reizigers beoordelen de controle van de bagage gemiddeld met een ruime voldoende (8,0); een kwart weet niet welk cijfer ze zouden geven

Welk rapportcijfer geeft u aan de controle van de bagage door de Douane?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 (heel slecht) en 10 (heel goed)

(Basis – allen)

Gemiddeld geven passagiers de controle van de bagage door de Douane een 8,0. Bemanningsleden geven gemiddeld een 7,7.



**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Reizigers zijn positief over het handelen van de douanier tijdens de controle; er is ruimte voor verbetering in de uitleg van het controleproces

Kunt u toelichten waarom u [de controle van de bagage] dit cijfer geeft? En heeft u tips hoe dit beter zou kunnen?

(Basis – allen)

Enkele voorbeelden van toelichting van reizigers die een onvoldoende geven

> *Er werd niet uitgelegd wat er ging gebeuren of waarom*
>
> *Passagier die een 4 geeft*

> *Was niet onplezierig maar ook zeker niet aangenaam.*
>
> *Passagier die een 5 geeft*

Enkele voorbeelden van toelichting van reizigers die een voldoende geven

> *Netjes behandeld. Wat meer toelichting zou fijn zijn.*
>
> *Passagier die een 8 geeft*

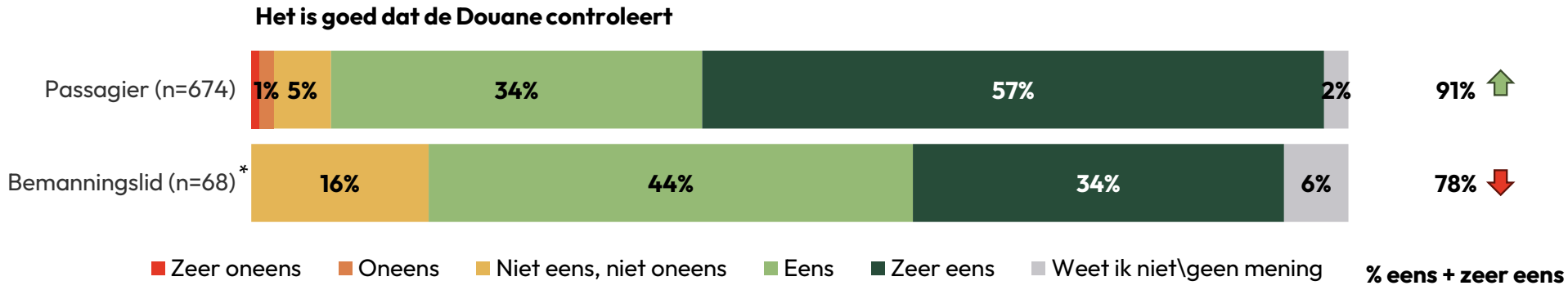
> *Personeel was erg aardig echter duurde het wat lang.*
>
> *Bemanningslid dat een 7 geeft*

> *Vond ze vriendelijk en professioneel*
>
> *Passagier die een 9 geeft*

> *Het mag soms vriendelijkere benadering zijn. Goede dag en een uitleg. Met name bij crew*
>
> *Bemanningslid dat een 8 geeft*

Ruime meerderheid van de reizigers vindt het goed dat de Douane controleert; bemanningsleden en niet gecontroleerde reizigers vinden dit minder vaak

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?
(Basis – allen)



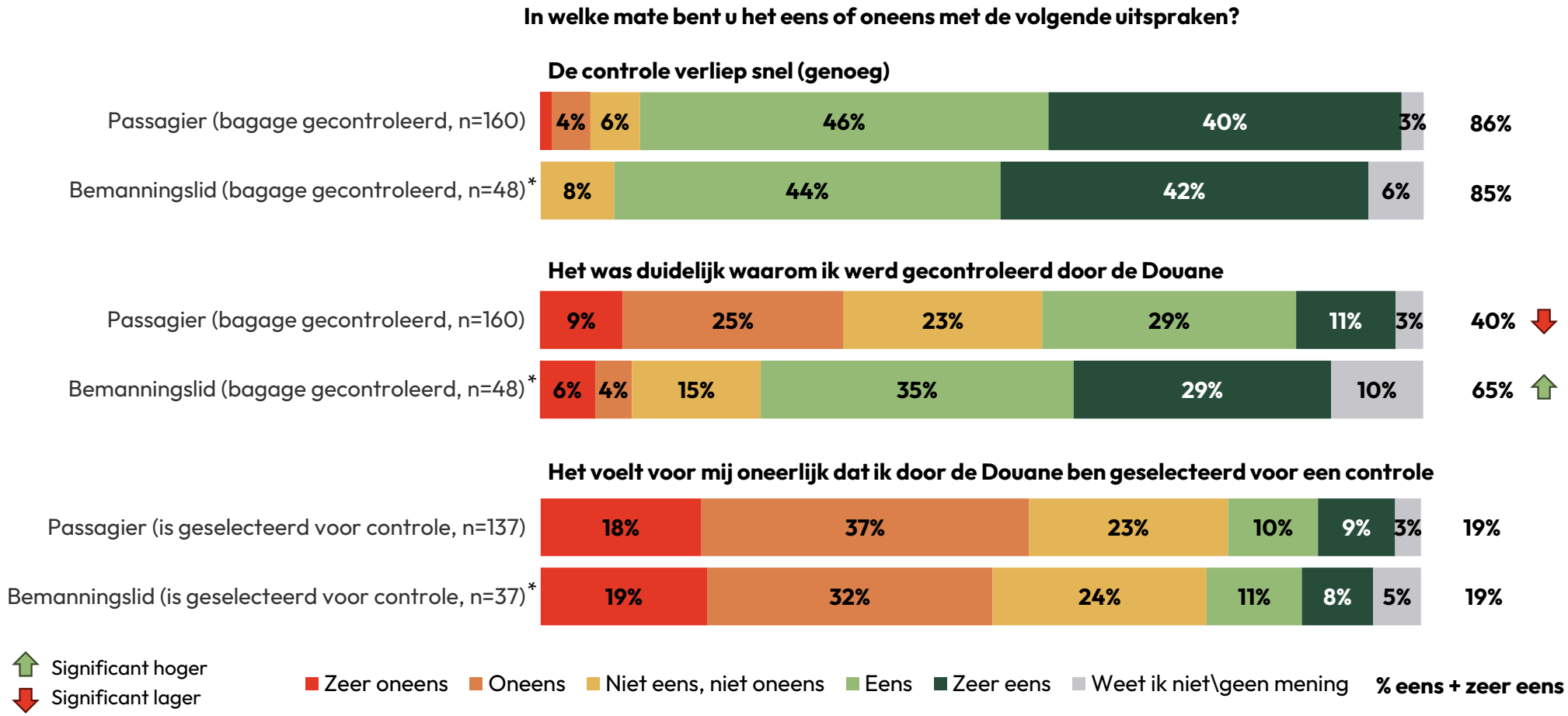
Deze stelling is voorgelegd aan zowel gecontroleerde als niet gecontroleerde reizigers. Gecontroleerde reizigers zijn positiever over het feit dat de douane controleert dan niet gecontroleerde reizigers. Zij gaven vaker aan het *zeer eens* te zijn met de stelling.

Significant hoger
Significant lager

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Voor één op de vijf reizigers voelt het oneerlijk dat ze zijn geselecteerd voor controle, voor de helft van de reizigers voelt dat niet zo

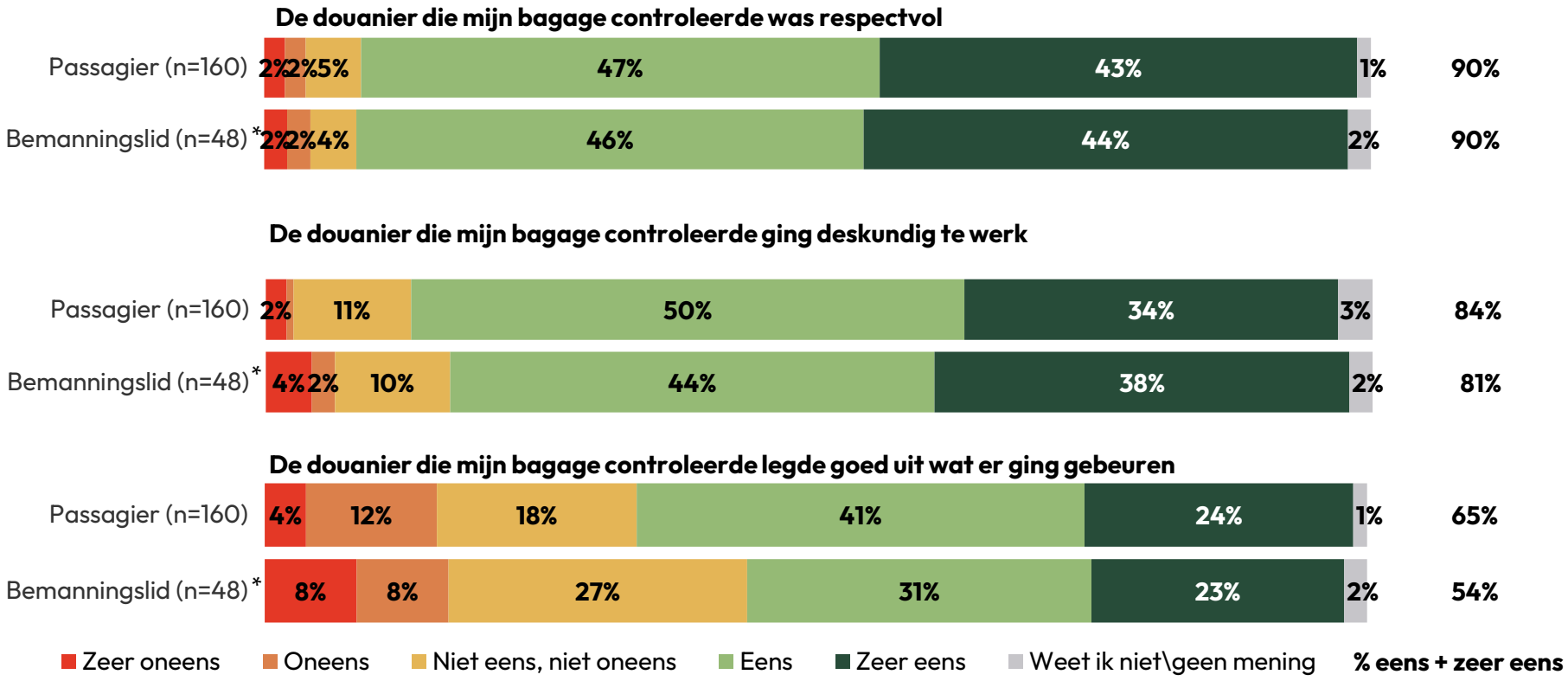


**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Ruime meerderheid van de reizigers is positief over het handelen van de douanier tijdens de controle; echter één op de zes vindt de uitleg ontoereikend

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?
(Basis – bagage is gecontroleerd)



**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Resultaten

Kennis en houding

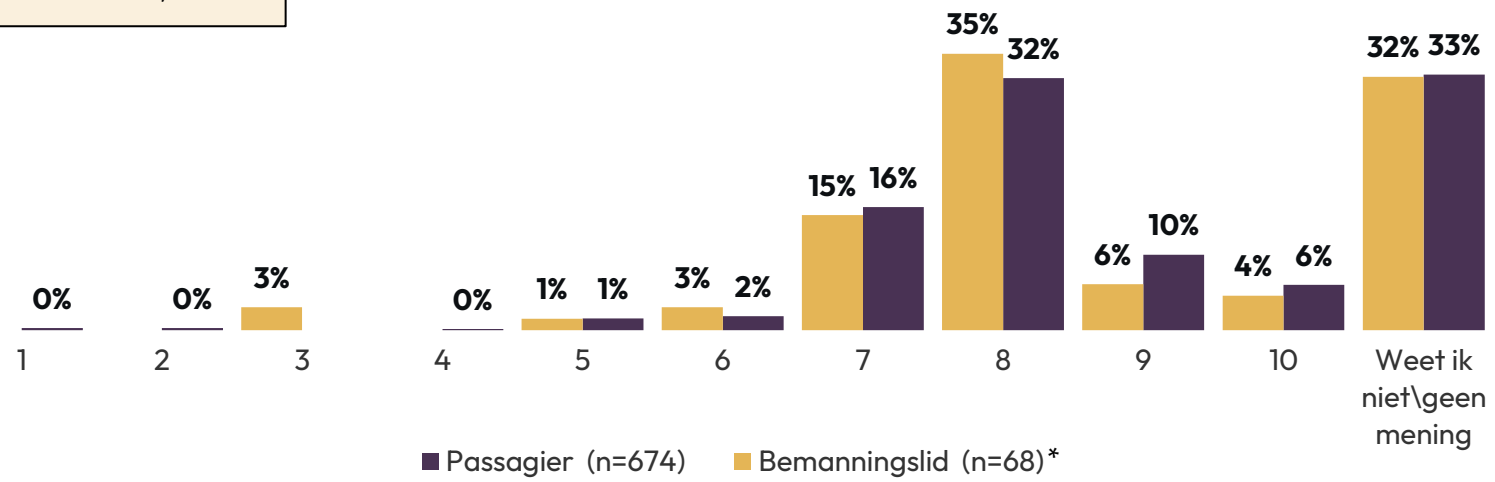
Reizigers beoordelen de Douane gemiddeld met een ruime voldoende (7,9), echter een derde weet niet welk cijfer ze zouden geven

Welk rapportcijfer zou u de Douane geven?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 (heel slecht) en 10 (heel goed)

(Basis – allen)

Gemiddeld geven passagiers de Douane een 7,9. Bemanningsleden geven gemiddeld een 7,6.



Link naar de tabellen

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Reizigers die een voldoende geven waarderen het doel en het handelen van de Douane; reizigers die een onvoldoende gaven zien verbetering in de bejegening

Kunt u toelichten waarom u [de Douane] dit cijfer geeft? En heeft u tips voor wat de Douane kan verbeteren?

(Basis – allen)

Enkele voorbeelden van toelichting van reizigers die een onvoldoende geven

> *Wat empathischer naar de passagiers toe.*
>
> *Passagier die een 5 geeft*

> *Ik verwacht meer eruit gepikt te worden (reis regelmatig)*
>
> *Passagier die een 4 geeft*

> *Vervelend en arrogant naar crew*
>
> *Bemanningslid dat een 5 geeft*

Enkele voorbeelden van toelichting van reizigers die een voldoende geven

> *Controles zijn snel en zorgvuldig*
>
> *Passagier die een 8 geeft*

> *Alles duidelijk en goed wat ze doen*
>
> *Passagier die een 10 geeft*

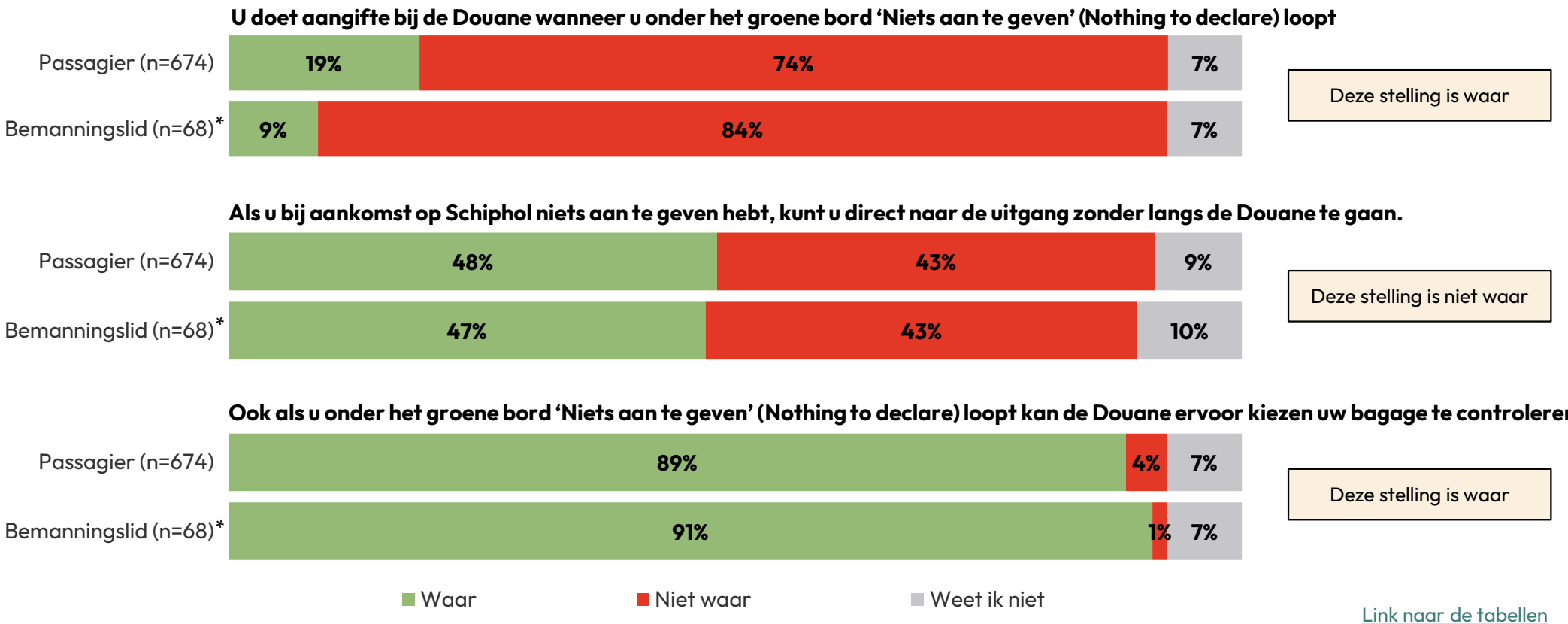
> *Ik vind dat er meer informatie gegeven mag worden*
>
> *Passagier die een 6 geeft*

> *Vriendelijk en respectvol*
>
> *Bemanningslid dat een 8 geeft*

De meerderheid van de reizigers weten niet dat zij aangifte doen wanneer zij via het groene kanaal de douaneuitgang passeren

Denkt u dat de volgende uitspraken waar of niet waar zijn?

(Basis – allen)

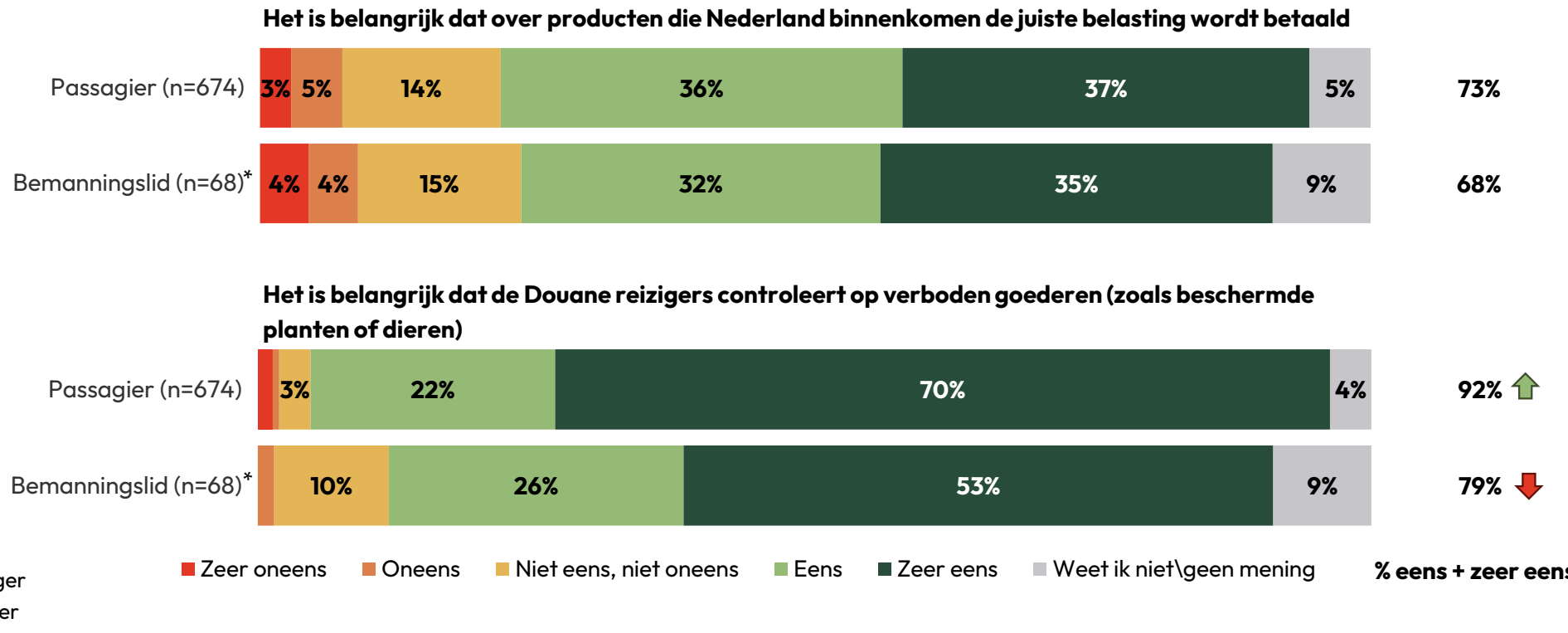


Link naar de tabellen

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Ruime meerderheid van de reizigers vindt het belangrijk dat de Douane reizigers controleert; bemanningsleden vinden dit minder vaak

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?
(Basis – allen)

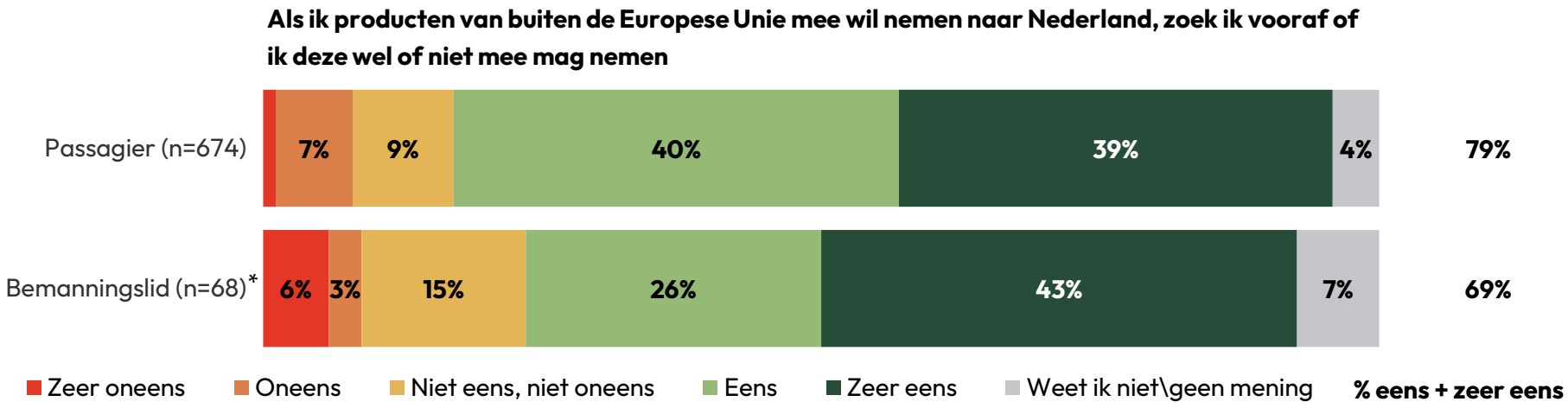


**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Ruime meerderheid van de reizigers heeft de intentie zich aan de regels van de Douane te houden

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?
(Basis – allen)



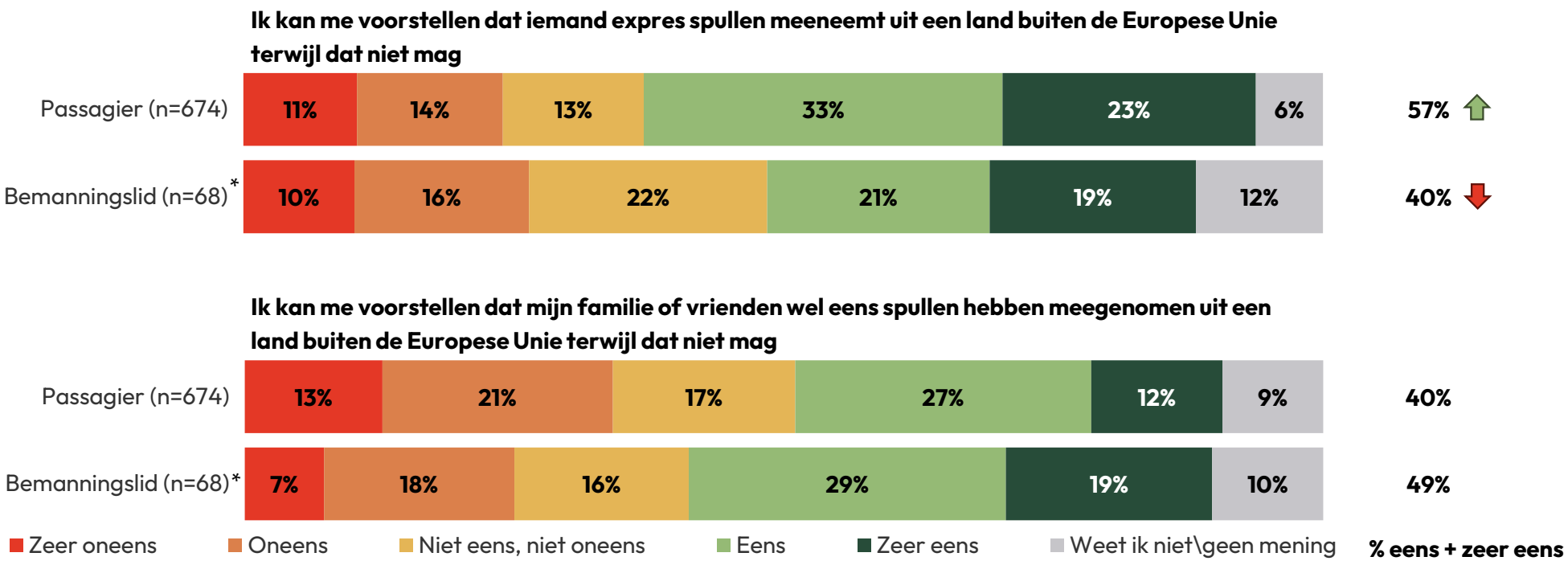
**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

De helft van de reizigers denkt dat niet iedereen zich bewust aan de douaneregels houdt

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis – allen)



Significant hoger

Significant lager

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

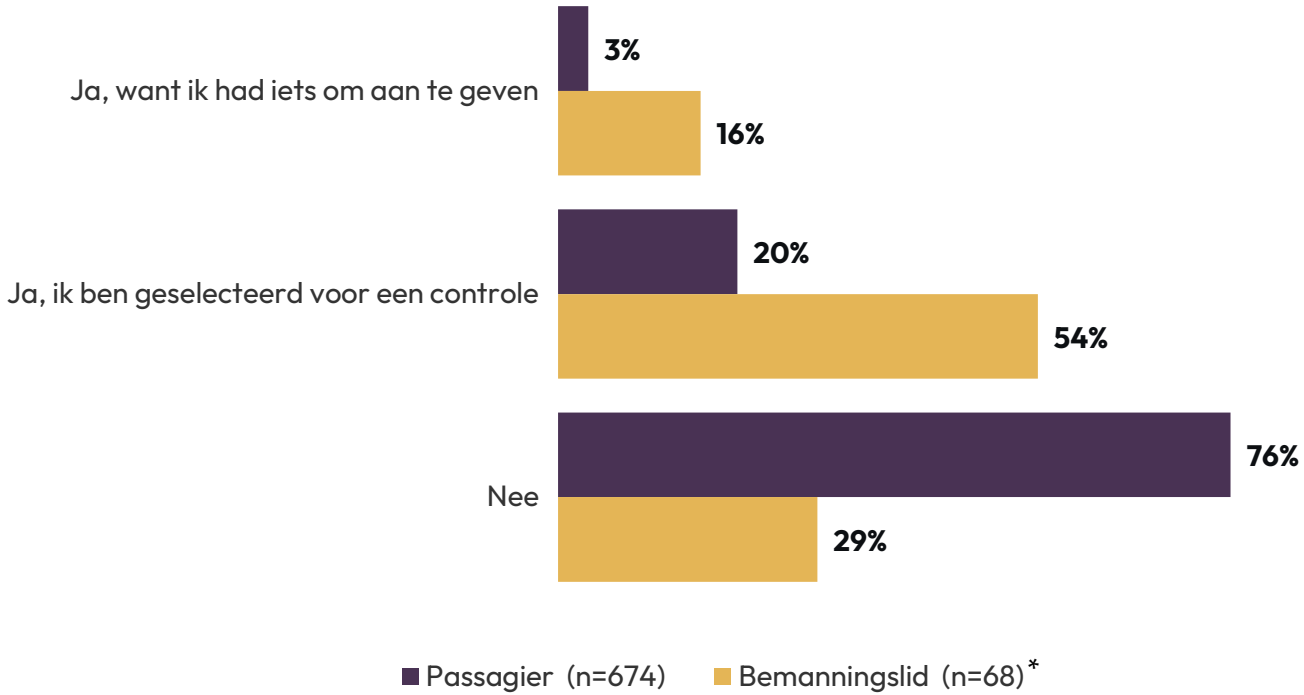
Link naar de tabellen

motivaction
insights and strategy

Bijlagen

Bijlage | Verdeling gecontroleerde en ongecontroleerde reizigers

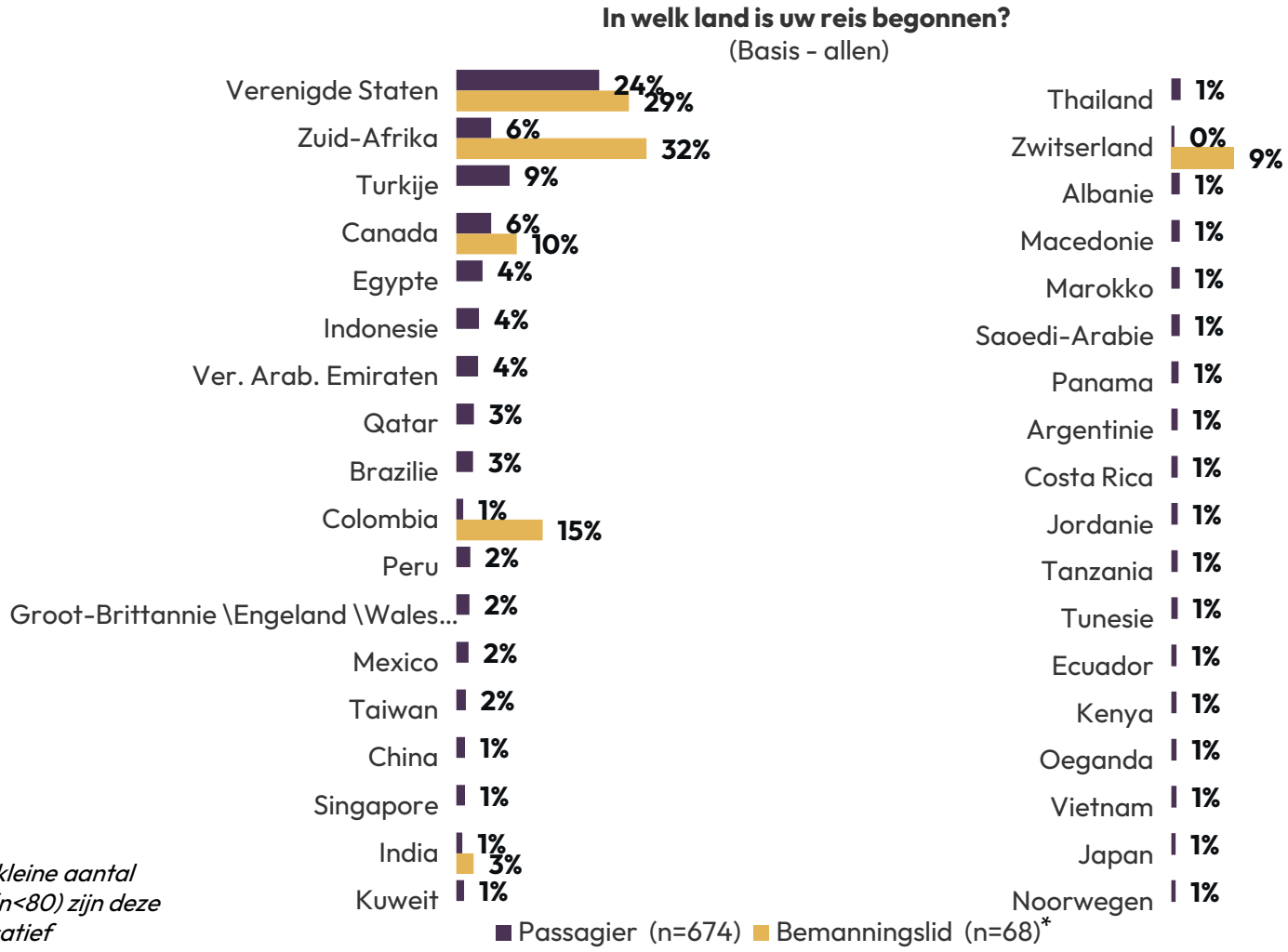
Is uw bagage zojuist gecontroleerd door een douanier? Een controle kan zowel een scan zijn van de bagage, als het openmaken van de bagage.
(Basis – allen)



Link naar de tabellen

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Bijlage | Verdeling landen van vertrek



**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn deze resultaten indicatief*

Link naar de tabellen

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

Welk rapportcijfer geeft u de informatie over de regels van de Douane voor uw bagage? (Basis - allen)	Totaal (n=742)	Passagier (n=674)	Bemanningslid (n=68)
1	1%	1%	0%
2	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%
4	0%	0%	1%
5	2%	2%	1%
6	3%	3%	3%
7	16%	16%	19%
8	24%	24%	22%
9	7%	8%	1%
10	5%	5%	6%
Niet van toepassing, ik heb geen informatie gehoord of gelezen	1%	1%	0%
Weet ik niet\geen mening	40%	40%	46%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

Heeft u voor deze reis informatie gezien, gehoord of gelezen over de regels van de Douane voor uw bagage? (Basis - allen)	Totaal (n=742)	Passagier (n=674)	Bemanningslid (n=68)
Ja, ik heb informatie opgezocht	26%	26%	25%
Ja, ik ben informatie tegengekomen zonder dat ik daar naar op zoek was	21%	22%	16%
Nee	49%	48%	56%
Weet ik niet meer	6%	5%	7%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

Waar heeft u iets gezien, gehoord of gelezen over de regels van de Douane voor uw bagage? (Basis - allen)	Totaal (n=340)	Passagier (n=315)	Bemanningslid (n=25)
Informatieborden\schermen bij vertrek of aankomst op het vliegveld	25%	26%	3
De website rijksoverheid.nl	24%	24%	3
Tv-schermen bij vertrek	18%	19%	1
De website Douane.nl	18%	18%	5
Familie\vrienden	16%	17%	0
Douane in Actie\Schiphol airport (tv series)	11%	12%	1
De reisapp van de Douane	11%	11%	2
Reisbureau	10%	11%	0
De website nederlandwereldwijd.nl	10%	9%	6
Reclames van de Douane	6%	6%	1
Sociale media van de Douane (Instagram en Facebook)	4%	5%	0
Brochures van de Douane	2%	2%	0
Gebeld met de Douane	1%	1%	0
Anders, namelijk ...	14%	12%	10
Weet ik niet	4%	3%	2

**de resultaten van bemanningsleden zijn niet te generaliseren naar de totale populatie door de lage n (n<80).*
Ze geven alleen een beeld van de resultaten binnen de huidige steekproef. In de tabel tonen we de absolute aantallen i.v.m. de lage n (n<30)

Link terug naar de hoofdtekst

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over deze informatie van de Douane?		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	De informatie was makkelijk te vinden (heeft informatie opgezocht, n=195)	1%	2%	6%	52%	37%	2%
Passagier	De informatie was makkelijk te vinden (heeft informatie opgezocht, n=178)	1%	2%	6%	52%	37%	2%
Bemanningslid	De informatie was makkelijk te vinden (heeft informatie opgezocht, n=17)*	0	0	0	9	7	1
Totaal	De informatie was begrijpelijk (heeft informatie opgezocht of is dit tegengekomen, n=340)	1%	1%	7%	52%	35%	3%
Passagier	De informatie was begrijpelijk (heeft informatie opgezocht of is dit tegengekomen, n=315)	2%	1%	7%	54%	34%	3%
Bemanningslid	De informatie was begrijpelijk (heeft informatie opgezocht of is dit tegengekomen, n=25)*	0	0	1	9	13	2
Totaal	De informatie gaf antwoord op mijn vraag (heeft informatie opgezocht, n=195)	1%	2%	7%	49%	38%	3%
Passagier	De informatie gaf antwoord op mijn vraag (heeft informatie opgezocht, n=178)	1%	2%	8%	48%	38%	2%
Bemanningslid	De informatie gaf antwoord op mijn vraag (heeft informatie opgezocht, n=17)	0	0	0%	10	6	1

**de resultaten van bemanningsleden zijn niet te generaliseren naar de totale populatie door de lage n (n<80).*
Ze geven alleen een beeld van de resultaten binnen de huidige steekproef. In de tabel tonen we de absolute aantallen i.v.m. de lage n (n<30)

Link terug naar de hoofdtekst

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over deze informatie van de Douane?		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	De informatie was goed zichtbaar (heeft informatie gezien op informatieborden, n=86)	2%	3%	10%	45%	37%	1%
Passagier	De informatie was goed zichtbaar (heeft informatie gezien op informatieborden, n=83)	2%	4%	10%	45%	39%	1%
Bemanningslid	De informatie was goed zichtbaar (heeft informatie gezien op informatieborden, n=3)	0	0	1	2	0%	0%
Totaal	De informatie was volledig (heeft informatie opgezocht of is dit tegengekomen, n=340)	1%	3%	10%	46%	35%	4%
Passagier	De informatie was volledig (heeft informatie opgezocht of is dit tegengekomen, n=315)	1%	3%	10%	47%	35%	4%
Bemanningslid	De informatie was volledig (heeft informatie opgezocht of is dit tegengekomen, n=25)	0	0	3	11	9	2

**de resultaten van bemanningsleden zijn niet te generaliseren naar de totale populatie door de lage n (n<80).*
Ze geven alleen een beeld van de resultaten binnen de huidige steekproef. In de tabel tonen we de absolute aantallen i.v.m. de lage n (n<30)

Link terug naar de hoofdtekst

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

Welk rapportcijfer geeft u aan de controle van de bagage door de Douane? (Basis - allen)	Totaal (n=208)	Passagier (n=160)	Bemanningslid (n=48)
1	0%	0%	0%
2	0%	1%	0%
3	1%	0%	4%
4	0%	1%	0%
5	2%	1%	4%
6	2%	3%	0%
7	16%	16%	15%
8	31%	31%	33%
9	14%	14%	12%
10	10%	11%	6%
Weet ik niet\geen mening	23%	22%	25%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (Basis – allen)		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	Het is goed dat de Douane controleert (n=742)	1%	1%	6%	35%	55%	3%
Passagier	Het is goed dat de Douane controleert (n=674)	1%	1%	5%	34%	57%	2%
Bemanningslid	Het is goed dat de Douane controleert (n=68)	0%	0%	16%	44%	34%	6%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (Basis – allen)		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	De controle verliep snel (genoeg) (n=208)	1%	3%	6%	46%	40%	3%
Passagier	De controle verliep snel (genoeg) (n=160)	1%	4%	6%	46%	40%	3%
Bemanningslid	De controle verliep snel (genoeg) (n=48)	0%	0%	8%	44%	42%	6%
Totaal	Het was duidelijk waarom ik werd gecontroleerd door de Douane (n=208)	9%	20%	21%	30%	15%	5%
Passagier	Het was duidelijk waarom ik werd gecontroleerd door de Douane (n=160)	9%	25%	23%	29%	11%	3%
Bemanningslid	Het was duidelijk waarom ik werd gecontroleerd door de Douane (n=48)	6%	4%	15%	35%	29%	10%
Totaal	Het voelt voor mij oneerlijk dat ik door de Douane ben geselecteerd voor een controle (n=174)	18%	36%	23%	10%	9%	3%
Passagier	Het voelt voor mij oneerlijk dat ik door de Douane ben geselecteerd voor een controle (n=137)	18%	37%	23%	10%	9%	3%
Bemanningslid	Het voelt voor mij oneerlijk dat ik door de Douane ben geselecteerd voor een controle (n=37)	19%	32%	24%	11%	8%	5%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (Basis – allen)		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	De douanier die mijn bagage controleerde was respectvol (n=208)	2%	2%	5%	47%	43%	1%
Passagier	De douanier die mijn bagage controleerde was respectvol (n=160)	2%	2%	5%	47%	43%	1%
Bemanningslid	De douanier die mijn bagage controleerde was respectvol (n=48)	2%	2%	4%	46%	44%	2%
Totaal	De douanier die mijn bagage controleerde ging deskundig te werk (n=208)	2%	1%	11%	49%	35%	3%
Passagier	De douanier die mijn bagage controleerde ging deskundig te werk (n=160)	2%	1%	11%	50%	34%	3%
Bemanningslid	De douanier die mijn bagage controleerde ging deskundig te werk (n=48)	4%	2%	10%	44%	38%	2%
Totaal	De douanier die mijn bagage controleerde legde goed uit wat er ging gebeuren (n=208)	5%	11%	20%	38%	24%	1%
Passagier	De douanier die mijn bagage controleerde legde goed uit wat er ging gebeuren (n=160)	4%	12%	18%	41%	24%	1%
Bemanningslid	De douanier die mijn bagage controleerde legde goed uit wat er ging gebeuren (n=48)	8%	8%	27%	31%	23%	2%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Douane geven? (Basis - allen)	Totaal (n=742)	Passagier (n=674)	Bemanningslid (n=68)
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%
3	0%	0%	3%
4	0%	0%	0%
5	1%	1%	1%
6	2%	2%	3%
7	16%	16%	15%
8	32%	32%	35%
9	9%	10%	6%
10	6%	6%	4%
Weet ik niet\geen mening	33%	33%	32%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

Denkt u dat de volgende uitspraken waar of niet waar zijn? (Basis - allen)		Waar	Niet waar	Weet ik niet
Totaal	U doet aangifte bij de Douane wanneer u onder het groene bord 'Niets aan te geven' (Nothing to declare) loopt (n=742)	18%	75%	7%
Passagier	U doet aangifte bij de Douane wanneer u onder het groene bord 'Niets aan te geven' (Nothing to declare) loopt (Passagiers: n=674)	19%	74%	7%
Bemanningslid	U doet aangifte bij de Douane wanneer u onder het groene bord 'Niets aan te geven' (Nothing to declare) loopt (Bemanningsleden: n=68)	9%	84%	7%
Totaal	Als u bij aankomst op Schiphol niets aan te geven heeft, kunt u direct naar de uitgang zonder langs de Douane te gaan. (n=742)	48%	43%	9%
Passagier	Als u bij aankomst op Schiphol niets aan te geven heeft, kunt u direct naar de uitgang zonder langs de Douane te gaan. (Passagiers: n=674)	48%	43%	9%
Bemanningslid	Als u bij aankomst op Schiphol niets aan te geven heeft, kunt u direct naar de uitgang zonder langs de Douane te gaan. (n=Bemanningsleden: 68)	47%	43%	10%
Totaal	Ook als u onder het groene bord 'Niets aan te geven' (Nothing to declare) loopt kan de Douane ervoor kiezen uw bagage te controleren (n=742)	89%	4%	7%
Passagier	Ook als u onder het groene bord 'Niets aan te geven' (Nothing to declare) loopt kan de Douane ervoor kiezen uw bagage te controleren (Passagiers:n=674)	89%	4%	7%
Bemanningslid	Ook als u onder het groene bord 'Niets aan te geven' (Nothing to declare) loopt kan de Douane ervoor kiezen uw bagage te controleren (Bemanningsleden: n=68)	91%	1%	7%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (Basis – allen)		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	Het is belangrijk dat over producten die Nederland binnenkomen de juiste belasting wordt betaald (n=742)	3%	5%	14%	36%	37%	6%
Passagier	Het is belangrijk dat over producten die Nederland binnenkomen de juiste belasting wordt betaald (n=674)	3%	5%	14%	36%	37%	5%
Bemanningslid	Het is belangrijk dat over producten die Nederland binnenkomen de juiste belasting wordt betaald (n=68)	4%	4%	15%	32%	35%	9%
Totaal	Het is belangrijk dat de Douane reizigers controleert op verboden goederen (zoals beschermde planten of dieren) (n=742)	1%	1%	4%	22%	68%	4%
Passagier	Het is belangrijk dat de Douane reizigers controleert op verboden goederen (zoals beschermde planten of dieren) (n=674)	1%	1%	3%	22%	70%	4%
Bemanningslid	Het is belangrijk dat de Douane reizigers controleert op verboden goederen (zoals beschermde planten of dieren) (n=68)	0%	1%	10%	26%	53%	9%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (Basis – allen)		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	Als ik producten van buiten de Europese Unie mee wil nemen naar Nederland, zoek ik vooraf of ik deze wel of niet mee mag nemen (n=742)	2%	6%	10%	39%	39%	4%
Passagier	Als ik producten van buiten de Europese Unie mee wil nemen naar Nederland, zoek ik vooraf of ik deze wel of niet mee mag nemen (n=674)	1%	7%	9%	40%	39%	4%
Bemanningslid	Als ik producten van buiten de Europese Unie mee wil nemen naar Nederland, zoek ik vooraf of ik deze wel of niet mee mag nemen (n=68)	6%	3%	15%	26%	43%	7%

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Link terug naar de hoofdtekst

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (Basis – allen)		Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet\geen mening
Totaal	Ik kan me voorstellen dat iemand expres spullen meeneemt uit een land buiten de Europese Unie ii terwijl dat niet mag (n=742)	11%	14%	14%	32%	23%	7%
Passagier	Ik kan me voorstellen dat iemand expres spullen meeneemt uit een land buiten de Europese Unie ii terwijl dat niet mag (n=674)	11%	14%	13%	33%	23%	6%
Bemanningslid	Ik kan me voorstellen dat iemand expres spullen meeneemt uit een land buiten de Europese Unie ii terwijl dat niet mag (n=68)	10%	16%	22%	21%	19%	12%
Totaal	Ik kan me voorstellen dat mijn familie of vrienden wel eens spullen hebben meegenomen uit een land buiten de Europese Unie ii terwijl dat niet mag (n=742)	12%	21%	17%	28%	13%	9%
Passagier	Ik kan me voorstellen dat mijn familie of vrienden wel eens spullen hebben meegenomen uit een land buiten de Europese Unie ii terwijl dat niet mag (n=674)	13%	21%	17%	27%	12%	9%
Bemanningslid	Ik kan me voorstellen dat mijn familie of vrienden wel eens spullen hebben meegenomen uit een land buiten de Europese Unie ii terwijl dat niet mag (n=68)	7%	18%	16%	29%	19%	10%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

Is uw bagage zojuist gecontroleerd door een douanier? Een controle kan zowel een scan zijn van de bagage, als het openmaken van de bagage. (Basis - allen)	Totaal (n=742)	Passagier (n=674)	Bemanningslid (n=68)
Ja, want ik had iets om aan te geven	5%	3%	16%
Ja, ik ben geselecteerd voor een controle	23%	20%	54%
Nee	72%	76%	29%

Link terug naar de hoofdtekst

**Vanwege het kleine aantal respondenten (n<80) zijn de resultaten van bemanningsleden indicatief*

Bijlage | Toegankelijkheidstabellen

In welk land is uw reis begonnen? (Basis - allen)	Totaal (n=742)	Passagier (n=674)	Bemanning slid (n=68)
Verenigde Staten	25%	24%	29%
Zuid-Afrika	8%	6%	32%
Turkije	8%	9%	0%
Canada	6%	6%	10%
Egypte	4%	4%	0%
Indonesie	4%	4%	0%
Ver. Arab. Emiraten	3%	4%	0%
Qatar	3%	3%	0%
Brazilie	3%	3%	0%
Colombia	2%	1%	15%
Peru	2%	2%	0%
Groot-Brittannie \Engeland \Wales \Schotland \Noord-Iederland \Verenigd Koninkrijk	2%	2%	0%
Mexico	2%	2%	0%
Taiwan	1%	2%	0%

(vervolg) In welk land is uw reis begonnen? (Basis - allen)	Totaal (n=742)	Passagier (n=674)	Bemanning slid (n=68)
China	1%	1%	0%
Singapore	1%	1%	0%
India	1%	1%	3%
Kuweit	1%	1%	0%
Thailand	1%	1%	0%
Zwitserland	1%	0%	9%
Albanie	1%	1%	0%
Macedonie	1%	1%	0%
Marokko	1%	1%	0%
Saoedi-Arabie	1%	1%	0%
Panama	1%	1%	0%
Argentinie	1%	1%	0%
Costa Rica	1%	1%	0%
Jordanie	1%	1%	0%
Tanzania	1%	1%	0%

(vervolg) In welk land is uw reis begonnen? (Basis - allen)	Totaal (n=742)	Passagier (n=674)	Bemannings lid (n=68)
Tunesie	1%	1%	0%
Ecuador	1%	1%	0%
Kenya	1%	1%	0%
Oeganda	1%	1%	0%
Vietnam	1%	1%	0%
Japan	1%	1%	0%
Noorwegen	1%	1%	0%

Link terug naar de hoofdtekst

Wij verminderen onze footprint

Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Motivaction gebruikt energiezuinige auto’s

Motivaction gebruikt groene stroom

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International bv

Beeldmateriaal
Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid
Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons Pers- en publicatiebeleid.

meer zien
meer weten
meer betekenen

motivaction
insights and strategy

Motivaction International bv
Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl
www.motivaction.nl