



Douane
Ministerie van Financiën

Douane Monitor 2026

Kernresultaten

Versie 1.1 8-9-2026



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	3
ALGEMEEN OORDEEL	4
VERTROUWEN	6
IMAGOKENMERKEN	7
ERVAREN BEHANDELING	8
ERVAREN DIENSTVERLENING.....	9
ERVAREN TOEZICHT.....	10
TEVREDENHEID DIENSTVERLENINGSKANALEN	12
INVLOED DOUANE OP LOGISTIEKE PROCESSEN	19
COMPLIANCE EN MORAAL	22



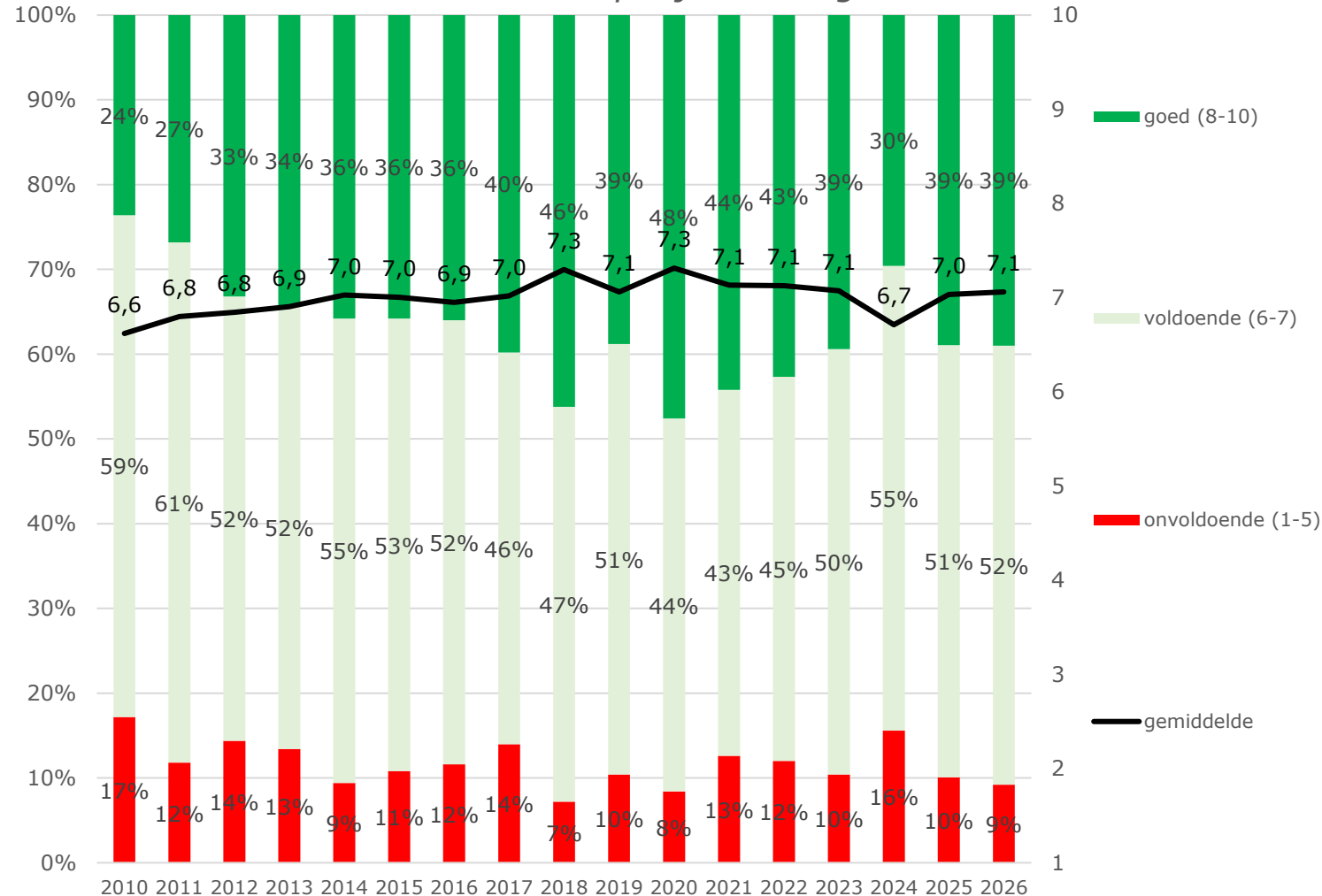
- Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen, waaronder ondernemers die te maken hebben met de Douane, worden bevestigd. Sinds 2023 wordt de Douane Monitor uitgevoerd als zelfstandig onderzoek voor DG Douane. Aan de orde komen 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 2026.
- Het veldwerk voor de Douane Monitor 2026 is uitgevoerd van 7 mei tot 29 juni 2026. In die periode hebben 619 respondenten een online vragenlijst ingevuld, na een telefonische uitnodiging. In totaal zijn 1970 ondernemers benaderd. De respons is daarmee 31 procent, redelijk hoog voor een dergelijk onderzoek. Van de 619 respondenten komen 205 uit de groep expediteurs (EXP)*, 210 uit de groep accijnsklanten (ACC)** en 204 uit de groep overige ondernemingen***.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk is geprobeerd om een gelijk aantal respondenten uit elk van de drie subgroepen te betrekken. Dat is gelukt. Hierdoor konden ook voor de groep expediteurs, die relatief klein is maar intensief contact heeft met de Douane, betrouwbare resultaten worden verkregen. 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.

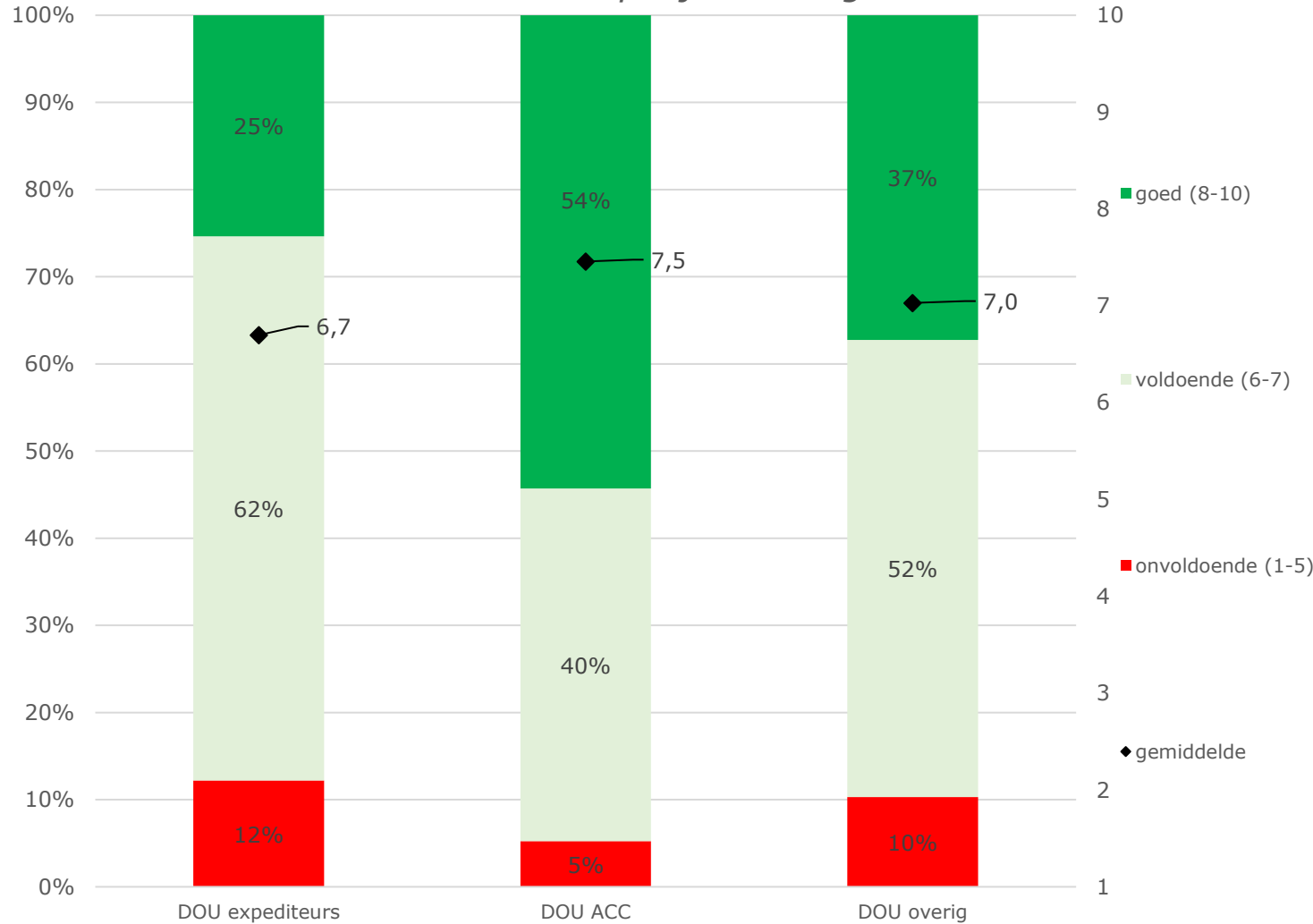
***Overige bedrijven: bedrijven die niet behoren tot de groep accijnsklanten of douane-expediteurs.

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



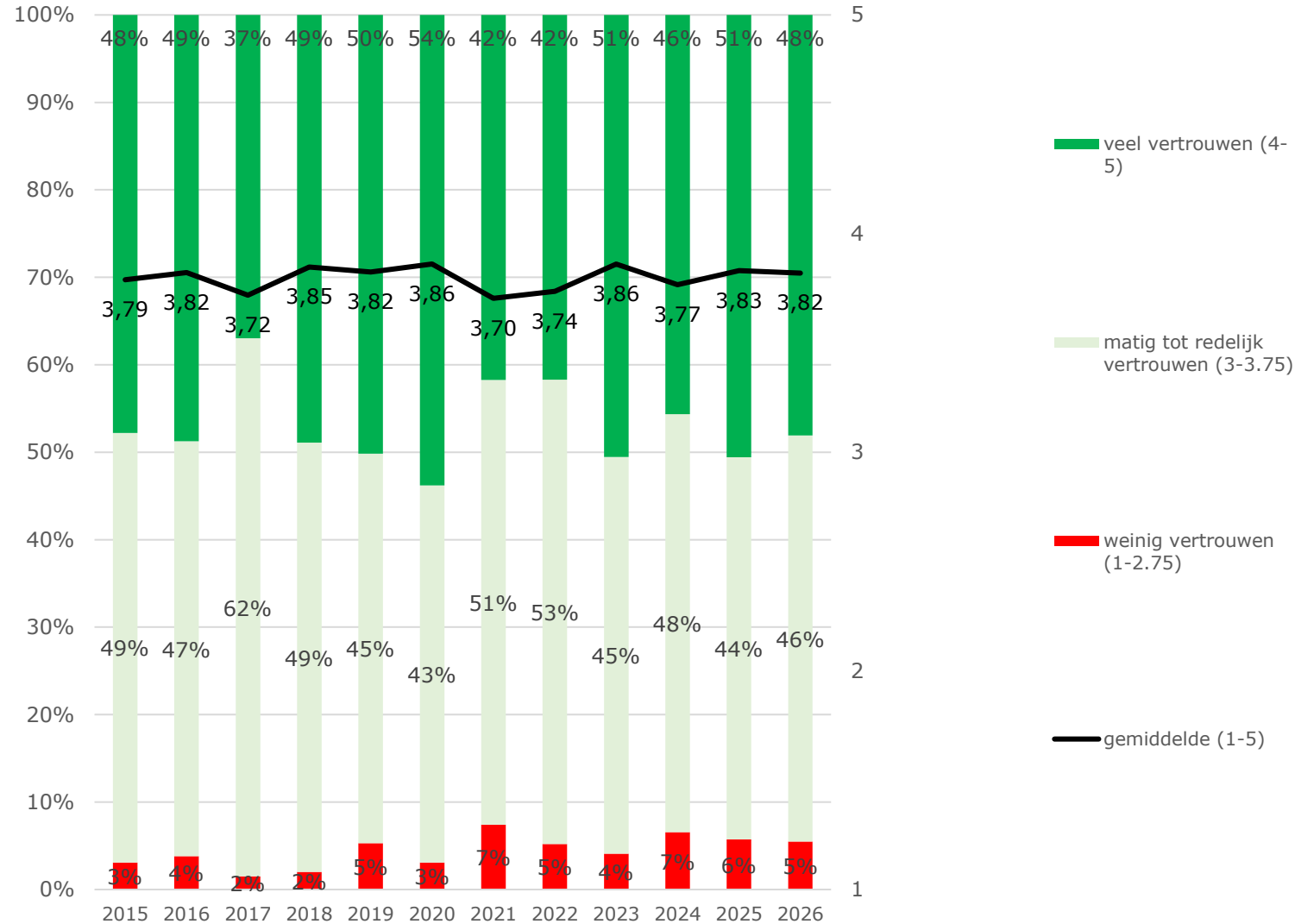
- Het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Douane is in 2026 ongeveer even hoog (7,1) als in 2025 (7,0).
- Tussen 2024 (6,7) en 2025 (7,0) steeg het cijfer.
- De score daalde van 7,1 in 2023 naar 6,7 in 2024. Dit kwam deels doordat de groep expediteurs sterker meetelde in het totaalcijfer dan in eerdere jaren. Deze groep is minder tevreden dan accijnsklanten en overige ondernemingen (zie volgende slide).
- Het totaalcijfer is nu 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.
- In 2026 geeft 39% een 8 of hoger, 52% een 6 of 7 en 9% 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?



- Accijnsklanten zijn in 2026, net als in voorgaande jaren, gemiddeld meer tevreden (7,5) dan expediteurs (6,7) en overige ondernemingen (7,0).
- Verschillen met 2025 zijn er niet.
- Tussen 2024 en 2025 steeg het gemiddelde rapportcijfer onder expediteurs (van 6,2 naar 6,7) en accijnsklanten (van 6,9 naar 7,4).
- Van de expediteurs geeft nu 62% een 6 of 7, 25% een 8 of hoger en 12% een onvoldoende.
- Bij accijnsklanten en overige bedrijven is het percentage hoge cijfers veel hoger dan bij expediteurs.

Scores indicator Vertrouwen



De indicator voor Vertrouwen wordt sinds 2015 gemeten met de volgende vragen en stellingen:

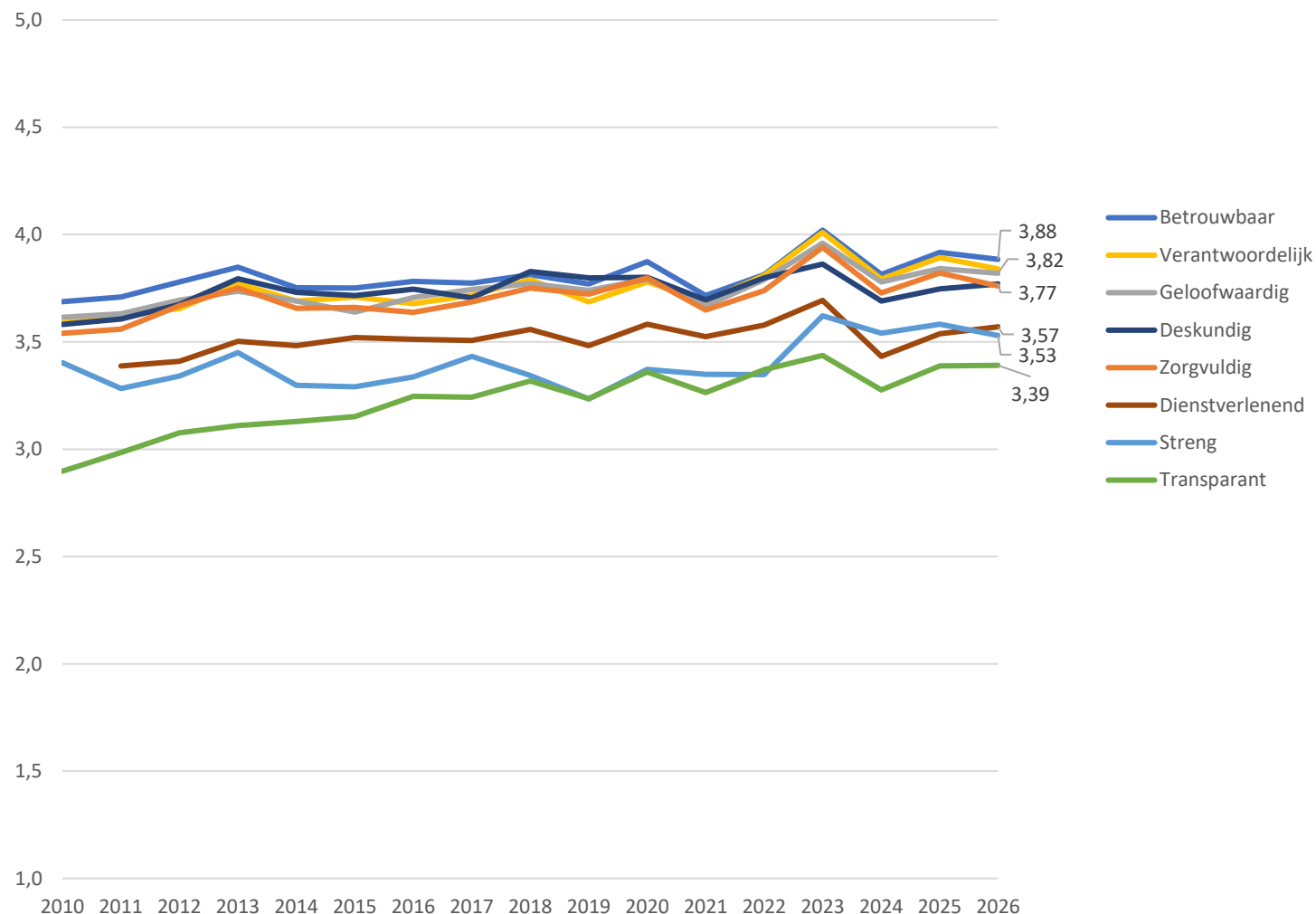
1. In hoeverre vindt u het kenmerk 'Betrouwbaar' van toepassing op de Douane?
 2. Tussen de Douane en mij is weinig wederzijds vertrouwen*
 3. De Douane vertrouwt mij
 4. Ik vertrouw de Douane in zijn beslissingen
- elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal niet/oneens – 5 helemaal wel/eens).

*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 2026 is 3,82. Dat is even hoog als in 2024 (3,83).
- De score op Vertrouwen is bij accijnsklanten iets hoger (3,9) dan bij expediteurs (3,7) en overige bedrijven (3,8), maar het verschil is kleiner dan in 2025 en niet meer significant.
- Een klein deel van de bedrijven (5%) heeft weinig vertrouwen in de Douane (score van 2,75 of minder op de vijf puntsschaal).

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

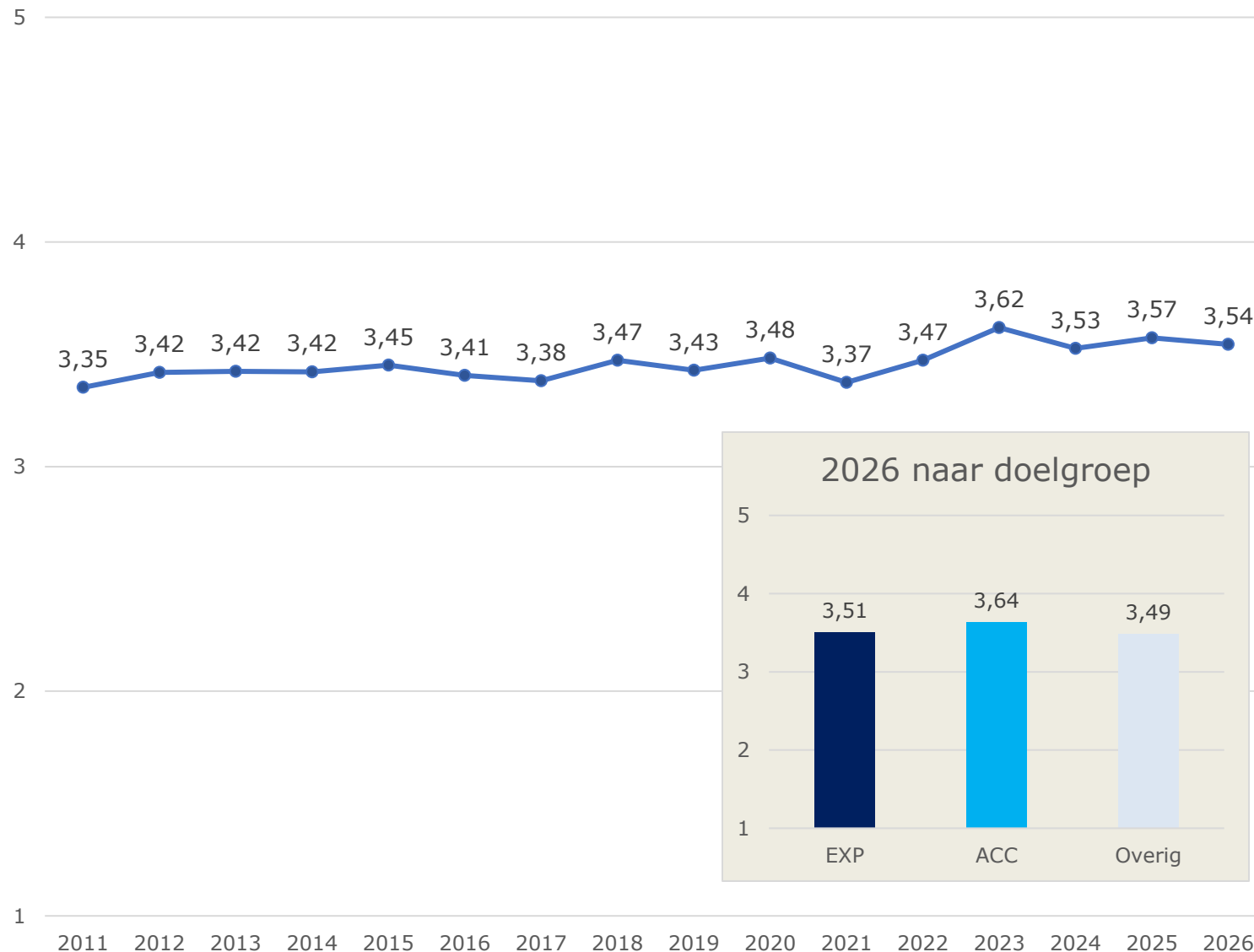
(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)



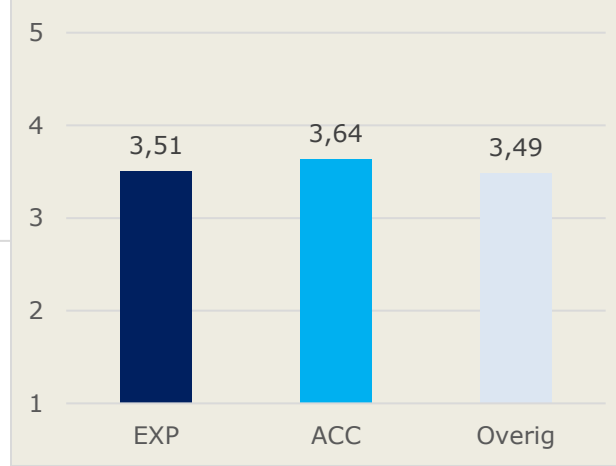
- Van acht voorgelegde kenmerken vindt men 'betrouwbaar' (3,88 op de 5-puntsschaal), 'verantwoordelijk' (3,84), 'geloofwaardig' (3,82), 'deskundig' (3,77) en 'zorgvuldig' (3,76) het meest van toepassing.
- 'Dienstverlenend', 'streng', en 'transparant' vindt men wat minder van toepassing, met een gemiddelde tussen 'neutraal' (3) en 'wel' (4).
- Ten opzichte van 2025 zijn er geen duidelijke veranderingen.
- 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) juist, deels doordat expediteurs vanaf 2024 zwaarder meetellen in de totaalscores.
- In 2026 vinden accijnsklanten gemiddeld alle imagokenmerken meer van toepassing dan expediteurs en overige bedrijven (al is het verschil bij 'streng' en 'verantwoordelijk' niet significant).



Score Ervaren behandeling door de Douane



2026 naar doelgroep

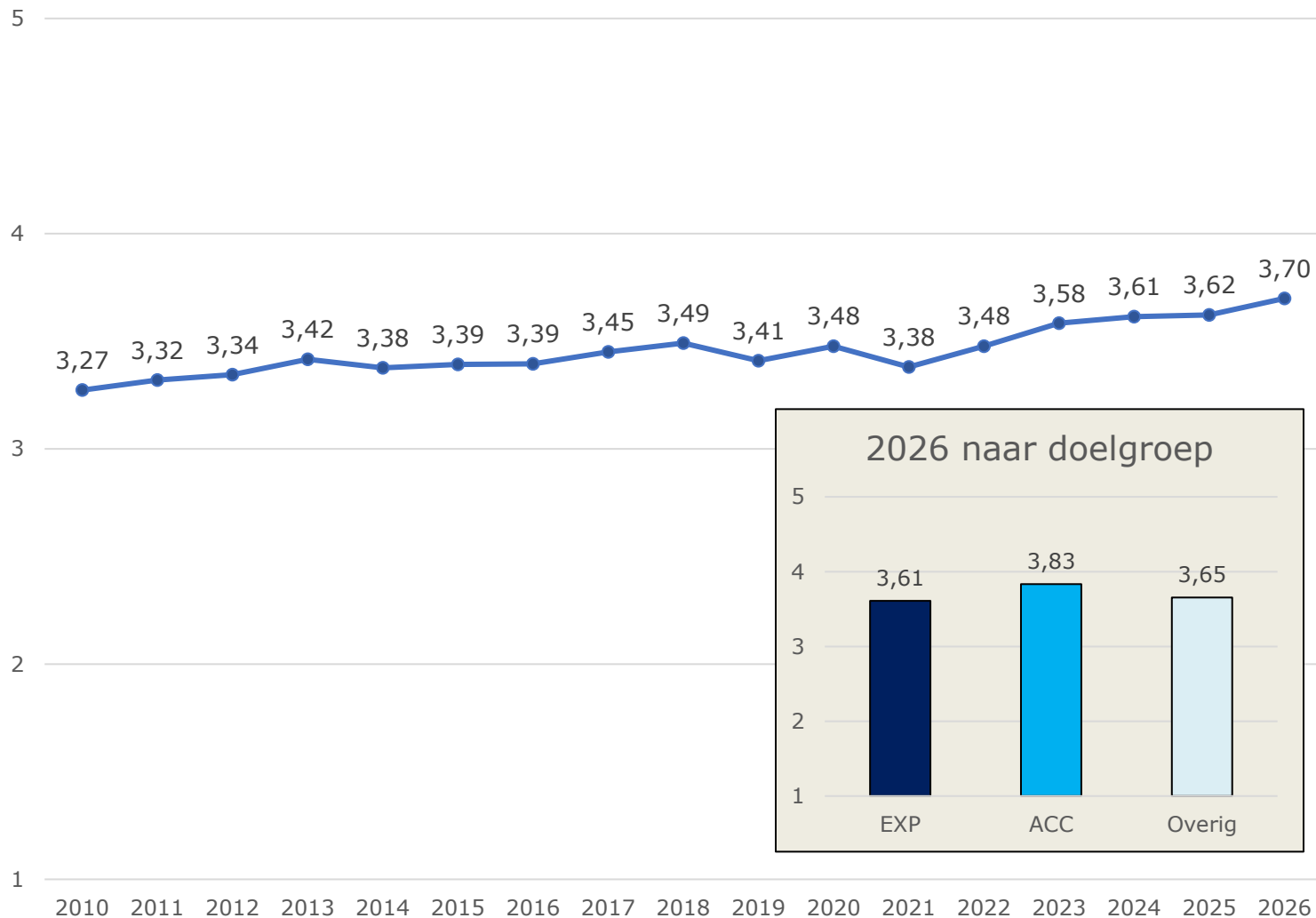


De indicator voor de Ervaren behandeling door de Douane is opgebouwd uit vier stellingen:

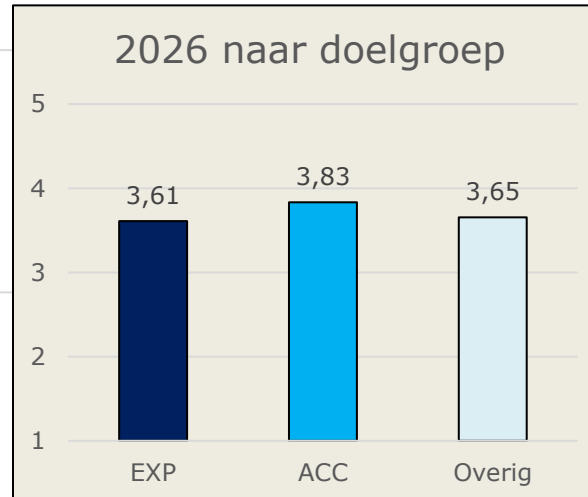
1. De Douane komt zijn toezeggingen na.
 2. De Douane behandelt iedereen rechtvaardig.
 3. De Douane houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen.
 4. Wie het niet eens is met de Douane krijgt voldoende kans om zijn standpunt toe te lichten.
- elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal oneens – 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, sindsdien is de score stabiel.
- In 2026 geven accijnsklanten gemiddeld iets hogere scores (3,64) dan expediteurs (3,51) en overige bedrijven (3,49), maar de verschillen zijn niet significant en kleiner dan in 2025.

Score Ervaren dienstverlening door de Douane



2026 naar doelgroep



De indicator voor de Dienstverlening door de Douane was opgebouwd uit drie stellingen:

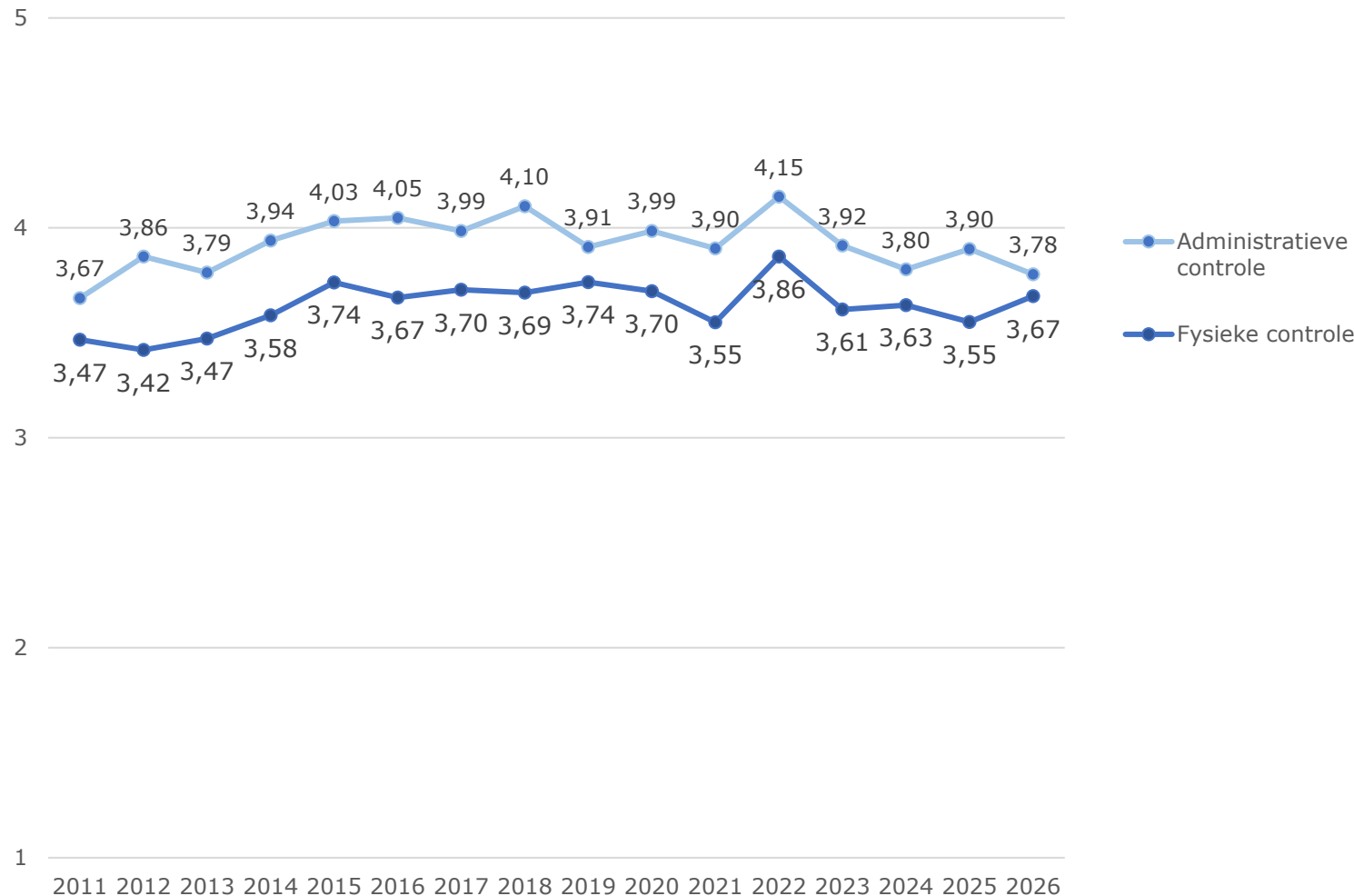
1. *De Douane doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn.*
 2. *De Douane behandelt mensen met respect.*
 3. *Douanezaken zijn eenvoudig af te handelen.*
- elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal oneens – 5 helemaal eens).

- De laatste stelling is na 2023 vervallen, omdat de Douane de eenvoud van afhandeling slechts beperkt zelf kan beïnvloeden.

- Sinds 2023 is de score langzaam gestegen.

- Accijnsklanten geven gemiddeld hogere scores voor de ervaren dienstverlening (3,83) dan expediteurs (3,61) en overige bedrijven (3,65), al zijn de verschillen kleiner dan in 2025.

Score Ervaren toezicht door de Douane



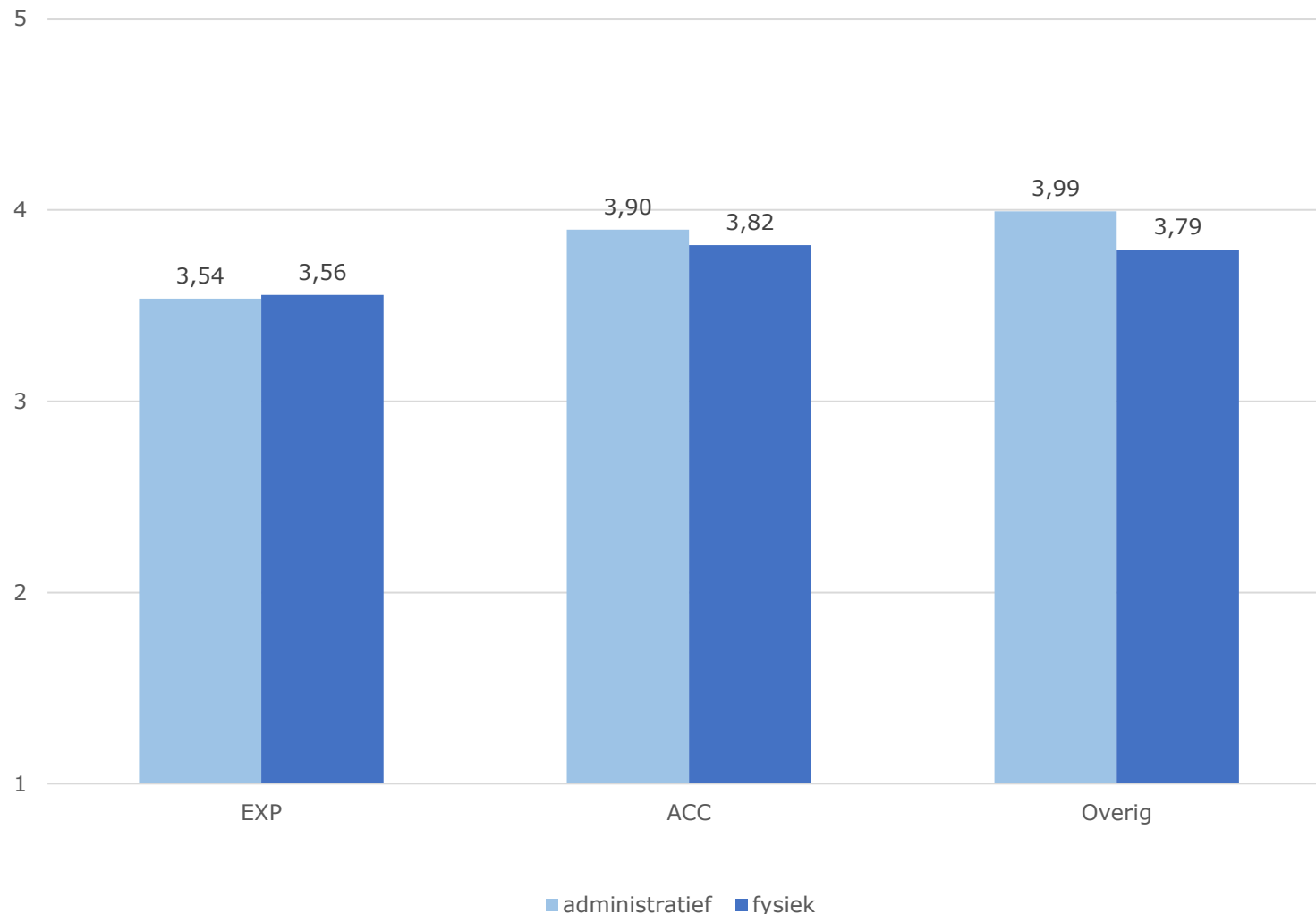
- In 2026 zegt ongeveer de helft van de bedrijven dat bij hen (voor expediteurs bij hun cliënten) de afgelopen 12 maanden een fysieke controle is uitgevoerd (53%) en ongeveer een derde dat een administratieve controle (32%) heeft plaatsgevonden.

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 geeft 82% aan dat bij hun cliënten het afgelopen jaar een fysieke controle is uitgevoerd. Voor administratieve controles ligt dit aandeel op 40%. Bij overige ondernemingen (60% fysiek, 33% administratief) en vooral bij accijnsklanten (18% fysiek, 23% administratief) ligt dat lager.
- De gemiddelde score voor de ervaren administratieve controles is bij expediteurs (3,5) lager dan bij accijnsklanten (3,9) en overige bedrijven (4,0).
- Dat geldt ook voor fysieke controles: expediteurs 3,6 – accijnsklanten 3,8 – overige bedrijven 3,8.

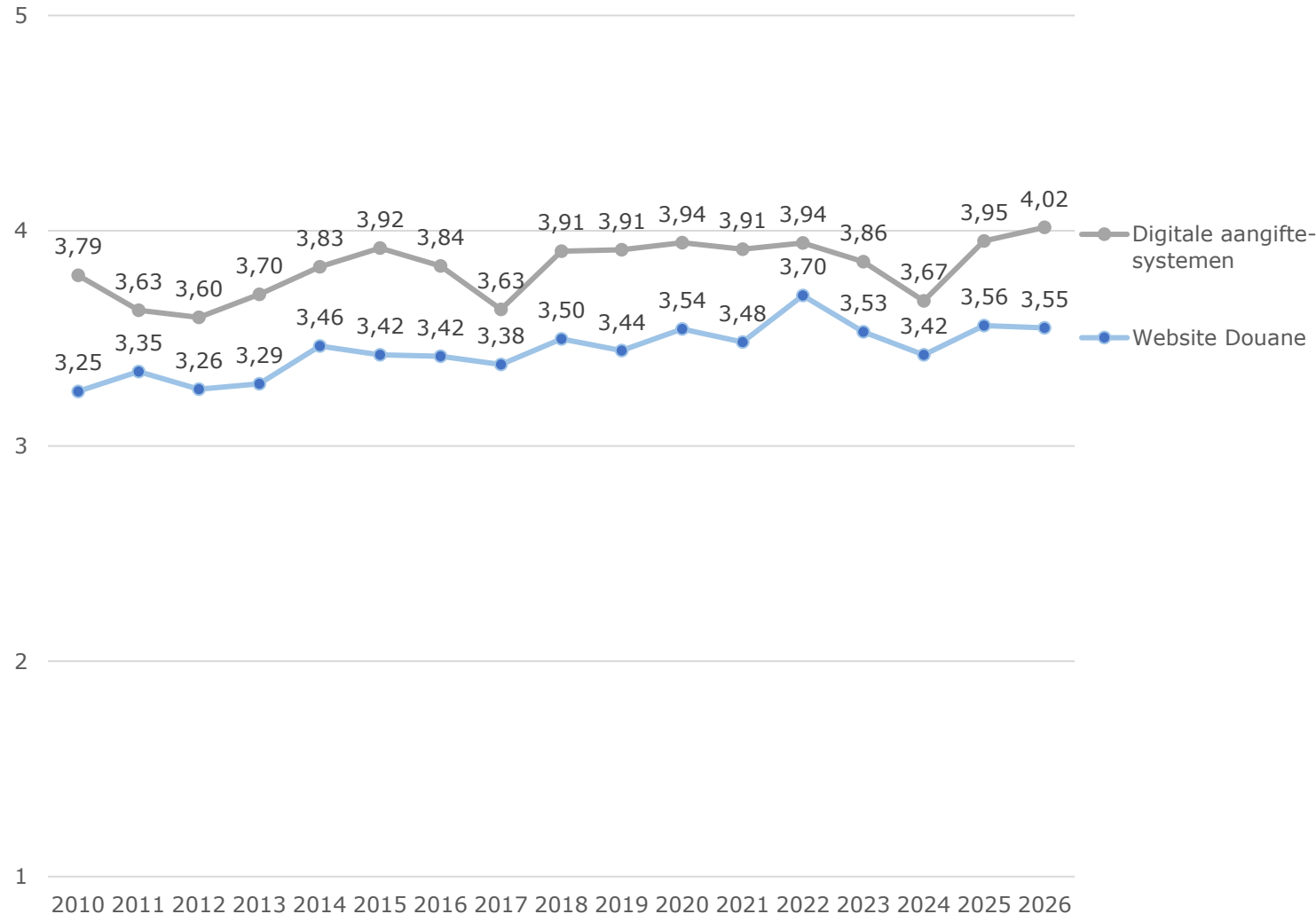


Bij de tevredenheid over verschillende dienstverleningskanalen van de Douane komen de volgende kanalen aan de orde (voor wie daarvan gebruik heeft gemaakt):

- 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 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.

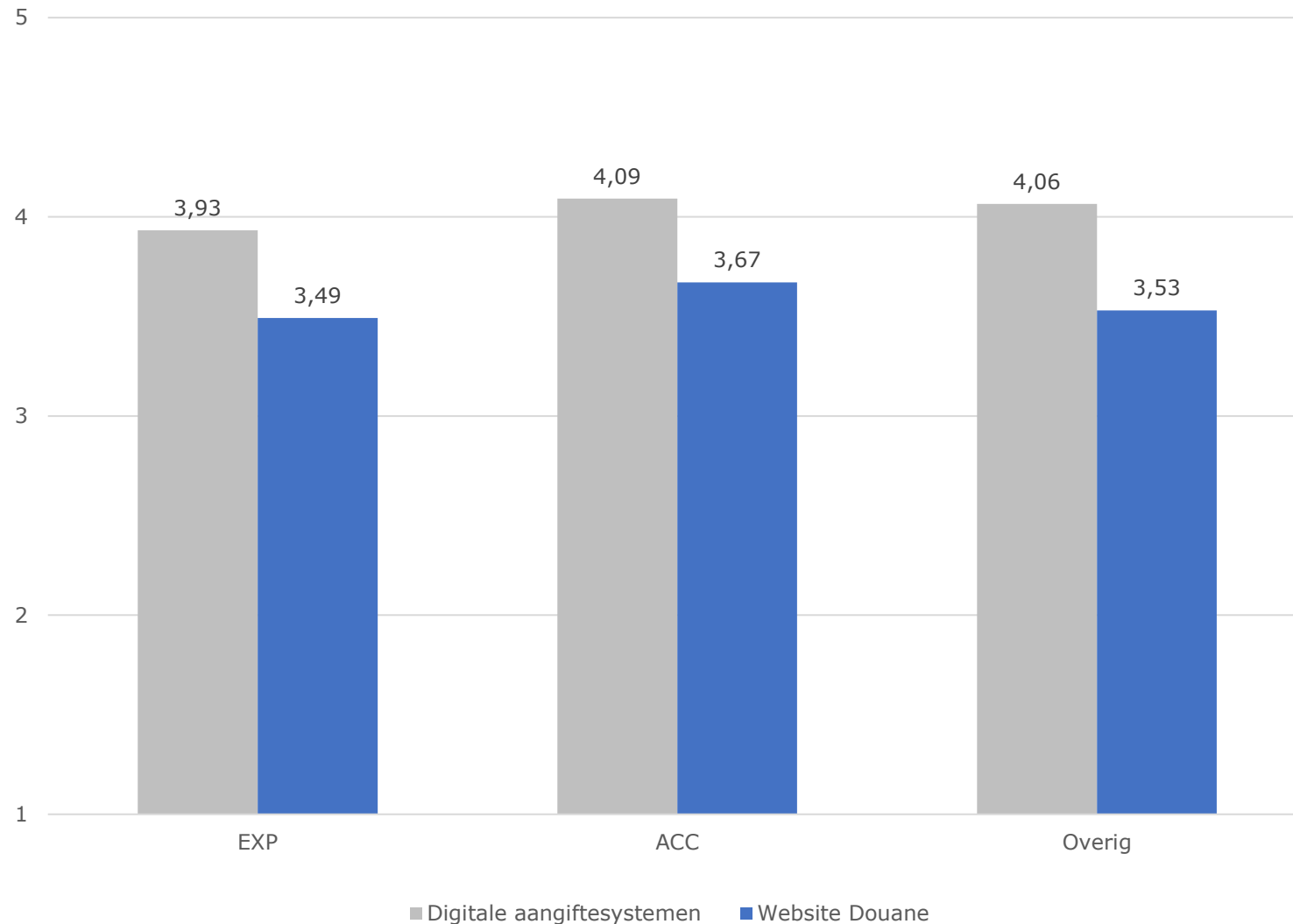
Tevredenheid dienstverleningskanalen



- In 2026 had 48% van de klanten in de voorgaande 12 maanden de website van de Douane bezocht en maakte 73% gebruik van een of meer elektronische aangiftemogelijkheden voor de Douane.
- De gemiddelde tevredenheid over de digitale aangiftesystemen is hoger (in 2026 4,02 op de 5-puntsschaal) dan over de website van de Douane (3,55).
- Ten opzichte van 2025 zijn er geen duidelijke ontwikkelingen.
- Tussen 2022 en 2024 was er bij beide kanalen een duidelijke daling in tevredenheid.
- 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 bedrijven.

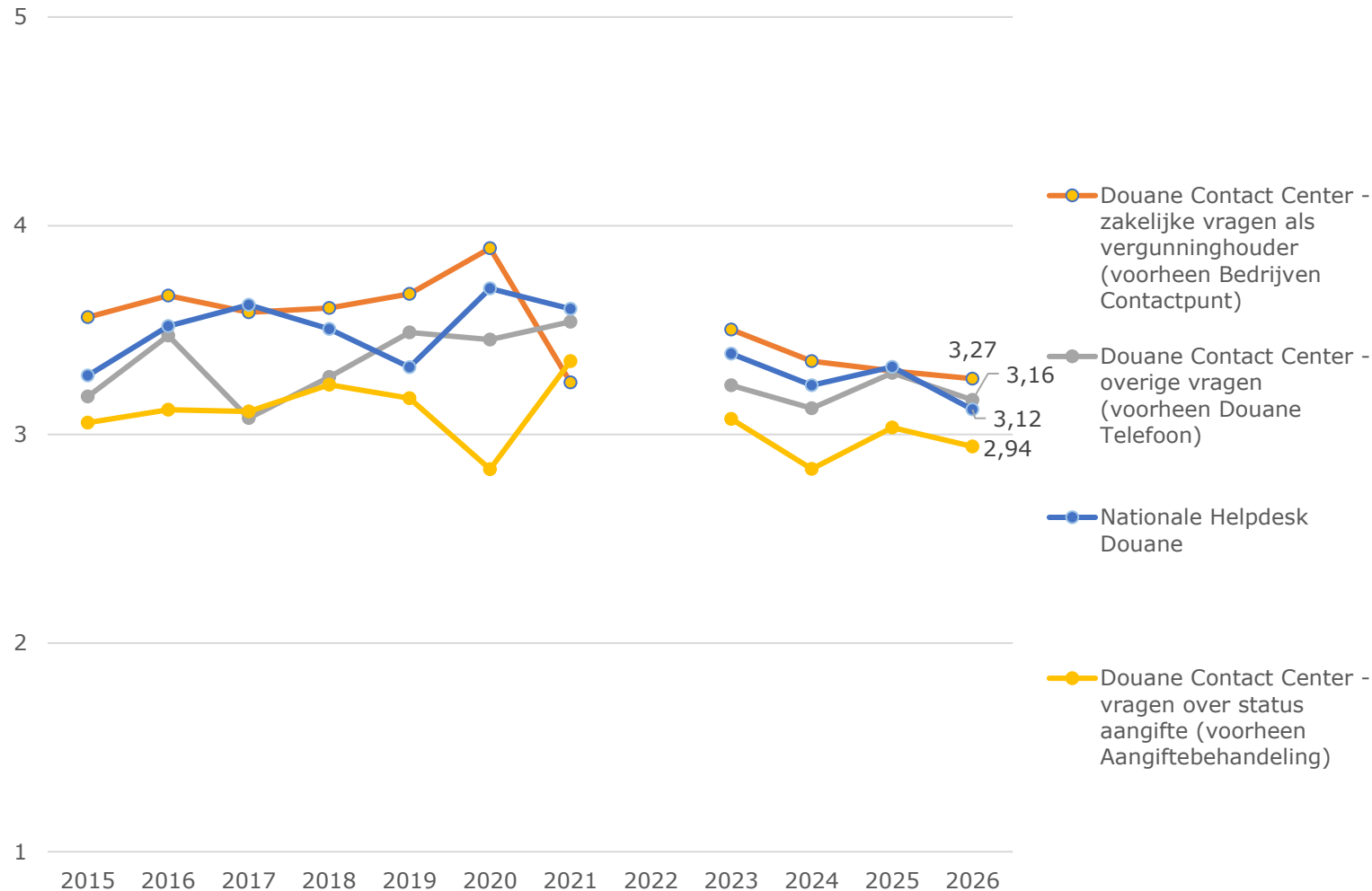


Tevredenheid dienstverleningskanalen



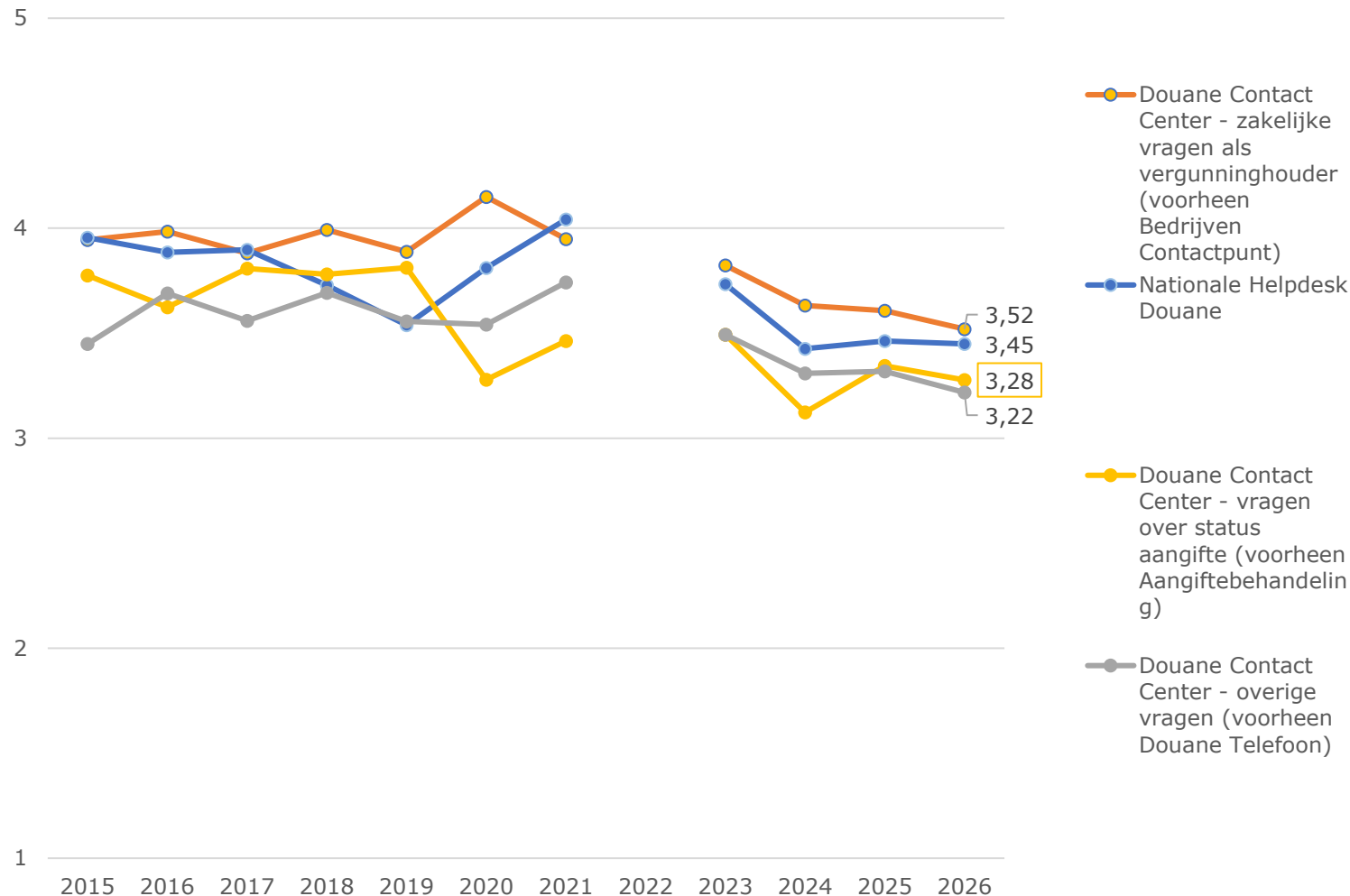
- In 2026 had 65% van de expediteurs, 36% van de accijnsklanten en 42% van de overige ondernemingen in de voorgaande 12 maanden de website van de Douane bezocht.
- Bijna alle expediteurs (95%), de meeste accijnsklanten (80%) en ongeveer de helft van de overige bedrijven (42%) maakt gebruik van een of meer elektronische aangiftesystemen voor de Douane.
- De tevredenheid over de digitale aangiftesystemen en de website is in alle klantgroepen ongeveer even hoog.

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



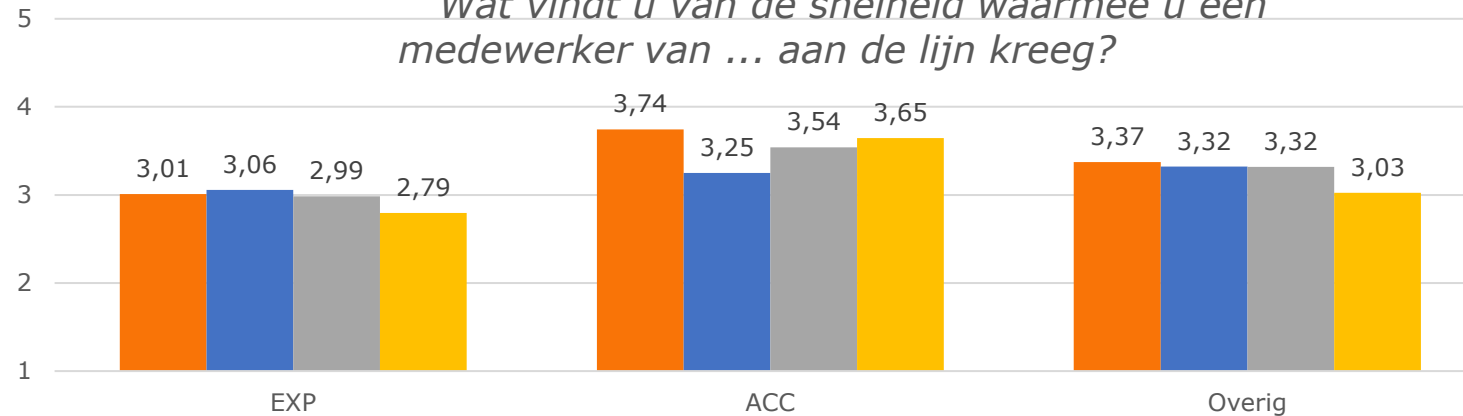
- Ondernemers die een van de telefoniekanalen van de Douane hebben gebeld en na het keuzemenu met een medewerker hebben gesproken, is gevraagd wat men vond van de snelheid waarmee men een medewerker aan de lijn kreeg (1 – duurde erg lang tot 5 – ging heel snel).
- De snelheid wordt bij elk van de vier kanalen gemiddeld beoordeeld rond 'neutraal' (3). De beoordeling voor het Douane Contact Center – vragen over status aangifte, is iets lager dan voor de Nationale Helpdesk en de andere twee afdelingen van het Douane Contact Center.
- Ten opzichte van 2025 is de waardering van de snelheid bij de Nationale Helpdesk Douane gedaald (van 3,32 naar 3,12). Verder zijn er geen significante ontwikkelingen sinds 2023, 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?



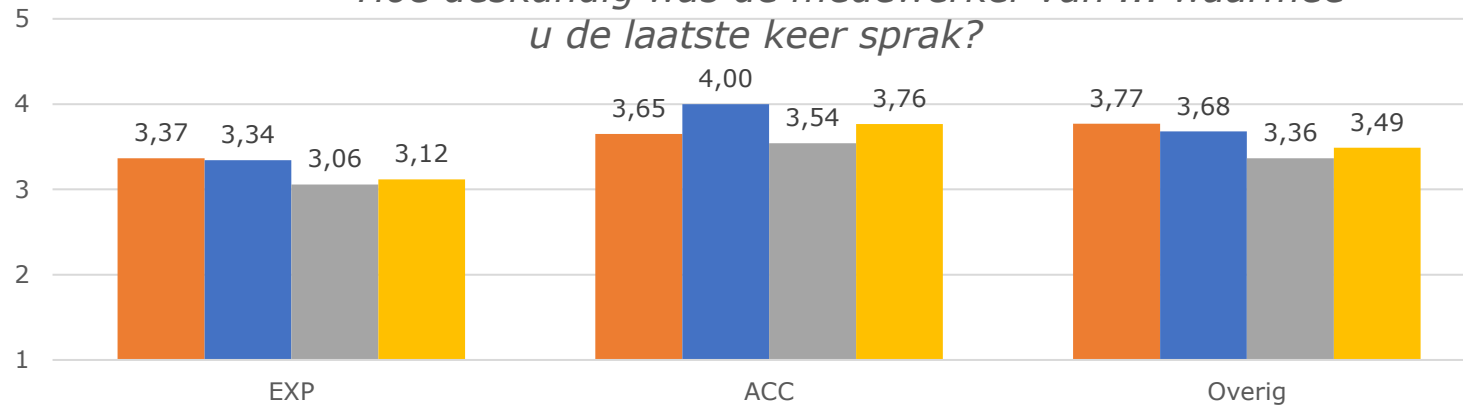
- Ondernemers die een van de telefoniekanalen van de Douane hebben gebeld en na het keuzemenu met een medewerker hebben gesproken, is gevraagd de deskundigheid van de medewerker te beoordelen.
- De gemiddelde beoordeling ligt bij elk van de vier telefoniekanalen iets boven neutraal (3) en de verschillen zijn beperkt.
- Het gemiddelde voor de deskundigheid is het hoogst (3,52) bij het Douane Contact Center – zakelijke vragen als vergunninghouder (het voormalige Bedrijven Contactpunt).
- Het gemiddelde is het laagst (3,22) bij het Douane Contact Center – overige vragen (de voormalige Douane Telefoon).
- Verschillen met 2025 zijn niet significant, maar sinds 2023 zijn alle gemiddelden gedaald.
- In 2022 zijn de vragen niet gesteld.

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



- De snelheid waarmee men een medewerker van het Douane Contact Center aan de lijn krijgt voor zakelijke vragen als vergunninghouder en vragen over de status van een aangifte, wordt door expediteurs in het algemeen minder positief beoordeeld dan door accijnsklanten en overige bedrijven. Voor DCC – overige vragen en de Nationale Helpdesk is er geen duidelijk verschil.
- De deskundigheid van de medewerkers wordt door expediteurs bij alle vier kanalen minder positief beoordeeld dan door accijnsklanten en overige bedrijven.

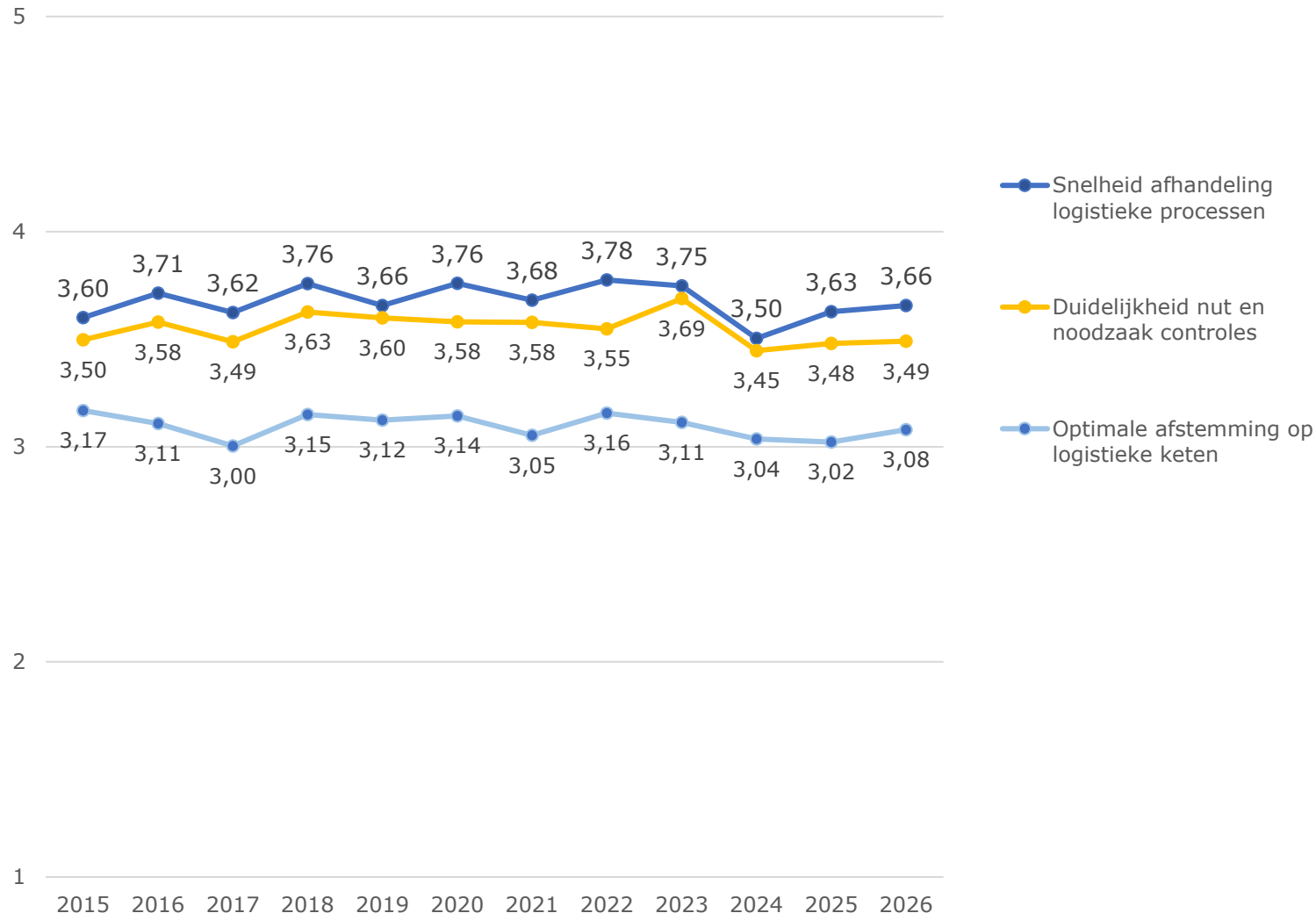
Hoe deskundig was de medewerker van ... waarmee u de laatste keer sprak?



- Douane Contact Center - zakelijke vragen als vergunninghouder (voorheen Bedrijven Contactpunt)
- Nationale Helpdesk Douane
- Douane Contact Center - overige vragen (voorheen Douane Telefoon)
- Douane Contact Center - vragen over status aangifte (voorheen Aangiftebehandeling)



Invloed op logistieke processen

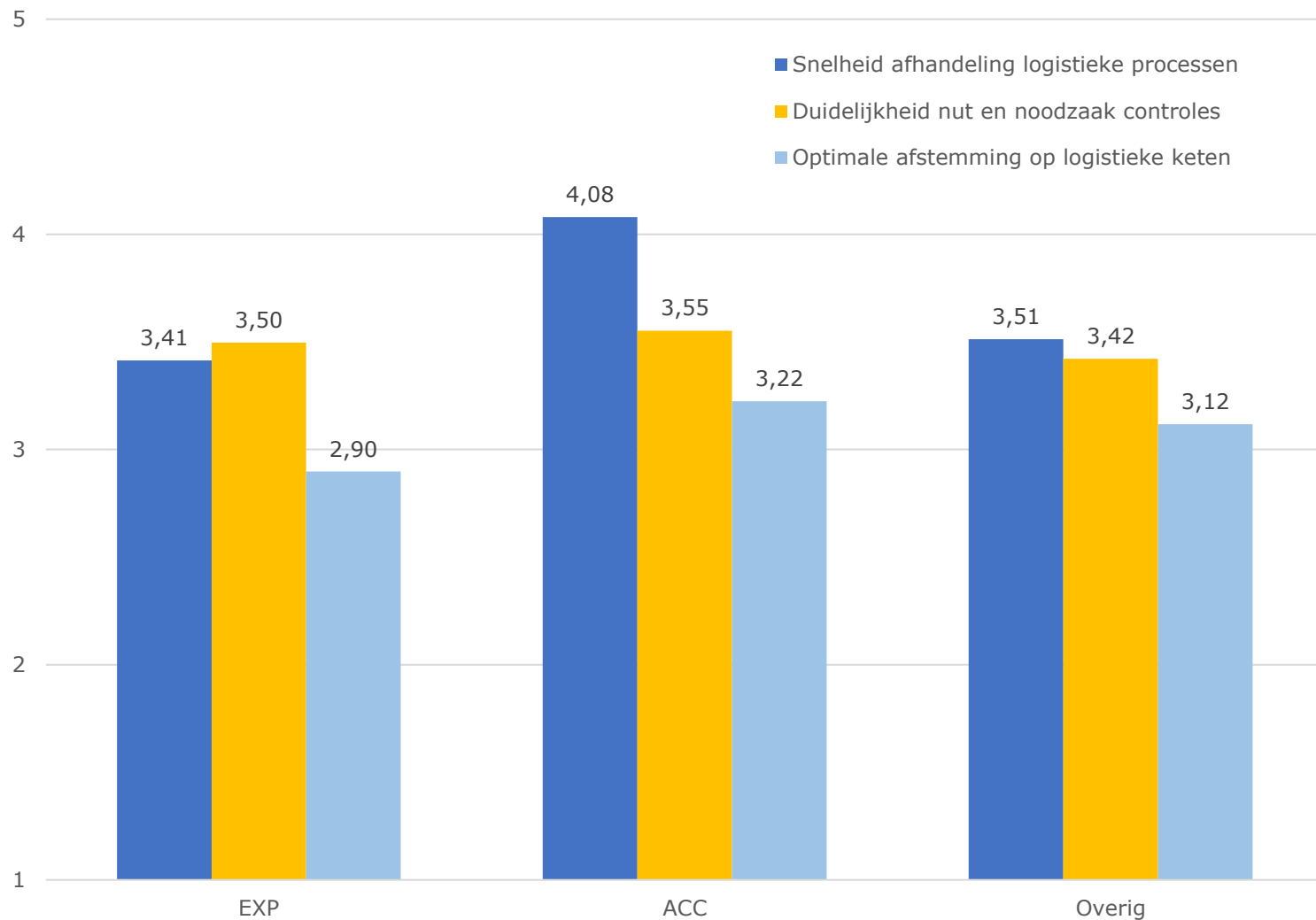


- Op de vraag 'Wat vindt u doorgaans van de snelheid waarmee de Douane uw logistieke processen afhandelt?' ligt het antwoord gemiddeld met 3,66 iets onder 'snel' (4).
- Op de stelling 'Nut en noodzaak van Douanecontroles zijn mij altijd duidelijk'* ligt het gemiddelde met 3,49 tussen 'neutraal' (3) en 'duidelijk' (4).
- Op de stelling 'De Douane stemt haar werkzaamheden optimaal af op de logistieke keten waar mijn onderneming onderdeel van uitmaakt' ligt het gemiddelde met 3,08 iets boven '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.
- Sinds 2024 is het oordeel over de snelheid van afhandeling van logistieke processen gunstiger geworden.

*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



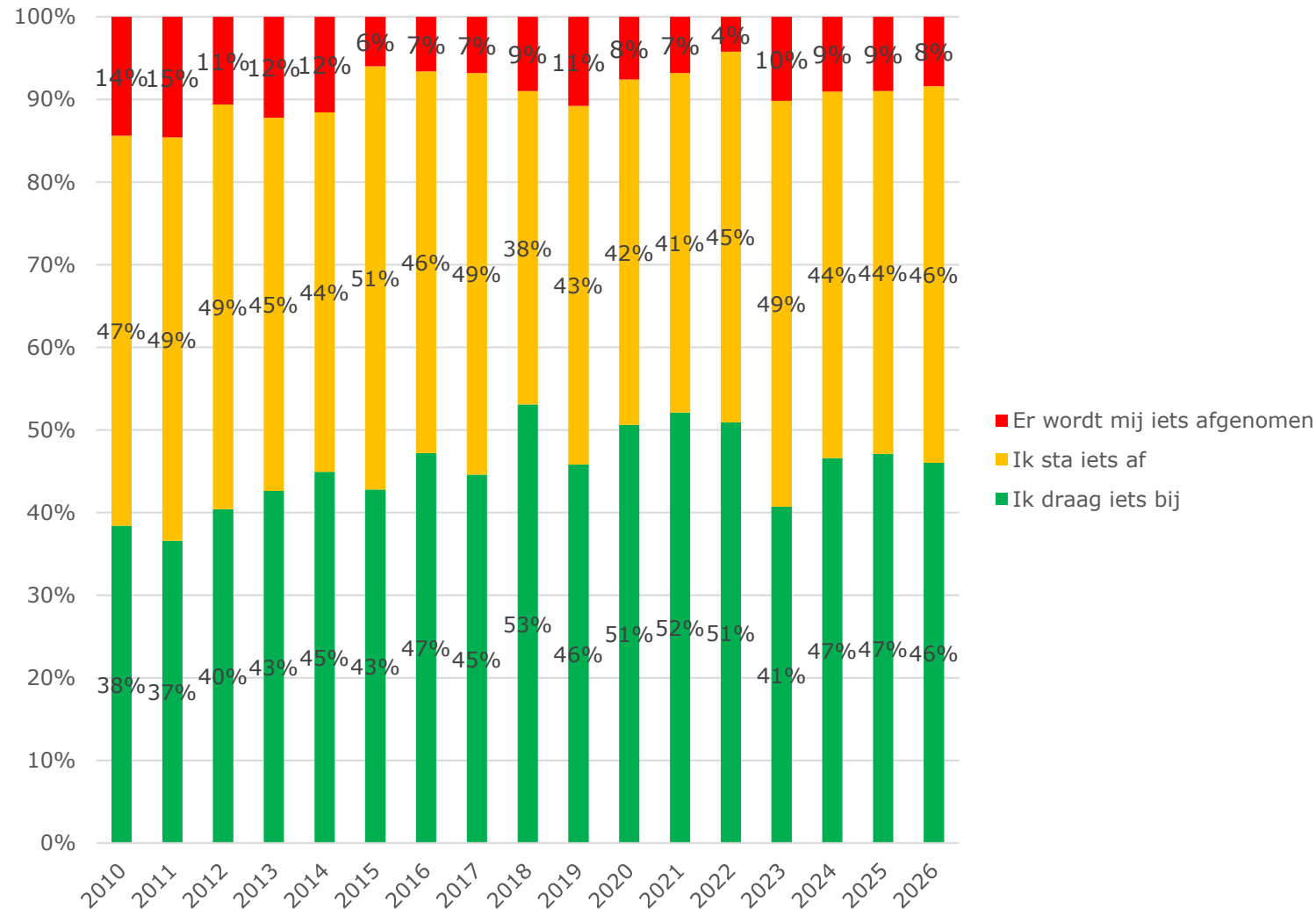
- Over de snelheid van afhandeling van logistieke processen zijn accijnsklanten (4,08 op de 5-puntsschaal) meer tevreden dan expediteurs (3,41) en overige bedrijven (3,51).
- Ook over optimale afstemming op de logistieke keten zijn accijnsklanten positiever (3,22) dan expediteurs (2,90) en overige bedrijven (3,12).
- Nut en noodzaak van controles zijn voor de drie doelgroepen ongeveer even duidelijk.



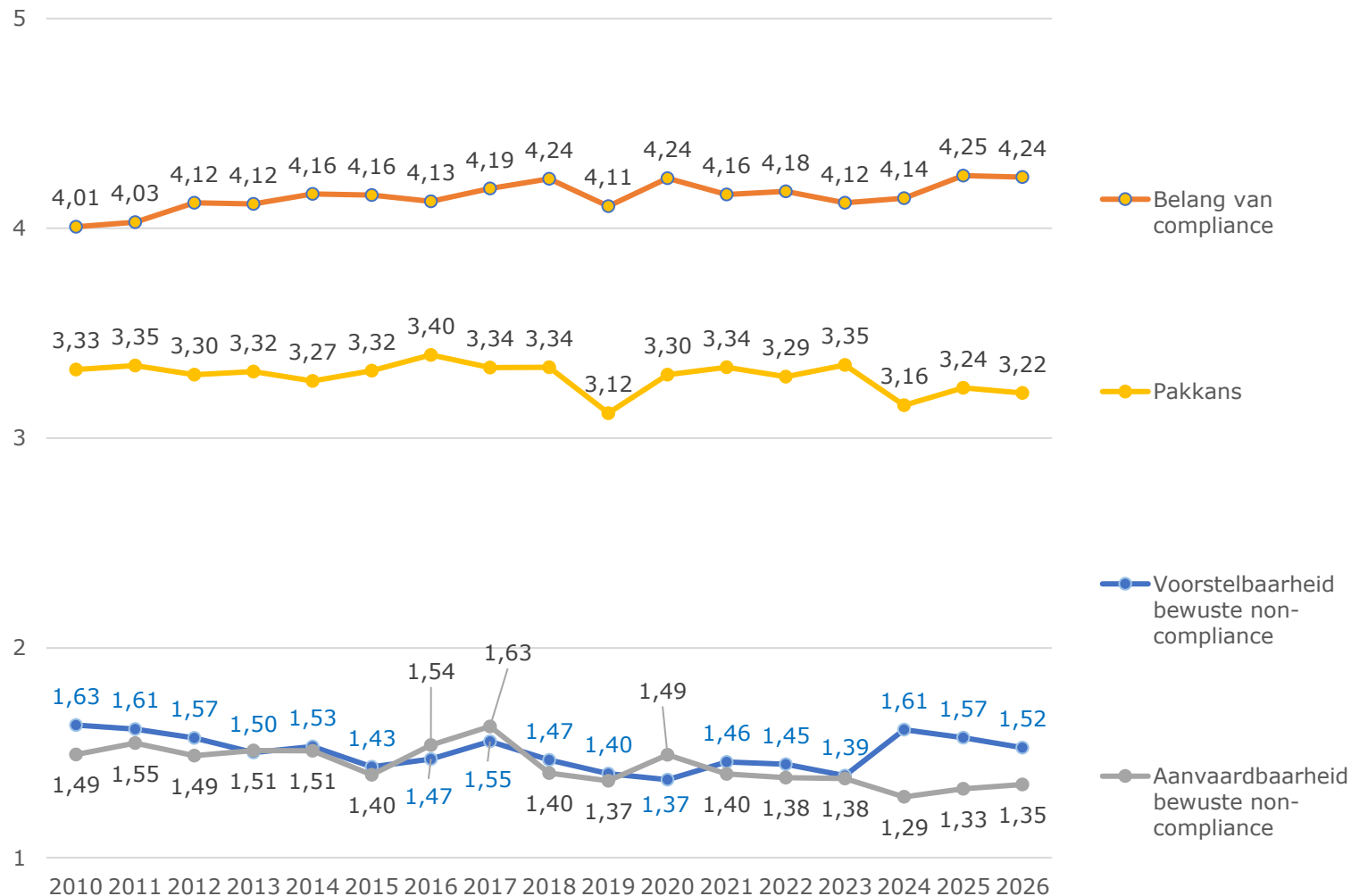
Bij Compliance en moraal gaat het om de volgende vragen en indicatoren:

- 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 sinds 2024 zijn stabiel.
- In 2026 zag 46% van de ondernemers de afdracht vooral als een bijdrage, 46% als iets dat zij afstaan, 8% als iets dat hun afgenomen wordt.
- Expediteurs zeggen vaker dat zij iets bijdragen (57%) dan accijnsklanten (40%) en overige bedrijven (42%).

Indicatoren compliance en moraal

- De score op de indicator 'Belang van compliance' is hoog: ruim 4 (4,24) op de 5-puntsschaal.
- De score op 'Pakkans' (3,22) ligt dicht bij neutraal (3).
- Zowel de 'Voorstelbaarheid van bewuste non-compliance' als de 'Aanvaardbaarheid van bewuste non-compliance' hebben zeer lage gemiddelde scores.
- Op geen van de indicatoren is er een duidelijk verschil met 2025.
- Expediteurs hebben voor 'Belang van compliance' en 'Voorstelbaarheid bewuste non-compliance' een hogere score dan accijnsklanten en overige bedrijven. Voor de andere twee indicatoren zijn er geen significante verschillen.