

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal Douane

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.douane.nl

Ons kenmerk
2025-0000152836

Uw kenmerk
n.v.t.

Bijlage(n)
geen

Datum 4 juni 2025
Betreft Beantwoording vragen V-100 Douane

Geachte voorzitter,

Op 26 mei jl. vond in de Tweede Kamer de V-100 plaats. Honderd burgers/ondernemers die direct contact hebben met publieke dienstverleners zijn in gesprek gegaan over het thema 'Uitvoering van overheidsbeleid'. Een van de publieke dienstverleners waarover is gesproken is de Douane.

Allereerst wil ik de deelnemers aan de V-100 bedanken dat zij de tijd en moeite hebben genomen om hun ervaringen met de Douane te delen. De Douane kan deze ervaringen gebruiken om zijn dienstverlening te verbeteren en waar mogelijk beter te laten aansluiten bij de behoeften die in de praktijk leven.

Hieronder voorzie ik de gestelde vragen van een beantwoording.

1. Het bedrijfsleven ervaart een veelheid aan contacten en verdeelde verantwoordelijkheden aan de zijde van de Douane. Hierdoor vindt opvolging niet altijd snel en effectief plaats en is er een gebrek aan actieve communicatie over de voortgang. Bent u bereid om in overleg met het bedrijfsleven en de Douane vast te stellen hoe rechtstreekse communicatie tussen een bedrijf en een douanemedewerker kan plaatsvinden zodat een vraagstuk efficiënt, effectief en snel kan worden afgehandeld? Is het hierom mogelijk om de functie van klantcoördinator te herintroduceren?

Het belang van goede en tijdige communicatie onderschrijf ik. In de Stand van de Uitvoering Douane 2025, die ik recentelijk aan de Tweede Kamer heb gezonden, wordt specifieke aandacht besteed aan de verbetering van de dienstverlening van de Douane aan het bedrijfsleven. Hierin staat dat de Douane werkt aan een heldere telefonische ingang met een goede bereikbaarheid, medewerkers die geschoold zijn in telefonische dienstverlening en meer uniformiteit in de

beantwoording van vragen. Douane-medewerkers in de tweede en derde lijn kunnen complexere vragen beantwoorden. Hiermee wordt gestreefd naar een snelle, maar ook juiste en zorgvuldige, beantwoording van vragen van bedrijven. In het Overleg Douane Bedrijfsleven (ODB) zal dit een onderwerp van gesprek zijn.

2. Bent u bereid om met het oog op een voorspelbare en tijdige afhandeling in overleg met het bedrijfsleven en de Douane reële termijnen af te spreken waarbinnen vraagstukken worden afgehandeld?

De Douane streeft ernaar vraagstukken binnen redelijke termijn te behandelen. De afhandeltijd kan variëren al naar gelang bijvoorbeeld de complexiteit van het vraagstuk. De verbetering van de telefonische ingang bij de Douane zal hieraan een bijdrage leveren.

3. Bent u bereid om onderzoek te laten doen en zo vast te stellen welke mogelijkheden er zijn om handhaving uit te stellen en in specifieke gevallen pas na een waarschuwing te handhaven over de periode na die waarschuwing?

Ik heb de Douane gevraagd deze suggestie te bezien.

4. Bent u in dit kader ook bereid om te accepteren dat incidenteel een douaneschuld door de Staat der Nederlanden wordt gedragen?

Ik wil benadrukken dat de Douane opereert binnen de kaders van voornamelijk (rechtstreeks werkende) Europese regelgeving. Dit beperkt de handelingsruimte van de Douane aanzienlijk, onder andere daar waar het gaat om het innen van afdrachten. Het uitgangspunt zoals dat in de vraag is neergezet kan ik als algemene lijn niet onderschrijven, ook gelet op de consequenties die dit voor de begroting in bredere zin kan hebben. Immers, het dragen van een douaneschuld betekent dat dit geld niet aan iets anders kan worden uitgegeven. In het kader van de toepassing van de menselijke maat bij hoeveelheidsoverschrijdingen heb ik in eerdere brieven aangegeven dat de Douane hierover in overleg is met de Europese Commissie. Daarnaast zet de Douane in op preventie. Dit ziet er onder meer op om bij alle contactmomenten de vergunninghouder op deze verplichting te wijzen. De Douane onderneemt zelf ook acties om overschrijdingen te voorkomen, zoals het onderzoeken of en wanneer de IT-systemen van de Douane zo ingericht kunnen worden dat er een signaal naar het bedrijf gaat bij een dreigende overschrijding. Tot slot controleert de Douane vaker, waardoor het tijdvak waarover gecontroleerd wordt beperkter is en hiermee het mogelijke gevolg minder omvangrijk is.

5. Deelt u de mening dat er meer oog moet zijn voor het belang van 'BV Nederland'? Zo ja, bent u bereid om in het beleid van de Douane en de uitvoering daarvan het aspect van de concurrentiepositie meer gewicht te geven?

Het belang van de BV Nederland staat voor mij buiten kijf. Ook voor de Douane komt dit belang terug in zijn doelstellingen, te weten in de C-doelstelling

(Concurrentiepositie). Conform de C-doelstelling streeft de Douane ernaar in zijn taakuitoefening zoveel mogelijk belemmeringen voor het bedrijfsleven weg te nemen of te voorkomen.

6. Welk perspectief in termen van tijd kunt u geven ten aanzien van de modernisering van de IT-omgeving van de aangiftesystemen?

In het Jaarplan 2025 geeft de Douane aan dat op verschillende fronten gewerkt wordt aan de continuïteit, verandering en beheersing van de IT-dienstverlening. In de Stand van zakenbrief die uw Kamer binnenkort ontvangt staat opgenomen wat de stand van zaken is op bijvoorbeeld de verbetering van de continuïteit van de Douane-systemen. In de Stand van de Uitvoering Douane 2025 staat ook dat de Douane werkt aan een verbeterde communicatie tijdens storingen of uitval van aangiftesystemen. Het betreft hier echter een meerjarig traject met veel afhankelijkheden. Actuele geopolitieke ontwikkelingen kunnen hierop ook van invloed zijn (denk aan cloudbeleid).

7. Bent u bereid om zo nodig de Roemernorm (externe inhuur max. 10%) tijdelijk te overschrijden als het mogelijk is om met meer externe medewerkers sneller de gewenste verbetering van de IT-omgeving aangiftesystemen te realiseren?

Het regeerprogramma geeft aan dat het kabinet de externe inhuur substantieel vermindert - het overschrijden van de Roemer-norm past daar niet bij. Daarnaast is een versnelling van de gewenste verbetering niet alleen afhankelijk van capaciteit bij de Douane, maar ook het bedrijfsleven dient IT-aanpassingen te doen. Voor IT-aanpassingen is tijd nodig. Daarnaast bestaat er ook een afhankelijkheid van Europa om gedetailleerd aan te geven welke IT-aanpassingen gedaan moeten worden.

8. Kunt u in overleg met Douane en bedrijfsleven ervoor zorgen dat de organisatie en structuur van het ODB binnen een jaar wordt gewijzigd in een vorm die beter past bij de huidige tijd? Bent u daarnaast bereid om te borgen dat het (secretariaat van het) ODB voldoende (in middelen) wordt ondersteund?

Het ODB is een zeer belangrijk gremium voor contacten tussen het bedrijfsleven en de Douane. Deze vraag neemt de Douane mee in de gesprekken die al met het ODB worden gevoerd over de opzet van het ODB, waarbij de kracht van de samenwerking behouden moet worden.

9. Bent u bereid om de werkwijze te introduceren waarbij meer oog is voor de achtergrond van een e-commerceleverancier en pas toestemming te geven voor het doen van aangiften als uit proefzendingen blijkt dat de leverancier compliant handelt?

De Douane kan dit probleem niet alleen oplossen. De enorme volumegroei, de volatiliteit van de branche en het toenemende risico van de import van verboden goederen, maken dat er niet effectief gehandhaafd kan worden. Daarom bepleit

**Directoraat-Generaal
Douane**

Datum

Ons kenmerk
2025-0000152836

Nederland in de besprekingen met Brussel over de komende herziening van het Douanewetboek van de Unie (DWU) voor maatregelen om de e-commerce stroom behapbaar te maken. De Douane en de andere handhavingspartners (zoals ILT en NVWA) hebben de problematiek rondom e-commerce bij het ministerie van Economische Zaken de problematiek aanhangig gemaakt in het kader van markttoezicht.

Ook de Europese Commissie staat een integrale aanpak inmiddels voor. De gedane suggestie neemt de Douane mee in de contacten met onder meer het ministerie van Economische Zaken daar waar het gaat om het beheersbaar maken c.q. houden van de stroom e-commerce goederen en de veiligheid van de goederen voor consumenten.

Via de tweejaarlijkse stand van zakenbrieven zal ik uw Kamer op de hoogte houden van de verdere voortgang.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane,

T. van Oostenbruggen