



AAN LEDEN ODB ACTUEEL

Douane Landelijk Kantoor

Handhavingsbeleid Douane

Laan op Zuid 45
3072 DB Rotterdam
Postbus 3070
6401 DN Rotterdam

www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

Secretaris ODB
(DLK/HHB)

Datum 12 september 2018

Behandeld door

Bijlage

-

Memo

DLK/HHB

Omschrijving	Transparantie basisniveau dienstverlening
Aan	ODB-actueel / MLT
Datum	12 september 2018

Inleiding

Van de koepels vertegenwoordigd in het Overleg Douane Bedrijfsleven (ODB) komen met enige regelmaat signalen dat de dienstverlening van de douane op specifieke punten of processen niet voldoet aan het basisniveau welke van de douane verwacht mag worden. Overeenkomstig het ODB protocol is het de bedoeling dat het bij de signalen van het bedrijfsleven gaat om structurele patronen en niet om incidenten. Dit soort signalen van het bedrijfsleven kan de Douane helpen uitvoeringsproblemen beter kunnen onderkennen. De signalen kunnen de Douane helpen bij het maken van keuzes bij de inzet van capaciteit en een eventuele (her)prioritering tussen verbetertrajecten. Door transparant te zijn over de ingezette verbetertrajecten en daarbij een tijdspad aan te geven, zou dat het bedrijfsleven helpen dat een uitvoeringsprobleem door de Douane onderkend en opgepakt is. Verder kan het tot een dialoog met de koepels leiden op welke wijze het bedrijfsleven kan bijdragen aan het verbetertraject.

Besluit

Om het bovenstaande procedureel in te richten is besloten om:

- de signalen van de koepels via het ODB secretariaat naar de Douane te laten lopen. Verbetertrajecten om tekortschietende dienstverlening op orde te brengen vallen onder aansturing van de COO.
- de koepels inzicht te geven in de door de Douane ingezette bijsturingmaatregelen, met bijbehorende deadlines, om het basisniveau van de dienstverlening te herstellen.

Lopende verbetertrajecten

Binnen de Douane lopen momenteel twee verbetertrajecten om de dienstverlening weer minimaal op het basisniveau te krijgen. De monitoring en toezicht op de voortgang van de verbetertrajecten is geborgd via de COO en de Regiegroep Operations & Control (RG O&C).

De verbetertrajecten zien op de termijnen van afhandeling van verzoeken om terugbetaling en op termijnen van afhandeling van bezwaarzaken. Bij terugbetaling heeft het verbetertraject er al toe geleid dat de doorlooptijden verkort zijn. De voorraden zijn nu weer overwegend binnen de AWB-termijnen,

maar we willen daar nog verder stappen in maken om de termijnen nog verder te bekorten. Daarbij willen we ook kijken naar de rol van bedrijfsleven en wat het bedrijfsleven zelf zou kunnen doen, mede ter voorkoming van onnodige verzoeken om terugbetaling.

Het verbetertraject ter verkorting van de termijnen van afhandeling van bezwaarzaken is ook opgestart, waarbij het proces onder de loep genomen wordt en gezocht naar oplossingen. Overigens is het beeld dat het bij een substantieel deel van de bezwaarzaken gaat om bezwaren tegen de eigen aangifte, wat mogelijk voorkomen had kunnen worden. Ook bij dit verbetertraject willen we kijken naar de rol van bedrijfsleven, wat het bedrijfsleven zelf zou kunnen doen en met het bedrijfsleven in gesprek willen gaan over mogelijke oplossingen.

Om het ODB inzicht te geven in de verbetertrajecten is het voornemen per traject een A4tje te maken met elementen, zoals omschrijving van het probleem, oplossingsrichting, termijn, prioritering, bijdrage vanuit bedrijfsleven, trekkers.

Graag zouden we van bedrijfsleven vernemen:

- of genoemde onderwerpen daadwerkelijk "de onderwerpen" zijn waarbij de dienstverlening onder het basisniveau is en waar de Douane op moet focussen.
- Welke andere onderwerpen nog meer spelen.
- Of een prioritering tussen de onderwerpen is aan te geven.
- Met wie van de koepels we voor nadere afstemming in contact kunnen komen om bij de verbetertrajecten te kunnen betrekken.