



Douane
Belastingdienst

Klantreisonderzoek Internationaal Zakendoen buiten de EU

Overleg Douane
Bedrijfsleven
30 oktober 2019

EZK en Douane



- EZK: Programma Aanpak merkbaar betere regelgeving en dienstverlening
 - *Onderzoek naar het merkbaar verminderen van regeldruk voor mkb-ondernemers die betrokken zijn bij het life event internationaal zakendoen buiten de EU*
- Doelstelling
 - > Het uitwerken van de klantreis voor het life event “internationaal zakendoen buiten de EU”, zodanig dat:
 - Inzichtelijk is tegen welke knelpunten ondernemers aanlopen op het gebied van ervaren regeldruk
 - Concrete oplossingen zijn geïdentificeerd die impact hebben voor een zo groot mogelijk aantal ondernemers
- Sectoren import & export groente en fruit, import elektronica, export bewerkte levensmiddelen



1 AFBAKENEN EN DEFINIEREN LIFE EVENT

Uitvoeren bureau-
onderzoek

1^e visuele uitwerking
van de te onderzoeken
klantreizen



2 UITWERKEN ERVAREN KLANTREIZEN

Uitvoeren
interviews met
ondernemers en
branches

Aanscherpen
klantreizen per
casus o.b.v. praktijk



3 TOETSEN KLANTREIZEN EN OPLOSSINGSRICHTINGEN MET DE OVERHEID

Uitvoeren
interviews met de
overheid

Verdiepen en
focussen
verbeteraspecten



4 PRIORITEREN EN UITWERKEN OPLOSSINGS- RICHTINGEN IN EEN OPTIMALISATIELAB

Uitvoeren
Klantreisoptimali-
satielab

Uitwerken
oplossingen en
rapporteren



Uitvoering door SIRA Consulting

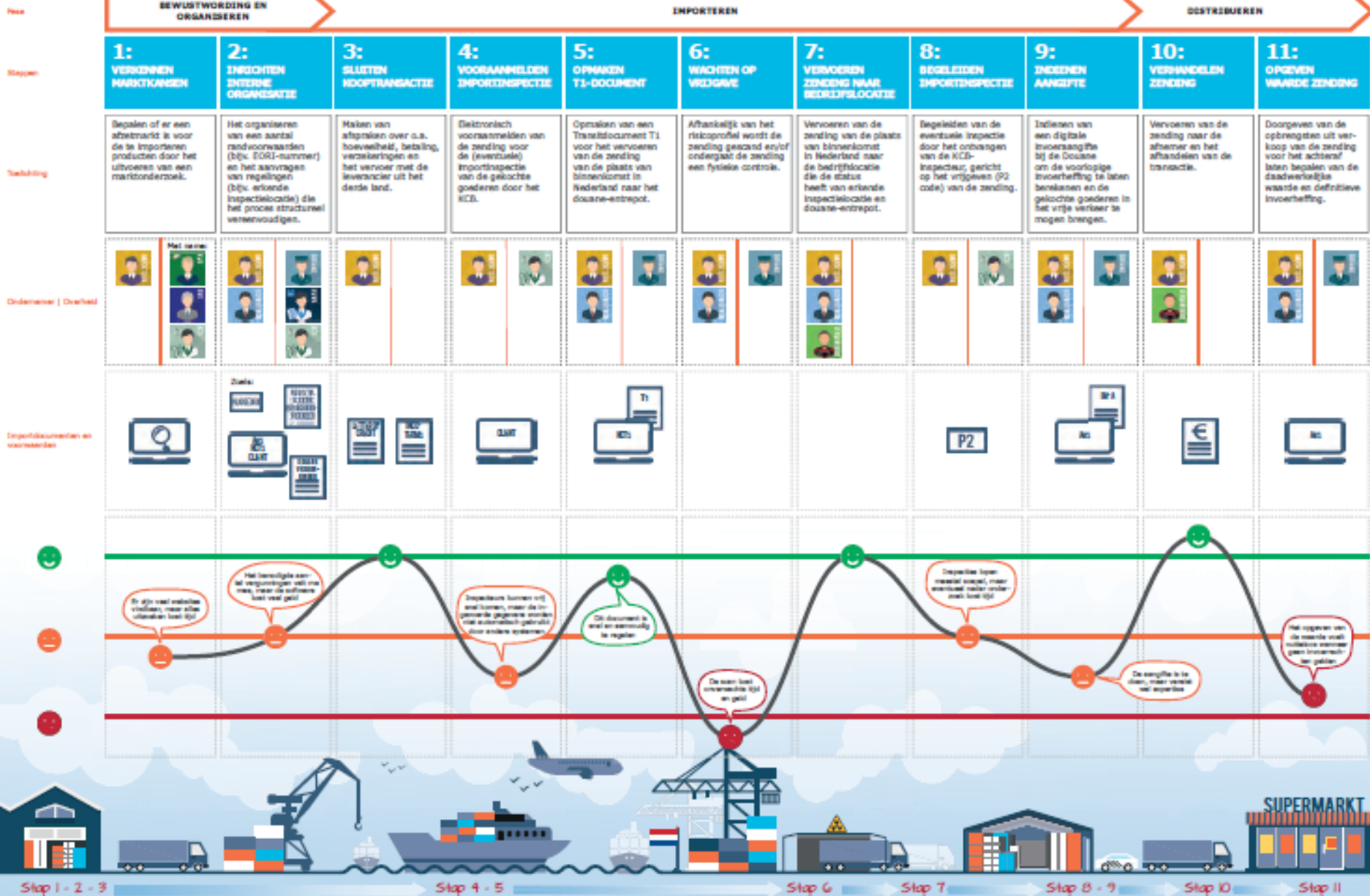
Begeleidingsgroep:

- EZK, BuZa, LNV
- Douane, NVWA, KvK, RVO, KCB, COKZ, MKB Nederland

Afbakening

- Beperkt tot im-/export (dus geen internationale investeringen of financiering)
- Beperkt tot 'Nederlandse kant' van het internationaal zakendoen

IMPORT GROENTE EN FRUIT





Knelpunten en oplossingen

- 97 gesprekken met ondernemers
- 55 unieke knelpunten
 - 39 knelpunten niet verder onderzocht (*buiten invloed NL-overheid, wordt al gewerkt aan oplossing, beperkte impact of kent ook voordelen*)
 - 16 knelpunten besproken in 'optimalisatielab'
 - Overheid, ondernemers, branche-organisaties

§	Oplossingsrichting	Trekker
4.1.2 - 1	Eén Import Export loket (IMPEX-loket) voor informatievoorziening over internationale handel vanuit betrokken overheidspartijen	RVO
4.1.4 - 1	Informatie per land (landenwijzer), over bv. handelsafspraken, productkwaliteitseisen e.d.	RVO
4.2.1 - 1	Stimuleren samenwerking tussen softwareleveranciers en ondernemers bij het optimaliseren van gegevensuitwisseling	MKB Nederland
4.2.2 - 1	Bevorderen Single Window loket (doorontwikkeling Single Window Handel & Transport)	Douane
4.2.3 - 1	Verbeteren dienstverlening toezichthouders door beter en structureler samen te werken	NVWA
4.2.3 - 2	Goed gebruik maken van overlegtafels	MKB Nederland
4.2.4 - 1	Blijf ondernemers proactief attenderen op nut en noodzaak van documenteneisen	KvK
4.2.4 - 2	Informeren ondernemers over claimen tariefpreferentie, waaronder Registratie exporteurs (REX) - zelfcertificatie	MinBZ en Douane
4.3.1 - 2	Duidelijk communiceren naar bedrijfsleven over bereikbaarheid en werkwijze van de inspectiediensten	NVWA en COKZ
4.3.2 - 1	Risicogericht inspecteren door COKZ en NVWA	NVWA
4.3.2 - 2	Verplaatsen inspectie naar eerder moment in het exportproces	NVWA
4.3.3 - 1	Vereenvoudigen afgifte aangepast certificaat (bij herstellen foutieve certificaten)	NVWA
4.3.4 - 1	Uitvoeren inspectietaken van andere inspectiediensten	Douane
4.4.1 - 1	Bevorderen bewustzijn, transparantie en kortere communicatielijnen rondom scancontroles	Douane
4.4.2 - 1	Fysieke aanwezigheid aangever bij monstername en verklaring monstername digitaal aanbieden	Douane
4.4.3 - 1	Eén landelijk front office voor klantmanagement waar ondernemers met vragen terecht kunnen	Douane
4.4.4 - 1	Bij IT-storingen Douane proberen tijdsindicatie te geven aan het bedrijfsleven	Douane
4.4.4 - 2	Automatische vrijgave in de noodprocedure voor betrouwbare ondernemers	Douane
4.4.4 - 3	Verminderen overlast noodprocedure AGS	Douane
4.4.5 - 1	Gebruik maken van privaat gecertificeerde labs bij BTI-aanvragen	Douane
4.4.5 - 2	Geautomatiseerd systeem BTI-aanvraag	Douane



Follow up

EZK neemt regierol

- Informeren kamer over uitkomsten onderzoek
- Coördinatie vervolgacties
- Periodiek naar kamer rapporteren over acties