



Customs Administration of the  
Netherlands  
*Tax and Customs Administration*



# Communicatiestrategie Douane e-commerce



## Aanleiding

### **Veel veranderingen voor niet-EU afstandsverkopers in 2021**

- Op 1 juli 2021 gaat de EU-richtlijn BTW e-commerce in
- Brexit: VK derde land
- Wijzigingen in normale aangifteprocedure voor e-commercezendingen





*"Gevolgen van keuzes moeten eerst te overzien zijn om goede keuzes te kunnen maken"*





## Uitdagingen

- Verplichtingen en vrijwillige keuzes
- Nieuwe regelgeving: roept veel vragen op
- Fasegewijs toewerken naar twee aangiftesystemen in 2023: DECO en DMS.
- Doelgroepen zowel bedrijfsleven als consumenten
- Geen 'one size fits all'



## Communicatiedoelen en - doelgroepen

Doelgroepen zijn tijdig bekend met de wijzigingen, weten wat dit voor hen betekent, weten wat zij moeten doen en waar zij terecht kunnen voor meer informatie en hulp.

Extern		
<b>1</b>	NL importeurs	Nederlandse e-commerce ondernemers die van buiten de EU (inclusief VK) internetgoederen importeren om te verkopen aan particulieren in de EU.
<b>2</b>	NL tussenpersonen	Nederlandse tussenpersonen die niet EU e-commerce ondernemers vertegenwoordigen voor de aangifte ten invoer. Bijvoorbeeld: logistieke dienstverleners, douane-expediteurs, post- en koeriersbedrijven.
<b>3</b>	NL platformhouders	Nederlandse platformhouders die goederen importeren naar EU of niet-EU ondernemers vertegenwoordigen.
<b>4</b>	Nederlandse consumenten	Die online goederen kopen buiten de EU.
Intern		
<b>A</b>	Management en medewerkers die direct betrokken zijn bij implementatie	Klantmanagement, Aangiftebehandeling, Douanehelpdesk, Bedrijvencontactpunt, Bezwaar en beroep, Boetefraude coördinatie, Fysiek toezicht, Functioneel beheer, IV.
<b>B</b>	Ondersteunende diensten binnen de Douane	NHD, BV, DLTC, Douaneopleidingen
<b>C</b>	Douanemedewerkers algemeen	



## Strategie

- Basis: gezamenlijke communicatiestrategie met Belastingdienst over Richtlijn
- Doelgroepspecifieke aanpak: ondernemers en consumenten apart
- Gefaseerd en agile: wendbaarheid
- Informeren én faciliteren



## Communicatieaanpak ondernemers

Inzet eigen kanalen, o.a.:

- › Contentpagina e-commerce: [www.douane.nl/e-commerce](http://www.douane.nl/e-commerce) (nl/eng)
- › Groeimodel: basisinformatie aanvullen met verdiepende informatie en praktische hulpmiddelen.
- › Denk aan: nieuwsberichten, achtergrondartikelen, infographics, fact sheets over bv IOSS en DECO, whitepaper, Q&A's, webinars, etc.
- › Attendering via o.a. social media zakelijk (LinkedIn en twitter)
- › Artikelen in DouaneinZicht
- › Optioneel: webinar, vragenuurtje experts....(naar gelang behoefte)

Ondersteuning kanalen stakeholders:

- › Toolkit, interviews, presentaties op evenementen



## Communicatieaanpak consumenten

- › Extra flight internetaankopen campagne
- › Focus op bijkomende kosten en moment van betaling
- › Verwijzing naar landingspagina [www.douane.nl/internetaankopen](http://www.douane.nl/internetaankopen)
- › Media-inzet: radio, online banners en PR
- › Periode: 2e helft mei – dec. 2021







# Vragen, verzoeken en tips

