

## **ODB MLT 10-2-2021 Mededeling: Digitalisering Dienstverlening Douane**

In het ODB van 23 september 2020 is gesproken over het extern onderzoek dienstverlening Belastingdienst. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de mate waarin douaneprocessen zijn gedigitaliseerd nog niet geheel aansluit bij de behoefte en verwachtingen van bedrijven. Tijdens de bespreking in het ODB kwam naar voren dat de leden de resultaten herkenden. Tevens werd opgemerkt dat digitalisering niet altijd wordt gezien als de oplossing en dat digitalisering zorgvuldig moet worden ingevoerd. De Douane heeft verdere stappen in de digitalisering dienstverlening opgenomen in een geactualiseerd actieplan. Hierbij ontvangt u dat actieplan. De inhoud van dit actieplan is op onderdelen eerder besproken in het ODB. De bespreking van de verschillende stappen zal in het ODB worden voortgezet.