



Douane
Belastingdienst

VERTROUWELIJK

Aan MT HHB

Naam dienstonderdeel

DLK
Laan op Zuid 45
L3072 DB Rotterdam
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

5.1.2.e
M 5.1.2.e
5.1.2.e @belastingdien
st.nl

memo

Standpunt DLK en LWT toepassing Hamamatsu arrest

Datum

22 oktober 2020

Auteur

5.1.2.e

Afgestemd met

5.1.2.e
5.1.2.e
5.1.2.e
5.1.2.e
5.1.2.e
CG Heff & GLB

Bijlage

Achtergrondinformatie

Aanleiding

In december 2017 heeft het HvJ EU zich in het arrest Hamamatsu Photonics Deutschland GmbH (hierna: arrest Hamamatsu)¹ uitgesproken over de invloed van verrekenprijzen op de bepaling van de douanewaarde. Over dit onderwerp was voorafgaand aan het arrest en na wijzing van het arrest discussie in de wetenschap, de advieswereld en de uitvoering. Inmiddels is duidelijk dat een toelichting van de Europese Commissie op het arrest uitblijft. Het ODB vraagt daarom aan de Douane naar het beleid van de Douane.

Kern

- Het arrest Hamamatsu is op meerdere manieren te interpreteren, het arrest wordt niet in alle lidstaten op eenzelfde wijze toegepast. In dit memo wordt een voorstel gedaan hoe de Nederlandse Douane het arrest leest en zal toepassen. Hiertoe hebben het LWT en de Coördinatiegroepen HEFF & GLB en Formeel samengewerkt.
- Uitleg arrest: het niet is toegestaan om een douanewaarde te hanteren waarbij de overeengekomen transactiewaarde deels bestaat uit een vast (aangegeven) bedrag en deels uit een forfaitaire correctie op dat vaste bedrag dat na afloop van het afrekeningstijdvak op een nog onbekende wijze wordt gecorrigeerd.
- Dit memo zet uiteen hoe de Nederlandse Douane het arrest uitlegt en hoe omgegaan moet worden met de lopende en nieuwe dossiers. De wijze waarop vraagstukken tot nu toe zijn aangevlogen wordt genuanceerd.

Beslispunt

Stemt het MT HHB in met de voorgestelde wijze van toepassen van het arrest Hamamatsu:

In beginsel wordt een vergunning op grond van art. 73 DWU (vereenvoudiging douanewaarde) verleend. Als dat niet opportuun is, zullen er afspraken met bedrijven worden gemaakt waarbij er periodiek een herberekening van de aangegeven douanewaarde zal worden ingediend. Dit is onder voorbehoud van eventuele toekomstige richtlijnen van de Europese Commissie of arresten van het HvJ die van de afspraken afwijken.

Advies

Het MT HHB wordt geadviseerd om akkoord te gaan met de voorgestelde werkwijze.

¹ HvJ EU 20 december 2017, C529/16, ECLI:EU:C:2017:984.

Met de voorgestelde werkwijze heeft de Douane de betreffende bedrijven in beeld omdat zij genoodzaakt zijn regelmatig te rapporteren en wordt zo veel mogelijk gekeken naar de bedoeling die het HvJ naar alle waarschijnlijkheid had bij het wijzen van het arrest en de letterlijke tekst van het dictum.

Toelichting

- Arrest Hamamatsu kan op verschillende wijzen worden geïnterpreteerd waardoor het arrest in de verschillende lidstaten dan ook op verschillende manieren wordt toegepast.
- Nederland heeft via de geëigende kanalen meermaals het verzoek om uitleg neergelegd bij de Europese Commissie. Dit is opgemerkt door de Europese Commissie. Volgens is aangegeven dat een concrete uitleg van het arrest door de Commissie zal uitblijven: de Commissie acht het arrest duidelijk. Uiteraard zullen wij op Europees niveau blijven vragen om toelichting. Wij verwachten echter dat deze niet wordt gegeven omdat de wijze van toepassing door de verschillende lidstaten ver uit elkaar ligt² en het erop lijkt dat de Europese Commissie zich hier niet aan wil branden.
- Daarnaast zullen in deze zaak naar verwachting wederom prejudiciële vragen worden gesteld door de Duitse rechter waardoor het HvJ zich nogmaals zal moeten uitspreken over deze materie.

Huidige werkwijze

- In de zomer van 2018 heeft de Cg Heffing en GLB voor een zienswijze gekozen die erop neer kwam dat:

I. lopende dossiers en afspraken tegen het licht worden gehouden en indien mogelijk in de lijn van het arrest omgezet naar vergunningen vereenvoudigingen douanewaarde zoals bepaald is in art. 73 DWU. Indien een vergunning ex. art. 73 DWU niet mogelijk is, worden de lopende afspraken gecontinueerd.

II. nieuwe verzoeken worden beoordeeld conform het arrest en indien mogelijk wordt een vergunning vereenvoudiging douanewaarde afgegeven. Is dat om bepaalde redenen niet wenselijk, dan worden er 'afspraken op maat' gemaakt met het voorbehoud, dat indien de Commissie met richtlijnen komt, die tot gevolg kunnen hebben dat de afspraken worden herzien. Een vergunning ex. Art. 73 DWU ziet op vereenvoudiging van de bepaling van bedragen die deel uitmaken van de douanewaarde van goederen.

- Voor deze wijze van handelen is gekozen omdat het bedrijfsleven op deze wijze *duidelijkheid zou hebben, terwijl de Douane aangeeft dat de lijn die de Commissie zal uitzetten, voor de toekomst zal gelden. Hiermee werd voorkomen dat het werk ophoopt en er geen duidelijkheid is voor wat betreft het doen van invoeraangiften en er op verschillende manieren wordt gewerkt.*
- Deze standpuntinname is bij nader inzien niet zuiver. Het is namelijk niet in lijn met het arrest dat een douanewaarde werd gehanteerd waarbij de overeengekomen transactiewaarde deels bestaand uit een forfaitaire correctie op dat vaste bedrag dat na afloop van het afrekeningstijdvak op een nog onbekende wijze wordt gecorrigeerd.

² België gebruikt in dit soort situaties artikel 70 niet en gebruikt een andere waardebepalingsmethode (71 fall back en past dan gewoon de (forfaitaire) correctie toe. Frankrijk gebruikt artikel 73 DWU om vergunning af te geven voor dit soort gevallen.

Nieuwe werkwijze

- De nieuwe werkwijze betreft vooral een nuancering van de al staande praktijk:

I. Lopende dossiers en lopende afspraken tegen het licht houden. Indien mogelijk worden vergunningen vereenvoudigingen douanewaarde zoals bepaald is in art. 73 DWU verleend; en

II. Indien een vergunning op grond van art. 73 DWU niet opportuun is, afspraken maken met bedrijven (en huidige overeenkomstig herzien) waarbij er periodiek een herberekening van de aangegeven douanewaarde zal worden ingediend waardoor een correctie na afloop van het afrekeningstijdvak niet meer mogelijk is. Op deze manier is het bedrijf 'in beeld'.

NB. Dit is onder voorbehoud van eventuele toekomstige richtlijnen van de Europese Commissie of arresten van het HvJ die van de afspraken afwijken.

Ad II

- In bepaalde gevallen wordt het gebruik van een 'forfait' niet opportuun geacht. Transfer prices en aanpassingen achteraf (year-end adjustments) kunnen behoorlijk fluctueren, waarbij de kans bestaat dat het ene jaar een groot bedrag moet worden bijbetaald en het jaar daarop een groot bedrag moet worden terugbetaald. Dat geldt eveneens voor bijvoorbeeld royalty's en R&D&D-kosten.
- In dat soort gevallen is het voorstel om, zoals in het verleden ook is gedaan, afspraken te maken met het betreffende bedrijf om periodiek, ná afloop van een kalender- of boekjaar, een herberekening in te dienen van de in de afgelopen periode aangegeven douanewaarde. Het gaat dan over correcties gebaseerd op reële bedragen toegewezen aan de afzonderlijke aangiften en niet zoals in het arrest Hamamatsu over forfaitaire bedragen,
- Het grote voordeel is dat het bedrijf 'in beeld' is en het risico wordt vermeden dat er wel verzoeken om terugbetaling worden ingediend, maar geen verzoeken om bijbetaling. Uiteraard dienen de bedrijven op het afgesproken tijdstip wel een herberekening mét onderbouwing (achterliggende administratief vastgelegde gegevens) te overleggen.

Bijlage

Achtergrond informatie

- Centraal in het arrest Hamamatsu stond de vraag of de douanewaarde die overeenkomt met de transactiewaarde deels mag bestaan uit
 - 1) een aanvankelijk in rekening gebracht bedrag; en
 - 2) deels een forfaitaire correctie daarop na afloop van het afrekeningstijdvak zonder dat het mogelijk is om te weten of aan het einde van het afrekeningstijdvak deze correctie naar boven of naar beneden zal plaatsvinden.
- De discussie in de wetenschap en uitvoering spitst zich toe op de vraag of het nog mogelijk is om de in de aangifte vermelde transfer price in voorkomend geval achteraf aan te passen.
- Uit analyse van het HvJ arrest en contact met de Duitse collega's blijkt dat in onderhavige casus, Hamamatsu met de Duitse douaneautoriteiten geen afspraak heeft/had gemaakt om de voor de bepaling van de douanewaarde gebruikte transfer price in voorkomend geval na afloop van een bepaalde periode aan te passen. Bovendien was in het verzoek om terugbetaling het teruggevraagde bedrag aan invoerrechten niet per aangifte gespecificeerd. Een berekening per aangifte was niet te maken. Dat zou de reden zijn geweest dat HvJ in het arrest spreekt over 'een forfaitaire correctie'.
- Opvallend is dat HvJ ook aangeeft dat het wel mogelijk is om de douanewaarde van de ingevoerde goederen, waarvan blijkt dat ze bij invoer beschadigd waren dan wel dat er ná de invoer aanspraak gemaakt wordt op de garantiebepalingen, kan worden aangepast. HvJ gaat er, volgens ons onterecht, vanuit dat een transfer price achteraf niet kan worden aangepast. Dat gaat, volgens ons, in tegen de regels voor de bepaling van de douanewaarde (WTO valuation agreement (Gatt), CDW, DWU), waarbij de basis zoveel als mogelijk wordt gevormd door de 'werkelijk betaalde of te betalen prijs'.
- Het HvJ geeft in haar overwegingen aan dat aan importbedrijven geen verplichting kan worden opgelegd om te verzoeken om correcties van de transactiewaarde wanneer deze achteraf naar boven wordt bijgesteld. Het DWU bevat geen bepaling op basis waarvan de douaneautoriteiten zich kunnen indekken tegen het risico dat die bedrijven alleen verzoeken om aanpassingen naar beneden.



Douane
Belastingdienst

Aan de Regiegroep HHB

memo

Als een vaststellingsovereenkomst (VSO) niet kan wat kan dan wel.

Inleiding

In januari 2022 is de als bijlage ingevoegde Nota "Waarom De Douane geen vaststellingsovereenkomsten aan kan gaan binnen het kader van het Douane Wetboek van de Unie". Besproken in de Regiegroep HHB. Uit die bespreking kwam de vervolgvraag "Als een VSO niet kan wat kan dan wel".

In dit memo wordt duidelijk gemaakt waarom een Vaststellings- overeenkomst (hierna VSO) bij de Belastingdienst wel mogelijk is en kan bijdragen aan de oplossing van een geschil en waarom dit bij de Douane niet mogelijk is. Ook zal worden aangegeven in welke situaties de Belastingdienst samen met belanghebbende tot een VSO kan komen.

Onderscheid nationaal recht en Unierecht

Het Burgerlijkwetboek maakt het sluiten van een VSO mogelijk ter beslechting van een geschil of om onzekerheid weg te nemen. Onder voorwaarde dat dit niet in strijd mag zijn met wettelijke bepalingen. Voor de toepassing van een VSO in de uitvoering van de belastingwetten is beleid ontwikkeld.¹ Hierin wordt het volgende kader gegeven:

"Een vaststellingsovereenkomst is:

- Een overeenkomst
- Tussen partijen
- Die als strekking heeft de beëindiging of voorkoming van onzekerheid of geschil
- Over welke regels tussen partijen moeten worden toegepast, of welke feiten tussen partijen vaststaan
- Waarbij zij een vaststelling van hun rechtstoestand aanvaarden, ook als die later anders mocht blijken te zijn

De vaststellingsovereenkomst ziet niet op afspraken met groepen belanghebbenden, het heeft betrekking op de toepassing van het recht in een concreet geval.

De Belastingdienst² is bij het sluiten van een vaststellingsovereenkomst gebonden aan door de staatssecretaris van Financiën vastgestelde regels. Deze zijn opgenomen in het Besluit Fiscaal Bestuursrecht."

Belastingdienst/Douane/

Landelijk kantoor

Afdeling Handhavingsbeleid

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

Contactpersoon

5.1.2 e

5.1.2 e

M 5.1.2.e

5.1.2 e

@douane.nl

Datum

01-03-2022

Versienummer

2

Referentienummer

202202245.1.2 e geen VSO wat kan dan wel

Datum vaststelling

Datum

Vastgesteld door

Naam Achternaam

Opdrachtgever

Toegevoegd directeur Juridische zaken

Auteur

5.1.2 e

5.1.2 e

Kopie aan

Cluster Formeel Recht

Revaco's Formeel Recht

Bijlagen

Nota "waarom de Douane geen vaststellingsovereenkomsten aan kan gaan binnen het kader van het Douanewetboek van de unie". November 2021

(ingevoegd)

¹ <https://intranet.belastingdienst.nl/formeel-recht/vaststellingsovereenkomst/#kader>

² Vooral nog geldt voor de Douane wat ook geldt voor de Belastingdienst.

Het Douanewetboek van de Unie (DWU) is geen belastingwet waarop dit beleid van toepassing is.

Belastingdienst

Een VSO wordt bij de Belastingdienst veelal gebruikt in een situatie waarbij een geschil is ontstaan over de feiten. Niet over de rechtstoepassing. Een geschil kan bijvoorbeeld zijn ontstaan tijdens een loonbelastingcontrole waarbij tijdens een waarneming ter plaatse personeel aangetroffen is welke niet op de loonlijst is verantwoord. De vraag hoeveel betaalde uren er buiten de loonadministratie gebleven beantwoordt de Inspecteur door een schatting te maken van het niet verantwoorde aantal uren. Om bij een eventuele procedure een discussie te voorkomen omtrent de feiten kan de Inspecteur met belanghebbende een VSO opstellen waarin het aantal niet verantwoorde uren worden vastgesteld. Over die uren wordt dan belasting in rekening gebracht volgens de wetgeving.

In de Vennootschapsbelasting zijn kan het gaan om de toedeling van de winst aan een bepaalde werkmaatschappij. Het gaat dus om situaties waarbij er tussen beide partijen een geschil is ontstaan over de feiten.

Dit zijn dus situaties waarin het niet voor 100% duidelijk is wat de exacte feiten zijn en waarbij een VSO de oplossing kan bieden. In een VSO wordt echter nooit afgesproken dat de wetgeving niet of niet juist wordt toegepast.

Douane

Binnen de Douanewetgeving, betreffen de geschillen veelal de drie volgende componenten, waarde, tarief en oorsprong.

Het DWU en de uitwerkingen in de GVo en UVo, geven precies aan hoe deze componenten moeten worden vastgesteld, danwel berekend.

Geschillen die hierbij ontstaan zijn o.a. de volgende:

Waarde: Zijn de juiste componenten meegenomen of in aftrek gebracht, de wet geeft aan hoe de douanewaarde bepaalt dient te worden. In dit geval kunnen partijen tegenover elkaar staan voor wat betreft de interpretatie of toepassing van de wet. De feiten zijn echter niet in geschil. Een geschil over de interpretatie of de wetstoepassing zal uiteindelijk door de rechter beslecht worden. Het is niet mogelijk voor de Inspecteur om middels een VSO tot een middenweg te komen.

Tarief: In het gebruikers tarief wordt specifiek omschreven welke goederen onder welke tariefpost moeten worden ingedeeld. Hierbij kunnen ook verschillen van mening ontstaan tussen belanghebbende en de Inspecteur. De indelingsregels bepalen of de goederen worden ingedeeld onder post A of onder post B. Er kan geen VSO worden opgemaakt waarin wordt afgesproken dat de goederen worden ingedeeld onder post C. In dit soort situaties wordt uiteindelijk overeenstemming bereikt dat het post A of B is. Is er geen overeenstemming dan is het de rechter die daar uitspraak over doet.

Oorsprong: Het DWU en de uitwerkingen in het GVo en UVo, en de protocollen omschrijven gedetailleerd, wanneer goederen een bepaalde oorsprong hebben en voor een preferentie in aanmerking komen. Over de interpretatie van deze wettelijke bepalingen kan geen VSO gesloten worden. Interpretatie geschillen zullen door de rechter beslecht moeten worden.

Zoals hierboven vermeld is het dus niet mogelijk om een VSO op te maken waarbij voorbij wordt gegaan aan de wettelijke, en soms hele specifieke, bepalingen.

Wanneer is een VSO wel mogelijk

Deze vraag is lastig te beantwoorden. Er zijn situaties met betrekking tot bijvoorbeeld de praktische afwikkeling van zaken waarbij er uiteindelijk tot een oplossing wordt gekomen. Een voorbeeld is een vergunning die niet verleend kan worden waarbij afgesproken wordt dat de aanvrager zijn verzoek intrekt. Of een situatie waarbij afgesproken wordt dat hoewel een bezwaar moet worden afgedaan binnen een bepaalde termijn, dat er gewacht wordt op een uitspraak van de Hoge Raad. Dit zijn situaties waarbij er geen geschil is, maar gezamenlijk een praktische oplossing wordt gevonden. Dit wordt dan bevestigd middels een brief van de Inspecteur.

Conclusie

Op de vraag van het MT wanneer een VSO wel mogelijk is, kan op geen situatie beschreven worden waarin gesteld kan worden, nu is een VSO het middel om tot de oplossing van een geschil te komen.

Het DWU biedt amper mogelijkheden om in overleg met de belanghebbende tot behandeling van zijn aanvraag of aangifte over te gaan. De rolverdeling tussen belanghebbende en Douane is in het DWU scherp gemarkeerd.

Om binnen het kader van het DWU toch tegemoet te komen aan belanghebbenden in situaties zoals bedoeld in het BW voor het opstellen van een vaststellingsovereenkomst, moet vooral gebruik gemaakt worden van het contact dat vooraf gaat aan het verlenen van een beschikking. Dus vóór vergunningverlening en vóór het uitvaardigen van een UTB.

Heeft belanghebbende eenmaal een vergunning aangevraagd of aangifte gedaan, Dan kan de Douane slechts reageren met het wel of niet aanvaarden en rest er weinig meer dan de wettelijke rechtsmiddelen bezwaar en beroep om tot beslechting van een geschil te komen.

Ook in de fase na aanvaarding en vóór bezwaar, is het van belang goed te motiveren en duidelijk uit te leggen waarom de beschikking luidt zoals deze luidt, daarmee kan begrip gekregen worden en een geschil voorkomen worden.

Uiteindelijk zullen er geschillen blijven. Er rest voor belanghebbende weinig anders dan deze voor te leggen aan de rechter. Het is ook dan aan de inspecteur om uit te leggen waarin de rechtvaardiging van de door hem verleende beschikking is gelegen. Is die (wettelijke) rechtvaardiging er niet dan had dit in de bezwaarfase al naar voren moeten komen en had dit bezwaar moeten worden toegewezen. Aanvaarding van de eventuele consequenties zoals het gegeven dat de Cie. alsnog betaling van de lidstaat kan vragen, hoort daarbij.



Douane
Belastingdienst

Aan: MT Douane

memo

Advies Douane en Werkagenda voor de publieke dienstverlening

Aanleiding

De Werkagenda voor publieke dienstverlening is een overheidsbrede agenda met als doel om de dienstverlening en de uitvoering door de overheid te verbeteren. De Werkagenda wordt gecoördineerd door het ministerie van SZW.

Het is een ambitieuze agenda voor de komende tien jaar die voortkomt uit eerdere trajecten zoals POK, WaU en TCU¹. De agenda is divers en ziet bijvoorbeeld op een toekomstbestendige dienstverlening en het vergroten van het maatschappelijk aanzien van de uitvoering. Voor de realisatie van de acties uit de Werkagenda (financiële) zijn overheidsmiddelen beschikbaar gesteld.

De Werkagenda komt niet in de plaats van lopende trajecten, projecten en programma's bij de overheid, maar ondersteunt waar mogelijk en draagt bij aan de samenhang en zichtbaarheid hiervan. De Werkagenda vormt als het ware een paraplu over bestaande trajecten.

In dit memo volgt een advies op welke manier de Douane kan aansluiten op de Werkagenda.

Gevraagd besluit door MT Douane

1. Stemt het MT Douane in met de voorgestelde ambitie voor de Werkagenda publieke dienstverlening?;
2. Stemt het MT Douane in met het rapporteren over de Werkagenda ten aanzien van de benoemde onderwerpen (zie figuur 1)?;
3. Stemt het MT Douane in met de intentie om een jaarlijkse Stand van de uitvoering Douane op te stellen, te beginnen over het jaar 2023 én in afwachting van de afstemming met FEZ/EA (en andere relevante partijen) over de verhouding tot bestaande rapportages?; en
4. Stemt het MT Douane in met het proces voor het opstellen van de Stand van de uitvoering in de organisatie te beleggen met de benodigde capaciteit?

Naam dienstonderdeel

Douane Landelijk kanoor

Laan op Zuid 45
3014 EK Rotterdam
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

5.1.2.e

5.1.2.e

M5.1.2.e

5.1.2.e

@douane.nl

Datum

31 maart 2022

Versienummer

0.9

Referentienummer

Datum vaststelling

Vastgesteld door

Opdrachtgever

5.1.2.e en 5.1.2.e

Auteurs

5.1.2.e

Afgestemd met

Behandeld door

Kopie aan

Douane werkgroep Werkagenda
publieke dienstverlening en
uitvoering:

5.1.2.e (DLK IM)

5.1.2.e (DLK F&C)

5.1.2.e (Bureau DG)

5.1.2.e

(DLK HHB)

5.1.2.e (DLK Operaties)

5.1.2.e / 5.1.2.e

(DLK SMP)

5.1.2.e en 5.1.2.e

(DGR en DAR)

En

5.1.2.e (DLK HHB)

Bijlagen

I. Achtergrondinformatie
Werkagenda publieke
dienstverlening.

II. Figuur met overzicht
Werkagenda voor de publieke
dienstverlening, 2021.

¹ Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, Werk aan Uitvoering en Tijdelijke Commissie Uitvoering.

Advies

De ambities uit de Werkagenda zijn relevant en herkenbaar voor Douane. Een groot deel van de thema's uit de Werkagenda komt reeds in bestaande en lopende trajecten en programma's binnen de Douane aan bod. Het advies is deze activiteiten als de ambitie van de Douane t.a.v. de Werkagenda te benoemen. Het advies is om de bestaande trajecten, die onder de paraplu van de Werkagenda vallen, in de lijn belegd te houden.

Er wordt een coördinator voor de Werkagenda aangesteld². Door het aanstellen van een coördinator Werkagenda publieke dienstverlening wordt de samenhang en zichtbaarheid van deze trajecten en programma's vergroot. Geadviseerd wordt om de taken van deze coördinator o.a. te laten bestaan uit: informatiedeling, afstemming en coördinatie m.b.t. vragen over en uitwerking van de Werkagenda binnen Douane, het inbrengen van standpunten Douane in het uitvoeringsoverleg (MinFin-overleg, voorgezeten door FEZ/EA) en ter voorbereiding op de Ambtelijke Commissie Uitvoering (ACU) en gerelateerde overleggen.

In onderstaande figuur staat een overzicht van activiteiten door de Douane die reeds bijdragen aan de Werkagenda. Eén belangrijke activiteit uit de Werkagenda is nog niet door de Douane in gang gezet en belegd, dat is de Stand van de uitvoering. Aan uitvoeringsorganisaties is gevraagd jaarlijks een Stand van de uitvoering op te stellen met activiteiten en signalen uit de uitvoering. Deze Stand wordt aangeboden aan de Tweede Kamer. Het advies is om als Douane een Stand van de uitvoering op te stellen, te beginnen met een Stand van de uitvoering over 2023. Daarbij wordt geadviseerd dat de Douane in gesprek gaat met FEZ/EA (en andere relevante partijen) over de verhouding tussen de Stand van de uitvoering en al bestaande rapportages.

Figuur 1: Raakvlakken tussen trajecten van de Douane en Werkagenda publieke dienstverlening

Werkagenda De 6 handelings- perspectieven	Werkagenda De uitwerking in thema's	Douane Lopende trajecten en programma's	Douane Verantwoordelijk directeur
1.Toekomstbestendige dienstverlening	Een visie op gezamenlijke dienstverlening	Acties ingezet door Douane vanuit SMP initiatief versterken dienstverlening en vernieuwen klantmanagement.	Directeur DLK HHB
	Maatwerk	Visie - De Douane heeft de visie op dienstverlening geactualiseerd en daarbij de inzichten uit de overheidsbrede visie op dienstverlening gebruikt.	Directeur DLK HHB
	Kennis en competenties	Maatwerk – zie handelingsperspectief begrijpelijke en uitvoerbare wetgeving.	Regiodirecteuren en directeur DLK HHB
	Vroegsignalering bij problemen	Kennis en competenties m.b.t. dienstverlening - borgen in het SMP initiatief strategische personeelsopgave.	Directeur BV
	Vergroten zelfredzaamheid	Zelfredzaamheid – verbeteren van de digitale toegankelijkheid van producten van Douane is in gang gezet en wordt verder geborgd.	Directeur HHB/ directeur BV
	Eén loket voor hulpvragen/ multiproblematiek	Algemeen – de Douane zal jaarlijks een Stand van de uitvoering gaan opstellen waarin eventuele knelpunten in de uitvoering worden benoemd.	Directeur F&C

² Het verzoek voor werving van een programmamanager is door DLK HHB uitgezet bij DLSO. De werving is nog niet in gang gezet.

		De thema's vroegsignalering en multiproblematiek zijn waarschijnlijk minder relevant voor Douane.	-
2. Versnelling digitale agenda ³	Snelle, simpele en gemakkelijke dienstverlening Basis op orde Investeren in vernieuwen	Acties ingezet door Douane vanuit SMP initiatief versterken dienstverlening en digitale snelweg en digitale werkruimte Snelle, simpele en gemakkelijke dienstverlening - Actieplan digitalisering dienstverlening Basis op orde – Metingen naar beschikbaarheid van aangiftesystemen Investeren in vernieuwen – Digitale Snelweg Douane.	Directeur DLK IM en directeur DLK HHB Directeur DLK HHB Directeur DCP Directeur DLK IM
3. Begrijpelijke en uitvoerbare wetgeving	Maatwerk Werken aan wetgeving Kennis en competenties Regeerakkoord en politiek	Maatwerk: - In de regio's DGR en DAR is een pilot gestart om morele dilemma's in de uitvoering te bespreken. Hier is ook een sessie in de rg HHB aan gewijd. - Medewerkers worden in staat gesteld om deel te nemen aan sessies over versterken van vakmanschap door reflectie. - Het voorstel is om de cg Toezicht opdracht te geven om het begrip maatwerk nader uit te werken voor de Douane. Werken aan wetgeving: - Voorstel voor pilot wendbare wetgeving is opgesteld. - Douane werkt aan de aanbevelingen uit het onderzoek naar de uitvoeringstoetsen.	Regiodirecteuren en directeur DLK HHB Directeur DLK HHB
4. Intensivering samenwerking en verbeteren ambtelijke sturing(sdriehoek)	Sturingsprincipes Kennis en competenties Inventariseren bestuurlijke werkagenda's	Sturingsprincipes: - Douane heeft ingezet op een nieuw resultaatgericht sturingsmodel met bijbehorende bestuurlijke afspraken. - Kabinetstoezegging na de Beleidsdoorlichting is de Douane gestart met versterking van de relatie opdrachtgever-opdrachtnemer in het OOD. - FEZ/ EA trekt in voorjaar 2022 een evaluatie naar het sturingsmechanisme	Bespreken: MT Douane of één van de MT-leden?
5. Vergroten statuut en aantrekkelijkheid van de uitvoering	Gelijke waardering in vergelijkbare functies Kennis en competenties Staat van de uitvoering	SMP initiatief strategische personeelsopgave. De Douane geeft opvolging aan de resultaten uit de medewerkerstevredenheidsonderzoeken. TV-serie Douane in actie ter promotie van werken bij de Douane.	Directeur DLK BV Directeur DLK BV Directeur DLK BV

³ De Douane ervaart een gebrek aan benodigde capaciteit en specialistische kennis om tot goede uitvoer van dit thema te komen (realisatie). De Stas heeft dit ook in het commissiedebat Douane op 9 maart aangegeven.

		Staat van de uitvoering – de Douane zal, indien gewenst, input leveren voor de overheidsbrede Staat van de uitvoering.	Directeur DLK F&C
6. Rol politiek	Trialoog Toetsen Toerusten	De Douane verkent de deelname aan invoeringstoetsen. Organiseren van cursussen politieke sensitiviteit.	Directeur DLK HHB Directeur DLK BV

Bijlage I - Achtergrondinformatie

Aanleiding en context Werkagenda publieke dienstverlening

De kwaliteit van de overheidsdienstverlening en uitvoering moet beter. Die conclusie trok het kabinet Rutte III na de rapporten van ABDTOPConsult (Werk aan uitvoering, WAU), Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) en de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU).

Leidend voor de verbeterslag is de Werkagenda voor de Publieke Dienstverlening oftewel de Werkagenda. In de Werkagenda zijn alle acties uit de trajecten Werken aan Uitvoering (WaU) en gedeeltelijk de acties uit de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) en de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) ondergebracht. Op 29 juni jl. heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een brief aan de Tweede Kamer gestuurd met deze overheidsbrede Werkagenda. In de Werkagenda zijn zes handelingsperspectieven (met bijbehorende thema's en acties) opgenomen:

1. Toekomstbestendige dienstverlening
2. Versnelling digitale agenda
3. Begrijpelijke en uitvoerbare wetgeving
4. Intensivering van samenwerking en verbeteren ambtelijke sturing(sdriehoek)
5. Vergroten statuur en aantrekkelijkheid van de uitvoering
6. Rol politiek

De Werkagenda komt niet in de plaats van lopende trajecten, projecten en programma's bij de overheid, maar ondersteunt waar mogelijk en draagt bij aan de samenhang en zichtbaarheid hiervan. Zie ook bijlage II.

Governance van de Werkagenda

- Het Programma Werk aan Uitvoering (WAU) van het ministerie van SZW monitort en jaagt de activiteiten aan die vanuit de Werkagenda worden opgepakt, binnen de overheid maar ook bij provincies en gemeenten.
- De secretarissen-generaal en bestuurders van organisaties van publieke dienstverleners hebben gezamenlijk de ambitie uitgesproken om de realisatie van de Werkagenda als een meerjarig programma onder de Ministeriele Commissie Uitvoering (MCU) in te richten. Het MCU wordt voorgezeten door de minister voor armoedebelief, participatie en pensioenen.
- Ter voorbereiding van de MCU is een Ambtelijke Commissie Uitvoering (ACU) ingericht. Aan deze ACU nemen verschillende ministeries en uitvoeringsorganisaties deel. Vanuit het Ministerie van Financiën neemt DGFZ en DG BD deel.
- FEZ/ EA coördineert de inbreng vanuit het Ministerie van Financiën in de ACU en in het programmteam WAU. Hiervoor heeft FEZ/EA binnen het Ministerie van Financiën een uitvoeringsoverleg ingesteld waaraan de verschillende organisatieonderdelen deelnemen. Ook Douane neemt deel aan dit uitvoeringsoverleg.
- In de zogenoemde driehoeksoverleggen Belastingdienst, Toeslagen en Douane en het Eigenaarsoverleg wordt de voortgang van (gezamenlijke) acties opgehaald en bewaakt.
- FEZ/ EA heeft een notitie opgesteld voor de rapportage over de voortgang van acties uit de Werkagenda door de verschillende organisatieonderdelen, waaronder de Douane. Deze notitie stond begin maart 2022 op de agenda van de Bestuursraad.

Financiering van de Werkagenda

- De benodigde beweging vanuit de Werkagenda vraagt overheidsbreed om aanzienlijke investeringen. Investerings die randvoorwaardelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening en het daadwerkelijk in de praktijk brengen

van de Werkagenda. Hoewel niet allesomvattend is met het rapport 'Kwantificering Werk aan Uitvoering'⁴ in beeld gebracht welke budgetten vier grote uitvoeringsorganisaties (Belastingdienst, UWV, SVB en DUO) verwachten nodig te hebben, en wat benodigd is voor een aantal rijk brede investeringen⁵.

- De Douane is niet betrokken geweest bij de totstandkoming van de WAU en het programmabureau WAU. MT-leden van de Douane staan niet opgesteld als trekkers voor de sporen in de WAU en de Douane heeft (nog) geen zitting in werkgroepen die inmiddels zijn geformeerd.
- Op verzoek van de voorzitter van de MCU is in januari/ februari 2022 een notitie opgesteld over de financiering van de Werkagenda. Deze notitie is besproken in de ACU.

⁴ Rapport Kwantificering WAU-gelden, 2021.

⁵ De Douane heeft Digitale Snelweg Douane en toezicht aangedragen voor financiering via WAU. Financiering hiervoor is inmiddels via de voorjaarsnota 2022 geregeld. Dat zou betekenen dat voor Douane geen claim meer via de WAU loopt.

Werkagenda voor de Publieke Dienstverlening

Zo werkt Financiën samen met anderen aan een menselijke, toegankelijke en wendbare dienstverlening.

Speerpunten uit Werkagenda

	Gerelateerde speerpunten uit WAU	Gerelateerde speerpunten uit TCU	Gerelateerde speerpunten uit POK
	Verbeteren van de dienstverlening		
	Verbeteren van de dienstverlening		Responsieve dienstverlening
	Versnellen van de digitale agenda		
	Versnellen digitale agenda		Informatievoorziening TK & Informatie-huishouding
	Vereenvoudigen van wet- en regelgeving		
	Opruimen wet- en regelgeving	Vaker in gesprek burger/TK Uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving Verbeteren kennis en informatiepositie TK Meer zeggenschap professionals	Wet en regelgeving / anti-discriminatie
	Versterken van de samenwerking in de driehoek		
	Verbeteren samenwerking in de driehoek	Signaleer problemen in de uitvoering Driehoek TK, departement en uitvoering	Responsieve overheid
	Vergroten van de statuur van uitvoeringsorganisaties		
	Vergroting statuur van de uitvoering	Meer zeggenschap professionals	Ambtelijk vakmanschap
	Rol politiek		
	Rol Politiek	Verbeteren kennis en informatiepositie TK	



Douane
Ministerie van Financiën

Visie Dienstverlening Douane

DLK HHB
10 en 11 mei 2022





Agenda

- Welkom
- Doel van de sessie
- Toelichting visie dienstverlening Douane
- Raakvlakken dienstverlening DLK HHB
- Afsluiting



Actualisatie visie dienstverlening Douane

Aanleiding

- Opdracht MT Douane
- Strategisch Meerjarenplan 2020-2025 initiatief 'Versterken dienstverlening'
- Onderdeel van dit initiatief is een actualisatie van de visie op dienstverlening uit 2017
- Ontwikkelingen in de omgeving van de Douane verwerkt en beschouwd op impact voor de visie op dienstverlening Douane

Doel

- Lange termijn
- Duidt het begrip dienstverlening
- Ambitie voor dienstverlening Douane
- Strategisch van aard, verdere vertaling en concretisering in tactische en operationele plannen (meerjarige agenda dienstverlening, doelen op het gebied van dienstverlening opnemen planning en controlcyclus).
- De visie op dienstverlening Douane staat niet op zichzelf. In balans en in afstemming met visie(s) op toezicht en initiatieven uit het SMP zoals klantgericht toezicht, gelaagde handhaving en vernieuwing klantmanagement et cetera.

Douane



Missie

De Douane is de handhavingsdienst die het EU buitengrensoverschrijdende goederenverkeer controleert. De Douane zorgt ook voor de heffing en inning van binnenlandse accijnzen en verbruiksbelastingen en de handhaving op dit terrein. De Douane ziet erop toe dat het goederenverkeer volgens de regels verloopt én dat het grensoverschrijdend goederenverkeer wordt gefaciliteerd.

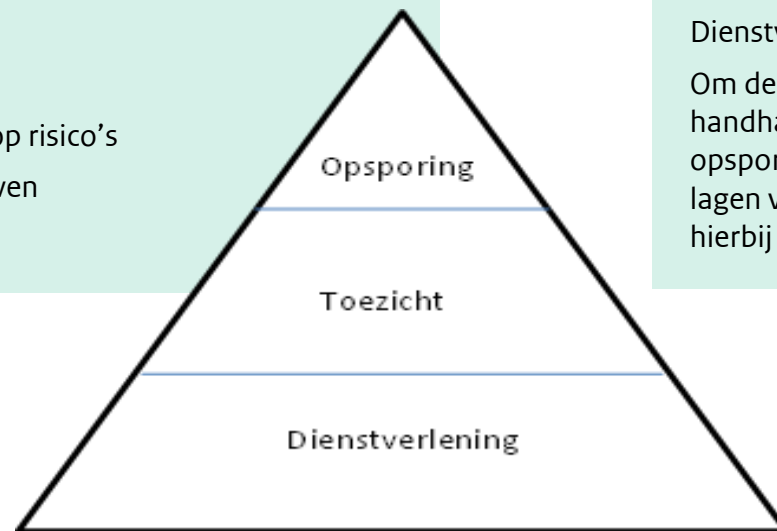
Opdracht

De opdracht voor de Douane is:

- Afdracht; zorgen dat belastingopbrengsten zo juist, tijdig en volledig mogelijk zijn.
- Beschermen; de samenleving zo goed mogelijk beschermen tegen onveilige en ongewenste goederen.
- Concurrentiepositie; bijdragen aan het versterken van de concurrentiepositie van de Europese Unie.

Handhavingsstrategie

- Compliancegericht
- Informatiegestuurd
- Gedifferentieerde handhaving gericht op risico's
- Samen met andere overheden handhaven
- Samenwerking met bedrijfsleven



Dienstverlening draagt bij aan het realiseren van de ABC-opdracht.

Om de compliance te bevorderen kiest de Douane in haar handhavingsstrategie voor een combinatie van dienstverlening, opsporing en toezicht. Kortom door interventies uit de verschillende lagen van de handhavingspiramide in te zetten. Dienstverlening vormt hierbij dus de basis.



Belangrijke trends voor dienstverlening Douane

Trend

Kansen & uitdagingen dienstverlening Douane

Reflectie op publieke dienstverlening

- Aandacht voor menselijke maat in de uitvoering
- Zelfredzaamheid/ doenvermogen van burgers overschat
- Aandacht voor toegankelijkheid van dienstverlening voor alle burgers
- Meer signalen uit de samenleving en uitvoering ophalen en benutten
- Voortzetten Werkagenda publieke dienstverlening opgenomen in regeerakkoord

Verdere Europese harmonisatie en standaardisatie van handhaving

- Mogelijk minder ruimte voor Nederlandse Douane om dienstverlening aan burgers & bedrijven zelf vorm te geven

Digitalisering

- Belang van digitalisering neemt verder toe
- Met verdere digitalisering de dienstverlening aan bedrijven verbeteren
- Actieplan digitalisering dienstverlening Douane (o.a. uitbreiding Mijn Douane)
- Aandacht nodig voor minder digitaal vaardige burgers

Ontvlechting

- Kansen om dienstverlening en communicatie specifiekere vorm te geven voor burgers & bedrijven die met Douane te maken hebben (Europese en internationale context en 24/7)



Definitie dienstverlening

Het geheel aan producten, diensten en processen waarmee de Douane beoogt het zo makkelijk mogelijk te maken voor burgers & bedrijven om aan hun verplichtingen te voldoen en hun rechten te kunnen uitoefenen.

1. De communicatie en interactie tussen burgers & bedrijven en Douane met inzet van verschillende interactiekanalen.
2. Het (digitaal) aanbieden van diensten.
3. De eenvoud en eenduidigheid in procedures en formaliteiten.
4. De beschikbaarheid en toegankelijkheid van de Douane
5. De manier waarop douanemedewerkers burgers en bedrijven behandelen.

Voorbeelden

1. Uitleg van een vergunningsverplichting op douane.nl of het beantwoorden van vragen via de DouaneTelefoon.
2. Een tool waarmee bedrijven fysieke controles kunnen inplannen of het nationale portaal Mijn Douane voor het indienen van accijnsaangiften.
3. Klachtenprocedures versimpelen door ook digitaal een klacht te kunnen indienen.
4. Producten op douane.nl op een digitaal toegankelijke manier aanbieden, weinig verstoringen in de beschikbaarheid van aangiftesystemen.
5. Meedenken met een burger die een vraag heeft.



Visie dienstverlening

Met dienstverlening maken we het burgers en bedrijven zo makkelijk mogelijk om aan hun verplichtingen te voldoen en hun rechten uit te oefenen.

Hiervoor verstrekken we duidelijke informatie en richten processen zo dienstverlenend mogelijk in, zodat zaken in één keer goed gaan en fouten maken wordt voorkomen. We ontwerpen onze dienstverlening vanuit de belevingswereld van burgers en bedrijven, zodat deze zoveel mogelijk op een passende manier worden ondersteund om het goede te doen. Waar mogelijk communiceren we en treden we op als één overheid.

Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker, ook in internationaal verband. We streven naar een optimale bereikbaarheid en toegankelijkheid zowel in plaats, tijd als manier waarop. Deze dienstverlenende ambitie toetsen we aan voorschriften vanuit wet- en regelgeving waarin specifieke manieren soms zijn voorgeschreven. Bedrijven en burgers kunnen ons eenvoudig bereiken en de informatie en diensten op onze dienstverleningskanalen zijn op elkaar afgestemd.

Daarbij verliezen we de menselijke maat niet uit het oog. We maken het bespreekbaar wanneer de toepassing van de wet leidt tot gevolgen voor burgers en bedrijven die niet in lijn zijn met de geest van wet. We beoordelen signalen van burgers en bedrijven onbevooroordeeld en geven gevolg aan deze signalen. Persoonlijk contact met een medewerker is altijd mogelijk. Dat kan op digitale en niet digitale wijze.



Basis voor onze dienstverlening



We nemen de burger & het bedrijf als uitgangspunt



Onze dienstverlening is in één keer goed



We handelen met de menselijke maat



We leren van signalen



We nemen de burger & het bedrijf als uitgangspunt

We kennen de behoeften van burgers & bedrijven en houden daar in onze dienstverlening zoveel mogelijk rekening mee.

Dus:

- We ontwerpen dienstverlening vanuit de behoefte van burgers en bedrijven.
- We zorgen dat informatie over wettelijke verplichtingen, rechten en procedures eenvoudig toegankelijk is voor burgers en bedrijven.
- We informeren burgers en bedrijven proactief en in hun eigen omgeving.
- We richten onze processen zo in dat burgers en bedrijven eenvoudig aan hun verplichtingen kunnen voldoen.

Voorbeelden in te zetten verandering

- Inzichten uit gedragswetenschappen worden toegepast in de voorlichting aan reizigers en internetaankopers, bijvoorbeeld richting burgers die bellen met DouaneTelefoon over hun pakketje.
- De uitbreiding van functionaliteiten in Mijn Douane, die volgt uit de wensen van ODB-leden, zijn opgenomen in de IV-portfolio. - Dienstverlening is een belangrijk criterium in de prioritering in de IV-portfolio -
- Het proces voor het aanvragen van een vergunning wordt bekeken vanuit het bedrijf dat voor het eerst een vergunningaanvraag doet en op basis daarvan aangepast. (Een derde van de nieuwe aanvragen voor vergunningen is nu onjuist).
- We gebruiken een testpanel van bedrijven voor het testen van nieuwe producten, zoals bij de uitbreiding van de Exportwijzer in samenwerking met de RVO.
- De virtuele assistent (chatbot) op de website is voor meerdere onderwerpen en doelgroepen beschikbaar.
- Communicatie met en door Douane kan zowel in het Nederlands als Engels.



Onze dienstverlening is in één keer goed

Burgers & bedrijven kiezen zoveel mogelijk zelf hoe, waar en wanneer zij met ons communiceren.

We helpen burgers & bedrijven in één keer en verwijzen zo min mogelijk door.

Dus:

- Het maakt niet uit via welk kanaal een burger of bedrijf een vraag stelt. De klant- en contacthistorie is bekend (omni channel).
- We beantwoorden vragen eenduidig en op professionele wijze (inlevend, deskundig, transparant en snel).
- Burgers & bedrijven ervaren één professionele douane-organisatie.
- We zorgen voor samenhang tussen de verschillende kanalen en inrichting van ondersteunende processen.

Voorbeelden in te zetten verandering

- Een centrale frontoffice telefonie met een daarbij behorende CRM-systeem dat inzicht biedt in de klant- en contacthistorie.
- Telefonische dienstverlening is erkend als een specifieke taak en medewerkers worden hiervoor opgeleid en hebben ruimte voor intervisie.
- De Douane heeft één herkenbaar telefoonnummer voor vragen van burgers & bedrijven.
- De interactiestrategie biedt een overzicht van de beleidsuitgangspunten per interactiekanaal. - Douane stelt een eigen visie op interactie op.-
- Burgers & bedrijven ervaren hetzelfde niveau van dienstverlening in alle douaneregio's.
- Het indienen van een bezwaar kan niet alleen schriftelijk maar ook digitaal.
- Ontwikkelen van een kanalenstrategie die leidt tot een omni-channel ervaring voor burgers en bedrijven.



We handelen met de menselijke maat

We hebben oog voor de menselijke maat. In de omgang met burgers & bedrijven zijn we dienstverlenend, zonder afbreuk te doen aan toezichthoudende taken of op te treden als adviseur.

Dus:

- Ieder contact met burgers & bedrijven draagt bij aan het vertrouwen in de Douane.
- We voeren onze taken uit met een menselijke maat. We sluiten aan bij de overheid brede uitwerking van menselijke maat en het toetsingskader dat de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane opstelt.
- Daar waar we zien dat burgers & bedrijven terecht de wet onbillijk en onrechtvaardig ervaren, merken we dat op bij het betreffende opdracht gevende beleidsdepartement en passen we zo nodig de uitvoering tijdelijk aan.
- Voor een burger of bedrijf is persoonlijk contact altijd mogelijk.

Voorbeelden in te zetten verandering

- Jaarlijks wordt een Stand van de uitvoering opgesteld met signalen van burgers & bedrijven en signalen uit de uitvoering van douanemedewerkers. Signalen over eventuele knelpunten t.a.v. de menselijke maat maken onderdeel uit van deze Stand van de uitvoering.
- Op iedere brief die de Douane verstuurt staat een telefoonnummer van een medewerker/ team die vragen van de beller over de inhoud van de brief kan beantwoorden.



We leren van signalen

We leren zowel van ervaringen van burgers & bedrijven als van ervaringen van douanemedewerkers in de uitvoering.

Dus:

- We vragen burgers & bedrijven actief om feedback op ons optreden.
- We meten en monitoren klanttevredenheid structureel en op verschillende manieren.
- We gebruiken deze inzichten om onze dienstverlening te verbeteren.
- We meten het niveau van dienstverlening en rapporteren daarover aan onze opdrachtgever, eigenaar en parlement.
- We stellen normen voor de verschillende aspecten van onze dienstverlening.

Voorbeelden in te zetten verandering

- In ieder dienstverleningskanaal kunnen burgers & bedrijven feedback geven op het handelen door de Douane.
- In ieder dienstverleningskanaal meten we of burgers & bedrijven zijn geholpen na het contact met Douane.
- We stellen jaarlijks een Stand van de uitvoering waarin signalen van burgers & bedrijven over ons handelen én signalen van medewerkers in de uitvoering integraal zijn gebundeld en delen deze Stand met de Tweede Kamer.
- We prioriteren het belang van de verschillende signalen en acteren op de belangrijkste signalen.
- We ontwerpen een aanvullende set van KPI's voor sturing op de uitvoering van dienstverlening.



Raakvlakken dienstverlening DLK HHB

- Op welke manier heb je in jouw functie te maken met dienstverlening?
- Zie je mogelijkheden binnen jouw functie/ dossier om dienstverlening door de Douane te verbeteren?
- Hoe komen we tot een goed evenwicht tussen dienstverlening aan en toezicht op burgers & bedrijven?



Afsluiting