

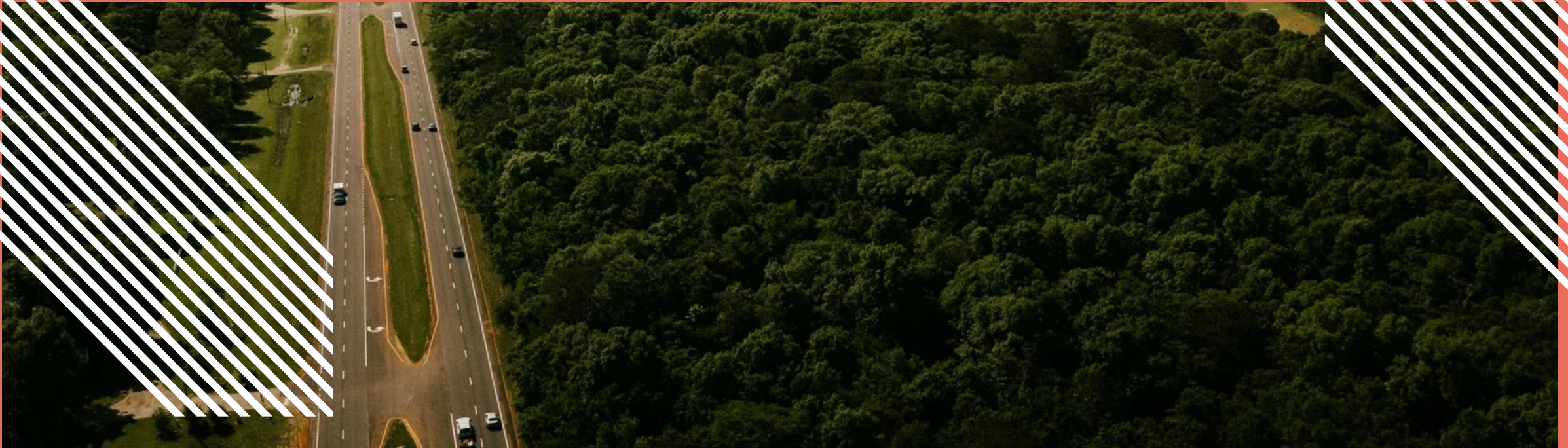


Klantreis import(controle)proces van biologische producten

Rapportage van een kwalitatief onderzoek

In opdracht van het ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur
Referentienummer: INK032704

Projectnummer MARE: 2024219 - 02
Amsterdam, 3 februari 2025



Inhoudsopgave



Introductie

Achtergrond en onderzoeksdoelstellingen	3
Onderzoeksopzet	4
Opbouw rapportage: leeswijzer	5

Resultaten

Context	7
Klantreizen bio-import basisproces: fasen en beleving	21
Bio-basis-import(controle)proces: aanstaande veranderingen	33

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies	39
Aanbevelingen	41

Introductie en doelstellingen

Achtergrond

Het ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur (hierna: LVVN) is samen met de ketenpartijen hard aan het werk om het import(controle)proces van biologische producten in lijn te brengen met de Europese wet- en regelgeving. Dit heeft onder meer als consequentie dat de ketenregie op dit importproces, de volgorde van de controles in het importproces en de werkwijze rond de documentcontroles, verandert en opnieuw wordt ingericht.

Voor de herinrichting van processen heeft het ministerie van LVVN het Bio-Import-Programma ingericht, dat er naar streeft om uiterlijk in het derde kwartaal van 2025 een nieuw importproces voor biologische producten te hebben gerealiseerd. Een aantal veranderingen in het *basis*proces wordt reeds in maart 2025 doorgevoerd.

Mede ten behoeve van de bredere herinrichting wenst LVVN in kaart te brengen hoe het huidige (basis)import(controle)proces van biologische producten ervaren wordt door de betrokken ketenpartijen. Doel is om in algemene zin in kaart te brengen wie de doelgroepen zijn die met dit proces te maken hebben en wat de ervaringen, knelpunten, behoeften en wensen zijn. Naast het huidige proces is ook inzicht gewenst in hoe tegen de aankomende veranderingen aangekeken wordt.

Om de gewenste inzichten in kaart te brengen heeft MARE kwalitatief klantonderzoek uitgevoerd met importeurs en intermediairs, met een focus op het *basis*proces. Dit rapport is een weergave van de resultaten van het onderzoek.

Doel

Inzicht verkrijgen in de klantreis van het basis-import(controle)proces: belemmerende of bevorderende factoren die in het proces van biologische import(controles) in Nederland ervaren worden en mogelijkheden om dit proces te verbeteren.

Meer specifiek inzicht in:

- Hoe het basisproces van de biologische import (controles) op dit moment in Nederland wordt ervaren door importeurs en intermediairs.
- De belemmerende en/of bevorderende factoren die importeurs en intermediairs in dit proces ervaren.
- De kansen en bedreigingen bij de herinrichting van het import(controle)proces en de regierol.
- Informatie- en ondersteuningsbehoeften van biologische importeurs en intermediairs rondom het import(controle)proces.

Output

- Inzicht in de beleving van en ervaringen met het basis-import(controle)proces.
- Mogelijkheden voor het verbeteren van het basis-import(controle)proces, ook in relatie tot aankomende veranderingen.

Onderzoeksopzet

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van 14 diepte-interviews met betrokkenen bij het bio-import(control)proces. Het aantal betrokkenen verschilde per gesprek, in totaal 25 respondenten:

- n = 6 individuele diepte-interviews
- n = 5 duo-interviews
- n = 3 trio-interviews

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een flexibele gespreksrichtlijn. Tijdens de interviews is geen stimulusmateriaal (voorbeelden) voorgelegd.

Doelgroepverdeling

n = 9 Nederlandse importeurs

n = 5 intermediairs (dienstverlener/ vervoerder/ douane-agent)

met hierbinnen een mix op: aantal zendingen per jaar, mix op alleen biologisch versus biologisch en gangbaar, mix op transporttype (lucht/ zee/ land), mix op producttypen (vers, lang houdbaar/ gedroogd/ etc.).

Deelnemers aan dit onderzoek zijn door LVVN/ Skal/ de Douane uitgenodigd en hebben geen vergoeding voor deelname ontvangen.

Onderzoeksperiode en team

De interviews zijn uitgevoerd in de periode tussen 8 t/m 20 januari 2025.

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met een begeleidingsgroep van diverse medewerkers van LVVN, Skal en Douane. Zij hebben ook gesprekken meegekeken.



Opbouw rapportage: leeswijzer

Dit rapport bestaat uit vier delen:

1. *Context*: stakeholderveld, beschrijving importeur en dienstverlener*, informatie en communicatie, houding ten aanzien van en overall ervaringen met het basisproces.
2. *Klantreizen importeur en dienstverlener*: stappen in het basisproces en de beleving daarvan.
3. *Aanstaande veranderingen* en de verwachtingen/ behoeften daarbij.
4. *Conclusies en aanbevelingen*.



Leeswijzer: interpretatie onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van een kwalitatieve onderzoeksmethode: diepte-interviews. Dit type onderzoek is verdiepend, verkennend en inventariserend van aard. Diepte-interviews bieden de gelegenheid om dóór te vragen op antwoorden van deelnemers, waardoor een scherper beeld ontstaat van de mening van respondenten over - in dit geval - het bio-import-basisproces en knelpunten die men kan ervaren bij bepaalde stappen in dat proces. Het bio-import(controle)proces met betrekking tot samenloopzendingen lag buiten de scope van dit onderzoek en komt in deze rapportage dus niet aan de orde.

In dit rapport staat *de beleving van de ondernemer* (importeur/ dienstverlener) centraal; hoe hij/ zij het bio-import(controle)proces ervaart en welke knelpunten ervaren worden. Het rapport dient vanuit dit perspectief te worden gelezen.

De uitkomsten van dit onderzoek, en zo ook nuancerings ten aanzien van de twee subdoelgroepen (importeur en dienstverlener), moeten worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid schrijven we deze rapportage in de stellende vorm.

* In deze rapportage hanteren wij '*dienstverlener*' als koepelnaam voor de intermediair/ vervoerder/ exploitant/ douane-agent die delen van het proces voor de importeur verzorgt.

Resultaten

Context: doelgroepbeschrijving

Stakeholderveld



Verschillende stakeholders vervullen ergens in het basis(controle)proces van de import van biologische producten een rol, waarvan de importeur en de leverancier en dienstverlener de 'grootste' rol vervullen. De verschillende stakeholders vormen gezamenlijk een netwerk, dat elkaar onderling op de hoogte houdt over het importproces (en aanverwante ontwikkelingen) voor biologische producten.

De volgende stakeholders zijn in beeld gekomen (en vervullen een rol binnen de klantreis):

- **Leverancier (producent):** de teler/ verkoper/ exporteur van het biologische product.
- **Importeur:** de ondernemer/ het bedrijf dat ten minste één type biologisch product importeert uit het buitenland dat, afhankelijk van of dat product nog weer verder doorgevoerd wordt, al dan niet in Nederland ingeklaard moet worden. De importeur is, of ziet zichzelf als, eindverantwoordelijke en heeft de grootste belangen binnen het importproces.
- **Dienstverlener:** 'afhandelaar' die een deel van het bio-importproces voor de importeur uit handen neemt. Dit zijn bedrijven die logistieke dienstverlening in opdracht van de importeur verzorgen, zoals: opslag (warehousing), transport en/ of de douane-afhandeling. De dienstverlener wordt aangeduid met verschillende termen: exploitant, intermediair of vervoerder. Onder de dienstverlening zijn verschillende expertises te onderscheiden:
 - **Transporteur:** ofwel de verlader, verzender, 'shipper'; dit wordt vaak door de dienstverlener verzorgd (loopt via de dienstverlener).
 - **Warehousing:** een bedrijf dat de (tijdelijke) opslag van de zendingen beheert, in de havens van Rotterdam/ Antwerpen of elders in Nederland. Ook dit is vaak onderdeel van de dienstverlening van de dienstverlener (wordt door hen verzorgd).
 - **Douane-agent (intern of extern):** een expert in douane-afhandeling (binnen de dienstverlener of extern ingehuurd) die de douane-inklaring begeleidt.
- **Ketenregiepartners:** Skal en de Douane zijn de officiële partijen waar de importeur en dienstverlener mee te maken hebben.
- **Controlerende instanties/ partijen die kwaliteitscontroles uitvoeren,** zoals Qualitas Inspection (monsternamen namens Skal), NVWA (samenloopzending) en KCB.
- **Brancheverenigingen:** zij houden de importeur (veelal middels nieuwsbrieven) op de hoogte van wat er speelt in het vakgebied, waaronder de rechten en plichten met betrekking tot de import van biologische producten en veranderingen in wet- en regelgeving. Specifiek voor biologisch (BioNederland en BioNext) en tevens voor de branche/ producttype (groenten, fruit, noten/ gedroogd fruit, etc.).

Geen officiële stakeholder, maar wel een belangrijke schakel/ platform in het gehele proces:

- IT-registratiesysteem **TRACES** (Trade Control and Expert System), waarbij er nog wel eens verwarring is over of Skal de beheerder van TRACES is of niet (voor vragen etc.).

Importeurs en dienstverleners



Ondanks dat voor iedereen het bio-importproces hetzelfde is, is de ene importeur of dienstverlener de andere niet: er zijn grote verschillen *tussen* ondernemingen.

De verschillen tussen zowel importeurs als tussen dienstverleners worden veroorzaakt door:

- **Aandeel bio:** De mate van *kennis* die men heeft over het bio-importproces is vaak het resultaat van het *aandeel van biologisch* in het hele portfolio (dat bepalend is voor het aantal Certificaten voor Inspectie, hierna: COI's, dat maandelijks/ jaarlijks afgehandeld wordt).
- **Type producten:** Producten en daarmee de houdbaarheidsdatum ervan (vers versus houdbaar) en de urgentie/ het belang van snelheid van het importproces.
- **Bedrijfs grootte:** Het aantal betrokkenen bij het importproces; de ene ondernemer doet alles zelf, waar een ander te maken heeft met (soms veel) verschillende medewerkers die allen verantwoordelijk zijn voor verschillende onderdelen binnen het proces. Dit kan zorgen voor verschillen in:
 - Kennisniveau, wel of geen overzicht op het gehele proces (helikopterview).
 - Opleiding en opleidingsniveau en daarmee verschillen in begrip van het proces en de logica erachter.
 - Het gevoeld belang van onder andere compliance, wet- en regelgeving, nauwkeurigheid, controles, etc.
 - Terminologie/ jargon verschillen (intern-extern). Waardoor een risico ontstaat dat men (elkaar) niet begrijpt/ er niet (direct) hetzelfde onder verstaat en daardoor relevante informatie over het hoofd wordt gezien (“*Gaat niet over mijn bedrijf*”) of als te ingewikkeld wordt ervaren (“*Ik snap niet wat ze daarmee bedoelen.*”).
 - **Taal** (niet zozeer een barrière, maar wel ‘gewoonte’): Biologisch of *organic* en gangbaar/ conventioneel of *conventional*.
 - **Bewoording:** Keuringsplichtige zending of samenloopzending.
 - **Begrip:** Zoals rondom *aftekenen*, dat is niet voor iedereen vak 30/31. Aftekenen kan ook het afronden van het gehele proces zijn, inclusief interne kwaliteitscontroles (en daarmee ‘aftekenen’ voor verdere verkoop/ verwerking), en dus op een ander moment dan dat het voor Skal/ LVVN/ de Douane is. Soms betreft het niet zozeer moeilijke termen, maar is de bewoording in beleving juridisch of ambtelijk en daardoor is het soms lastig om een doorvertaling te maken naar wat iets operationeel betekent/ gaat betekenen. De behoefte is concretisering en het liefst met praktijkvoorbeelden.
 - **Uitspraak:** Ook kan men verschillen in uitspraak hanteren, zoals bij COI (als afkorting C.O.I. of fonetisch ‘kooi’).

Informatie en communicatie -1-



Importeurs en dienstverleners voorzien elkaar van relevante informatie, die ze op hun beurt vaak weer vanuit branche-organisaties en ketenregiepartners krijgen. Afhankelijk van de informatiebehoefte (werkzaamheden-/ functie afhankelijk), wordt informatie direct van de bron (centrale informatievoorzieningen) zelf ingewonnen en meer indirect wordt relevante informatie onderling gedeeld. Dit kan zijn in de vorm van het doorsturen van mailings/ berichten, een link sturen naar websites en/of ingekort tot de essentie en/ of 'makkelijker' te begrijpen.

Informatiebronnen

Belangrijke informatiebronnen die importeurs en dienstverleners gebruiken zijn:

- **Skal** voor import en bio-certificeringgerelateerde vragen, via website (zeer volledig), nieuwsbrief en contact (per e-mail of telefonisch). Vragen worden bij voorkeur via e-mail gesteld, zodat het antwoord zwart-op-wit staat.
- De **Douane** bij vragen over de inklaring, veelal telefonisch of vaker per e-mail vanwege beperkte bereikbaarheid. Het betreft veelal vragen die hoge urgentie hebben. De telefonische (on)bereikbaarheid van de Douane, of niet de juiste persoon met bevoegdheden treffen, is vaak een reden om te mailen.
- **Brancheorganisaties** of **productspecifieke brancheorganisaties** zijn een meer algemene informatiebron, via nieuwsbrieven en ook wel bijeenkomsten.
- **Ketenpartijen** zijn belangrijke informatiebronnen; importeurs (vaak primaire informatiebron), leveranciers en dienstverleners houden elkaar op de hoogte over relevant nieuws en veranderingen.
- **Collega's** vervullen binnen de onderneming een belangrijke rol in het *delen* van relevante informatie. Nieuwsbrieven/ informatie komt vaak binnen bij een persoon binnen de organisatie (bijvoorbeeld de directeur of kwaliteitsmanager), die verantwoordelijk is voor verdere verspreiding/ kennisdeling.

Communicatie

Binnen de communicatie zijn belangrijk:

- **Bereikbaarheid** is een belangrijk criterium bij onderlinge communicatie tussen importeur/ dienstverlener aan de ene kant en verstrekkers van (in dit geval) informatie/ communicatie en dienstverlening aan de andere kant.
 - Kan de relevante partij *überhaupt* bereikt worden (bijvoorbeeld buiten reguliere kantoortijden), *hoe* kan de relevante partij bereikt worden (bijvoorbeeld 'alleen' via één kanaal) en hoe *snel* heeft men een antwoord.
- **Kennis van zaken en deskundigheid** zijn dat eveneens. Een grote frustratie van importeurs/ dienstverleners is als hun vragen onbeantwoord blijven door een gebrek aan (relevante) kennis/ toegang bij de informatiebronnen. Ook onduidelijkheid indien verschillende bronnen (zoals de Douane en Skal) elkaar tegenspreken is hen een doorn in het oog.
- **Duidelijkheid** van communicatie is een belangrijk aandachtspunt. Vanwege gebruikte terminologie en bewoording en/of omdat niet goed kan worden ingeschat wat operationele gevolgen zijn.

Informatie en communicatie -2-



Het voorkeurskanaal van communicatie is *in eerste instantie* e-mail. Niet alleen zijn zaken daarmee zwart-op-wit vastgelegd, maar tevens kan telefonisch niet altijd het juiste antwoord op het juiste moment worden verkregen. Bij hoge urgentie wordt bellen wel eerst geprobeerd.

Kanalen

Vrijwel iedereen geeft aan dat als *kanaal* van informatievergaring **mailen** verreweg de voorkeur heeft.

- Belangrijkste reden: men wil alles zwart-op-wit hebben. Voor het geval er een dispuut of discussie ontstaat wil men een dossier kunnen overleggen om aan te tonen dat men iets (tijdig) gemeld heeft of een bepaalde vraag heeft gesteld. Dit doet men met name omdat het *tijdstip* waarop dat plaatsvindt veelal cruciaal is als *verantwoordelijkheid* een issue is of kan worden.
- Tevens kan men alleen mailen buiten reguliere openingstijden, wat veel aan de orde kan zijn ingeval van tijdverschillen met het derde land: avond, nacht, weekend en feestdagen zijn incurante/ onmogelijke momenten om te bellen.
- Daarnaast is het wenselijk om zaken nog eens terug te kunnen lezen (op een ander moment) en te kunnen opslaan en eventueel delen (met collega's/ ketenpartijen).

Bellen heeft de voorkeur als de vraag of het probleem veel *urgentie* heeft ingeval van een probleem.

- Evenwel is de snelheid waarmee die vraag kan worden beantwoord dan weer afhankelijk van openingstijden, alsook van de kennis en deskundigheid van de medewerker van de betreffende organisatie.
- Tevens is de ervaring dat zelfs bij telefonisch contact niet altijd een bevredigend antwoord op de vraag wordt verkregen, omdat de persoon in kwestie de kennis of toegang tot systemen niet heeft, of omdat men geen directe ingang of vaste contactpersoon (meer) heeft die het bedrijf dus ook niet kent.

Importeur



“Eigenlijk verloopt het importproces wel soepel inmiddels. Wij hebben een handleiding voor de leverancier gemaakt hoe het COI ingevuld moet worden en de dienstverlener heeft de Douane onder speeddial staan.”

“Een vracht kan niet in de haven blijven staan, vertraging is verlies van kwaliteit.”

“Voor bio betaal je meer en het kost meer tijd en moeite, dan moet het importproces ook goed verlopen.”

Importeur -1-



Wie zich binnen een bedrijf bezighoudt met het importproces aan de importeurskant, hangt mede samen met de bedrijfsgrootte en de hoeveelheid en het type producten dat geïmporteerd wordt (en in hoeveel zendingen).

Wie importeren

- Bij de ene importeur werken mensen die zich bezighouden met het bio-importproces veelal op de afdeling Supply(chain). Zij krijgen ondersteuning van onder andere de afdeling Quality die hen onder meer van informatie voorziet (bijvoorbeeld over wet- en regelgeving) en daarnaast ook betrokken is bij de kwaliteitsvereisten voor bio.
- Bij andere importeurs is één specifieke medewerker verantwoordelijk voor de hele afhandeling van het bio-importproces. Veelal hebben zij ook geen collega met hetzelfde kennisniveau.
- Belangrijkste gemeenschappelijke noemer is dat de importeur zich de eindverantwoordelijke voelt over de aankoop (en het importproces dat hierbij hoort), omdat hij/zij het grootste belang heeft bij het ontvangen van de gekochte producten (om verder te verwerken/ door te verkopen). Juist bij biologisch is het belang dat het proces goed verloopt hoog, omdat het om (relatief) kostbare producten gaat (in vergelijking met gangbaar/ conventioneel – ingewikkeldere regelgeving, lastiger importproces, grotere financiële belangen).


Wat importeren

- Het 'aandeel' biologisch in het gehele productportfolio van de importeur verschilt sterk: van uitsluitend biologisch tot 'slechts' 10%. Afhankelijk van dit aandeel alsook de grootte van de onderneming verwerkt men weinig (2) tot heel veel COI's (150-200) per maand, tot wel 2000 per jaar.
- Veel bedrijven, met name degenen die versproducten importeren zoals groenten en fruit, hebben te maken met grote *seizoensschommelingen* in het aantal zendingen en dus ook het aantal COI's. Afhankelijk van het product en uit welk land de zendingen komen, ligt de importpiek in de zomer (oogsten en hoogseizoen op het noordelijk halfrond) of juist de winter (oogsten en hoogseizoen op het zuidelijk halfrond waar het dan zomer is). Import van biologische producten is dus op maandelijks niveau niet perse constant.

Importeur -2-

Hoe importeren

- De meeste (deelnemende) importeurs hebben als belangrijkste importroute verscheping over zee. Over het algemeen lijken zendingen per zee meer weerafhankelijk en daarmee vaker onderhevig aan veranderingen in de planning (en met bijkomende gevolgen voor de verdere afwikkeling), dan via lucht en land.
- Een aantal importeurs *exporteert* ook, doorgaans verder Europa in of naar Engeland. Deze verdere distributie vindt dan meestal over land plaats, of producten worden eerst opgeslagen in een douane-entrepot.



“Biologische zendingen zijn bij ons rode-vlag-zendingen. Het zijn maar een aantal zendingen per jaar, waarbij we extra secuur te werk moeten gaan.”

“Bij bio let je altijd wel net even wat beter op; het zijn duurdere producten, dus het is ook belangrijk dat de import goed verloopt. Wij letten er ook bij de leverancier en de vervoerder extra op dat alles goed wordt ingevuld.”

Importeur -3-



Hoewel een enkele oprichter van een bedrijf dat biologische producten importeert dit vooral uit ideologische beweegredenen heeft gedaan, lijkt de import van bio vooral een kwestie van vraag en aanbod: er is een markt voor en die groeit.

Waarom bio importeren

- Veelal is de *reden* voor het importeren van biologische producten (meestal naast 'gangbare/conventionele' producten) een kwestie van vraag en aanbod: de markt vraagt erom, de importeur heeft een kans gegrepen.
- Slechts een enkele importeur lijkt ideologische beweegredenen te hebben gehad om te starten met de import van biologische producten; dan doen ze ook vaker *alleen* aan biologische producten.
- Met betrekking tot de markt van bio ziet een enkele kleine importeur een afname van de vraag naar bio ("*De consument vindt het te duur geworden en heeft het geld er niet meer voor (over)*"), terwijl de meesten stellen dat de markt juist groeit en hun aandeel bio derhalve ook.

In-house

- Afhankelijk van de grootte van de onderneming kan het bedrijf eigen opslag/ warehousing hebben en eigen trucks.
- Meestal hebben importeurs minimaal een eigen bedrijfsmanagementsysteem (BMS-systeem) die veelal apart van andere systemen werkt, dus niet gekoppeld zijn aan bijvoorbeeld TRACES of DMS van de Douane.
 - Soms werkt de importeur ook met een of meerdere zelfontwikkelde 'schaduw'boekhoudingen/ -systemen, waarin bepaalde zaken worden bijgehouden. Zoals bijvoorbeeld het aantal openstaande COI's, welke schepen er onderweg zijn, de documenten die bij een zending horen of verwachte aankomsttijden/ ETA's. Dit is vaak in Excel en 'mappen' op de computer en ookwel fysieke mappen.

Importeur: behoeften




De belangrijkste behoefte van een importeur van biologische producten in de afhandeling van de zendingen in het importproces is *snelheid*, met name als er sprake is van versproducten. *Soepel omgaan met regels* en *maximale bereikbaarheid* dragen bij aan een snelle afhandeling.

Behoeften

Behoeften van de importeur in het bio-importproces zijn primair *snelheid*, *coulance* en *bereikbaarheid*:

- **Snelheid:** afhankelijk van het land van herkomst van de zendingen (met name Azië en Zuid-Amerika) hebben veel bedrijven vaak te maken met tijdverschillen. In combinatie met de import van versproducten is dit bepalend voor de snelheid die gewenst is voor de afhandeling van de import. Zoals een importeur het verwoordt: “*Als ik een urgente vraag heb moet ik binnen 30 minuten een antwoord hebben.*” Tijd die verloren wordt in het proces kost de importeur doorgaans geld.
- **Coulance** (*soepelheid/ flexibiliteit*): met name als buiten de schuld van de importeur om een fout is gemaakt (van welke aard dan ook), heeft de importeur behoefte aan coulance; de regels wat minder streng en strak hanteren of de mogelijkheid om een fout te herstellen zodat een en ander alsnog kan worden hersteld en afgehandeld zonder grote negatieve gevolgen (afwaardering naar gangbaar van het product of vertraging met kwaliteitsverlies ten gevolge).
 - De wens voor coulance komt veelal voort uit de beleving dat praktijk en wet- en regelgeving niet goed op elkaar aansluiten en daarom coulance nodig is.
- **Bereikbaarheid** in relatie tot het eerdergenoemde: als een organisatie (zoals Skal of de Douane) slecht of niet bereikbaar is voor een antwoord of een oplossing van een probleem of een verwerking, bijvoorbeeld omdat dit buiten (Nederlandse) openings- of kantoortijden plaatsvindt, dan wel tijdens zon- en feestdagen, of omdat er personeelstekort of geen direct aanspreekpunt (meer) is, loopt de importeur tegen een vertraging aan en dus een potentieel probleem. Maximale bereikbaarheid draagt bij aan een zo snel mogelijke afhandeling.

Dienstverlener



“Verantwoordelijk voor een zending zijn wij tot op zekere hoogte. Wij zorgen ervoor dat wij waarvoor we worden ingeschakeld goed doen. Maar voor een vracht uit bijvoorbeeld Colombia wil ik niet verantwoordelijk zijn.”

“Voor veel importeurs doen we zowel gangbaar als bio. Ze moeten het ons dan wel zeggen als het bio is, zodat we er goed op letten dat alles goed verloopt.”

Dienstverlener -1-



Dienstverleners nemen de logistiek van de geïmporteerde producten op zich, met de bijbehorende verantwoordelijkheden om de producten bij de importeur (of eerst geadresseerde) af te leveren.

Wie is de dienstverlener

- Zoals genoemd vervult de dienstverlener verschillende logistieke diensten, zoals afladen, controleren (op kwaliteit en volledigheid), vervoer en opslag/ warehousing en de douane-afhandeling (soms ook uitbesteed aan een externe douane-agent). Binnen de dienstverlener zijn verschillende medewerkers betrokken bij het importproces (administratief en logistiek).
- De dienstverlener ontvangt van de importeur, of in een enkel geval van een leverancier/ transportbedrijf/ Qualitas Inspection, een melding dat er een zending aankomt en ontvangt de benodigde documentatie over de zending. Deze worden gecontroleerd door de dienstverlener.
- De dienstverlener ziet het als zijn/haar verantwoordelijkheid om de taken waarvoor ze worden ingezet zo goed mogelijk te voltooien, met als resultante de zending bij de importeur afleveren.
 - Het *correct* invullen van de COI en het *volledig* aanleveren van de juiste documenten is de verantwoordelijkheid van de importeur, de dienstverlener *controleert* dit vaak wel.
 - Afhankelijk van de rolopvatting van de dienstverlener wil hij/ zij de importeur zo goed mogelijk ontzorgen en (meer) taken uit handen (van de importeur) nemen, maar de dienstverlener heeft evenwel niet overal bevoegdheden voor/ kán sommige zaken simpelweg niet doen.
- Biologisch is voor de dienstverlener een gevolg van vraag-en-aanbod en neemt toe. Dienstverleners dienen een biologische certificering (met aanvullende andere kwaliteitseisen) te hebben voor de opslag van biologische producten.
- Over het algemeen verloopt de samenwerking tussen de dienstverlener en importeur soepel, vooral als er al een langdurige samenwerking is. De samenwerking is constructief en positief.
 - Belangrijk is dat de documentatie van een zending soms niet volledig/ compleet is (zoals het ontbreken van een COI-nummer), of dat een aanpassing nodig is (zoals het aanpassen van de locatie van de eerst geadresseerde in Vak 24 indien een warehouse vol is en een dienstverlener twee locaties heeft). Dan is het belangrijk dat er korte lijnen zijn om dit direct aan te passen.

Dienstverlener -2-

- Het lijkt te verschillen met welke *verantwoordelijkheden* dienstverleners mogen/ moeten/ willen werken; is de dienstverlener bijvoorbeeld wel of niet ‘*Responsible for Load*’.
 - Sommige dienstverleners lijken een keuze te maken om dat niet te *willen* zijn; de aard van de zending (type product, land van herkomst) lijkt met deze keuze samen te hangen.
 - Anderen geven aan dat dit (altijd) een *vereiste* is (vanuit wetgeving en voor de verzekering verplicht) én dat dit nodig is om toegang te krijgen tot TRACES.
 - Hierbij lijkt er mogelijk verwarring over de betekenis van de term te zijn.
- Dienstverleners werken met BMS-systemen waarin ze informatie up-to-date houden. Daarnaast beschikt een enkele dienstverlener over software die real-time de locaties van schepen en/of trucks volgt en real-time ETA's kan inzien.
- Soms wordt apart gebruik gemaakt van een douane-agent. Hij/ zij wordt dan alleen voor het douane-deel van het proces ingezet en kan intern in een bedrijf werkzaam zijn (is dus werknemer van de dienstverlener) of wordt extern ingehuurd om de douane-afwikkeling soepel (en snel) te laten verlopen.
 - De douane-afwikkeling loopt nog wel eens vertraging op, voornamelijk omdat een zending niet direct gecontroleerd/ afgetekend wordt bij aankomst (duurt een paar uur) of omdat er wel een controle plaatsvindt en schriftelijk is ingeklaard, maar dit door de Douane niet is verwerkt in TRACES.
 - Met de Douane heeft de dienstverlener vaak korte lijnen (vaste contactpersoon).



Dienstverlener: behoeften



De dienstverlener is afhankelijk van anderen en werkt in opdracht voor de importeur met bijkomende (financiële en planningsmatige) afspraken; daarom zijn snelheid, duidelijkheid, compleetheid en correctheid in communicatie en het proces cruciaal.

Behoeften

Behoeften van de dienstverlener in het bio-importproces zijn primair *complete, snelle en duidelijke communicatie en bereikbaarheid*:

- **Complete informatie ontvangen:** alle documenten op orde aangeleverd krijgen en correct (doel: geen manco's, geen ontbrekende informatie) - van de exporteur/leverancier (voor de importeur) en/of van de importeur (voor de dienstverlener).
- **Snelle communicatie:** vooral *met* de importeur en de Douane, maar ook met andere partijen. Hoe beter (sneller) de importeur/ derden met de dienstverlener schakelen en communiceren, hoe beter de dienstverlener zijn/ haar werk kan doen en des te sneller kan - in elk geval in theorie, uitzonderingen en onverwachte hick-ups daargelaten - de zending afgeleverd/afgetekend kan worden.
- **Duidelijke communicatie:** vooral vanuit de importeur, maar ook vanuit andere partijen. Vergelijkbaar met het bovenstaande: hoe duidelijker de importeur/ derden met de dienstverlener communiceren, hoe beter de dienstverlener zijn/ haar werk kan doen en hoe minder fouten er potentieel gemaakt zullen (of hoeven te) worden. Tevens moet de geleverde informatie en communicatie compleet en correct zijn.
- **Bereikbaarheid:** van *alle* partijen, dus ook van de importeur. Als een dienstverlener een vraag of een probleem heeft wil hij/ zij dit zo snel mogelijk afgehandeld hebben zodat het proces doorgang kan vinden. Als daarvoor anderen nodig zijn dienen die idealiter 24/7 voor de dienstverlener beschikbaar en bereikbaar te zijn. Elke vertraging in het proces kan de importeur (of de dienstverlener, afhankelijk van gemaakte afspraken) geld kosten.

Klantreizen bio-basis- import(controle)proces: fasen en beleving

Basisproces



De houding ten opzichte van het bio-basis-importproces is overwegend positief. Grote organisaties met veel ervaring en veel COI's hebben hun werkprocessen inmiddels redelijk goed op orde en gestandaardiseerd waar dat kan. En voor bedrijven die minder COI's hebben is er tijd om dit goed in de gaten te houden. Evenwel is de beleving dat de wet- en regelgeving voor 'bio' steeds strenger wordt, wat druk zet op die werkprocessen en de houding negatief kan beïnvloeden.

Houding algemeen

Over het algemeen is men redelijk tevreden over het bio-import-basisproces: de inschatting is dat 80-85 procent naar behoren verloopt zonder noemenswaardige issues.

- Importeurs/ dienstverleners die al langer in deze branche werkzaam zijn en de situatie ook nog van 'vroeger' kennen, zijn met name tevreden over de *digitalisering* van het proces. Tevens zijn er de afgelopen jaren al veranderingen doorgevoerd en optimalisaties geweest in TRACES waardoor (werk)processen daarop zijn ingericht en doorgaans goed lopen.

Maar tegelijk worden veranderde wet- en regelgeving rondom biologische producten die men al meemaakte en waarvan allen zeggen dat die alleen maar strenger en veelomvattender worden, genoemd.

- Enerzijds is daar begrip voor; men begrijpt en onderschrijft dat voor biologische producten strengere regels en controles moeten gelden dan voor gangbaar.
- Anderzijds maakt het hun werk wel steeds moeilijker en tijdrovender, is de ervaring. Tevens kan het als omslachtig voelen en er komt veel bij kijken. Men vindt de regels en controles soms zelfs 'doorgeschoten'.

Desgevraagd zijn de meesten zich er niet actief bewust van dat recente (fase 1) en aanstaande (fase 2) veranderingen in procedures en verantwoordelijkheden nu zijn ingegeven doordat Nederland in lijn moet komen met Europese wet- en regelgeving. Uiteraard weet men dat 'Brussel' de regels bepaalt, maar dat de aanstaande veranderingen nu echt 'moeten' omdat Nederland daarin achterliep is niet echt bekend. Daarbij is een veelgehoorde opvatting dat Nederland "*het braafste jongetje van de klas wil zijn*" en dat voor andere Europese landen andere, soepelere regels lijken te gelden: "*Bij ons is het het strengst, want in België hoeft dit niet*". Dat vindt men frustrerend en onheus.

Klantreis: bio-importproces



“We hebben toch allemaal hetzelfde belang, namelijk bio groter en belangrijker maken, niet alleen uit handelsoogmerk, maar ook omdat het beter is voor mens en dier en natuur/ de wereld. Maar de regels en controles lijken tegenwoordig het tegenovergestelde te willen bewerkstelligen. Het wordt steeds gecompliceerder. Het wordt ons tegengemaakt.”

“Eigenlijk ben ik best tevreden met hoe het nu gaat, er zijn goede stappen gezet en we weten waar we op moeten letten.”

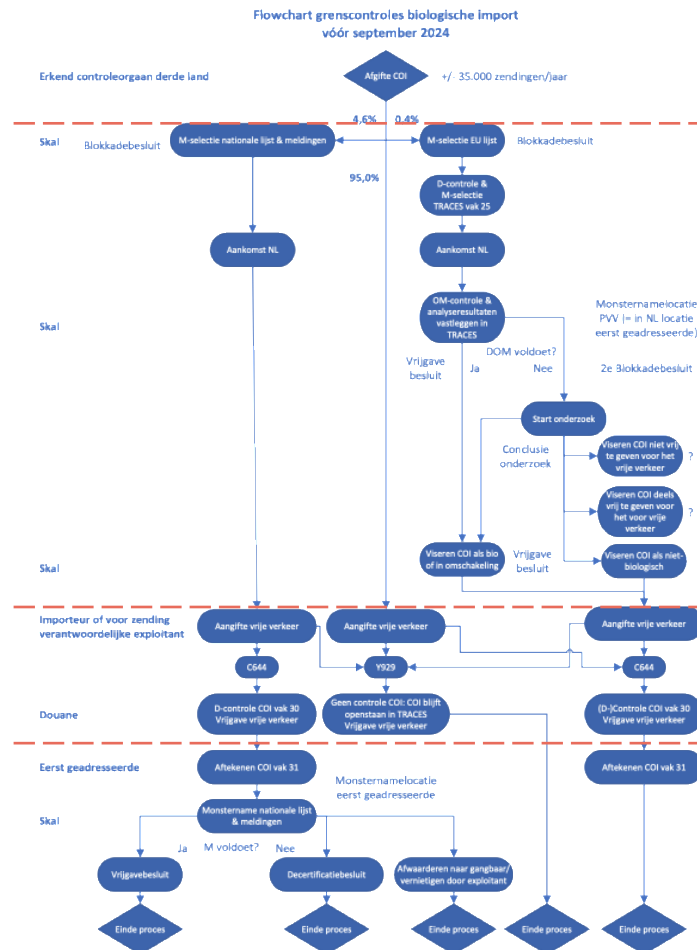
Klantreis: basisproces

Van flowchart naar klantreis

In het **blauw** is de flowchart van de feitelijke klantreis weergegeven (zoals opgesteld door LVVN en Skal).

In het **rood** zijn de 'stappen' weergegeven zoals deze door de importeur en dienstverlener worden ervaren en genoemd/ samengevat. De stappen worden op de volgende pagina's nader toegelicht.

Bij **stap 3 'aankomst NL'** kan er ook sprake zijn van een monsternamen en viseren (voorafgaand aan het vrijgavebesluit en aangifte vrije verkeer - rechtertak van de flowchart). Deze route is niet ter sprake gekomen tijdens de interviews.



1 - Aanmaak en afgifte COI

2 - Documenten overdragen

3 - Aankomst NL: douane-afhandeling

4 - Grenscontrolepost naar locatie eerst geadresseerde

5 - Aankomst eerst geadresseerde

Klantreis: basisproces

In dit overzicht staan de belangrijkste punten uitgelicht. Op slides 28-32 zijn de verschillende fasen nader toegelicht.



	1 - Aanmaak en afgifte COI	2 - Documenten overdragen voor transport	3 - Aankomst NL: douane-afhandeling	4 - Grenscontrolepost naar locatie eerst geadresseerde	5 - Aankomst eerst geadresseerde
Gebeurtenis:	<ul style="list-style-type: none"> Aanmaken en afgifte draft-COI Controle en eventueel aanpassen draft-COI (importeur) Formaliseren COI door Control Bodies derde land Aankondiging zending dienstverlener 	<ul style="list-style-type: none"> Alle benodigde (originele) documenten worden door de leverancier verstuurd naar de importeur Documenten worden doorgestuurd naar de dienstverlener Transport, bevestiging rederij 	<ul style="list-style-type: none"> De dienstverlener zorgt voor het afladen, controle en vervoer/ opslag Bescheidcode (C/Y-code) voor aangifte vrije verkeer invoeren Inklaren D-controle <i>Eventueel:</i> opslag douane-entrepot 	<ul style="list-style-type: none"> De zending gaat op transport naar de eerst geadresseerde. Dit kan de importeur zelf zijn, maar ook een warehouse Aftekenen COI vak 31 	<ul style="list-style-type: none"> De eerst geadresseerde neemt de zending in ontvangst Aanvullende (kwaliteits)controle Aftekenen COI vak 31 Updaten BMS-systeem
Vragen/zorgen:	<ul style="list-style-type: none"> Wordt COI goed/ volledig ingevuld? Gegevens in TRACES kloppen niet (zoals relatienaam) Heeft CB derde land draft-COI tijdig geformaliseerd? 	<ul style="list-style-type: none"> Krijg ik alle documenten volledig, correct ingevuld en op tijd binnen? 	<ul style="list-style-type: none"> Wordt vak 30 afgetekend? Klopt alles, is er een colli-manco? Is TRACES up-to-date, kan vak 31 worden afgetekend? Zijn betrokken partijen bereikbaar voor vragen/ bij problemen? 	<ul style="list-style-type: none"> Eerst geadresseerde is nog onbekend en/ of moet nog worden veranderd Kan/ mag/ wil vak 30 nog niet aftekenen, dus kan dit ook later afgetekend worden? 	<ul style="list-style-type: none"> Aftekenen op verzoek: kan/ wil vak 31 nog niet aftekenen, hoe daarmee om te gaan? Wat/ wanneer is 'einde proces'/ aftekenen
Beleving:	<ul style="list-style-type: none"> Enige onzekerheid/ onrust over correct ingevulde COI en tijdig formaliseren (voor transport) Irritatie als (nog) veel zelf doen/ aanpassen 😐 😊 Kan/ wil vak 20/ 24 nog niet invullen 	<ul style="list-style-type: none"> Verloopt over het algemeen goed, documenten moeten voor aankomst zending binnen zijn 😊 	<ul style="list-style-type: none"> Frustratie: van het kastje naar de muur gestuurd worden (de Douane) Irritatie: kan mijn werk niet doen, maar dat is niet mijn schuld 😞 😊 ETA wijzigt steeds door weersomstandigheden 😞 😊 	<ul style="list-style-type: none"> Enige onzekerheid/ onrust Kan vak 24 nog niet invullen 😐 😊 	<ul style="list-style-type: none"> Enig ongeduld; wil het afgehandeld hebben Maar hoort erbij en: 'better safe than sorry' 😐 😊
Behoeft:	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijkheid: vult de leverancier alles wel goed in? Lukt het om alle documenten te uploaden? COI/ TRACES correct en volledig ingevuld (ook vak 20) Zo min mogelijk zelf (nog) doen 	<ul style="list-style-type: none"> Efficiency Op tijd ontvangen COI 	<ul style="list-style-type: none"> 24/7 bereikbaarheid van alle mogelijke betrokkenen 1 loket: gemak, duidelijkheid, snelheid, efficiëntie 	<ul style="list-style-type: none"> Flexibiliteit/ soepelheid Snelheid 	<ul style="list-style-type: none"> Snelheid: z.s.m. afhandelen en klaar (en weer door) Begrip en flexibiliteit van derden: snap mijn situatie/ bedrijf/ product en besluit en handel hiernaar
Bepalende touchpoints:	<ul style="list-style-type: none"> Leverancier Importeur TRACES: draft-COI, correct ingevuld CB: officiële COI 	<ul style="list-style-type: none"> Aangetekende post/ e-mail TRACES correct en volledig ingevuld Importeur/ dienstverlener Alle benodigde documenten (volledig en correct) ontvangen en geupload 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES up-to-date: bescheidcode, vak 30/ 31 Douane-agent De Douane (D-controle)/ DMS Importeur/ dienstverlener 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES up-to-date, vak 30 Dienstverlener/ importeur 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES vak 31 BMS Controlerende instanties (kwaliteit) Dienstverlener/ importeur

Klantreis: importeur

In dit overzicht staan de belangrijkste punten uitgelicht. Op slides 28-32 zijn de verschillende fasen nader toegelicht.



	1 - Aanmaak en afgifte COI	2 - Documenten overdragen voor transport	3 - Aankomst NL: douane-afhandeling	4 - Grenscontrolepost naar locatie eerst geadresseerde	5 - Aankomst eerst geadresseerde
Gebeurtenis:	<ul style="list-style-type: none"> Aanmaken en afgifte draft-COI (leverancier/ importeur) Controle en eventueel aanpassen draft-COI (importeur) Aankondiging zending dienstverlener Updaten eigen BMS/ administratie 	<ul style="list-style-type: none"> Alle benodigde (originele) documenten ontvangen Documenten doorsturen naar de dienstverlener Douane-agent inhuren (voor stap 3) 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoren aankomst (dienstverlener mailen/ bellen), TRACES in de gaten houden (aftekenen vak 30) Eventueel aanvullende informatie aanleveren 	<ul style="list-style-type: none"> Transport monitoren 	<ul style="list-style-type: none"> De eerst geadresseerde neemt de zending in ontvangst. Aanvullende (kwaliteits)controle of monsternamen Skal Aftekenen COI vak 31 Updaten BMS-systeem
Vragen/zorgen:	<ul style="list-style-type: none"> Is het COI goed/ volledig ingevuld? Gegevens in TRACES aanpassen (zoals relatienaam) Onhandig dat alles handmatig moet worden overgetypt in elk systeem 	<ul style="list-style-type: none"> Krijg ik alle documenten volledig, correct ingevuld en op tijd binnen? 	<ul style="list-style-type: none"> Wordt vak 30 afgetekend? Klopt alles, is er een colli-manco? Is TRACES up-to-date? 	<ul style="list-style-type: none"> Wanneer ontvang ik de zending? 	<ul style="list-style-type: none"> Aftekenen op verzoek: kan/ wil vak 31 nog niet aftekenen, hoe daarmee om te gaan? Wat/ wanneer is 'einde proces'/ aftekenen
Beleving:	<ul style="list-style-type: none"> Enige onzekerheid/ onrust over correct ingevulde COI en tijdig formaliseren (voor transport) Irritatie als (nog) veel zelf doen/ aanpassen 😊 Kan/ wil vak 20/ 24 nog niet invullen 	<ul style="list-style-type: none"> Verloopt over het algemeen goed, documenten moeten voor aankomst zending binnen zijn 😊 	<ul style="list-style-type: none"> Frustratie: zending blijft staan, loopt vertraging op 😞 😊 ETA wijzigt steeds door weersomstandigheden 	<ul style="list-style-type: none"> Afwachten 	<ul style="list-style-type: none"> Enig ongeduld; wil het afgehandeld hebben Maar hoort erbij en: 'better safe than sorry' 😞 😊
Behoeft:	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijkheid: vult de leverancier alles wel goed in? Lukt het om alle documenten te uploaden of moet de importeur dat doen? COI/ TRACES correct/ volledig Zo min mogelijk zelf (nog) doen 	<ul style="list-style-type: none"> Efficiency Op tijd ontvangen COI 	<ul style="list-style-type: none"> Bereikbaarheid tijdens kantooruren 	<ul style="list-style-type: none"> Flexibiliteit/ soepelheid Snelheid 	<ul style="list-style-type: none"> Snelheid: z.s.m. afhandelen en klaar (en weer door) Begrip en flexibiliteit van derden: snap mijn situatie/ bedrijf/ product en besluit en handel hiernaar
Bepalende touchpoints:	<ul style="list-style-type: none"> Leverancier Importeur TRACES: draft-COI, correct ingevuld CB: officiële COI BMS 	<ul style="list-style-type: none"> (aangetekende) Post/ e-mail TRACES correct en volledig ingevuld Importeur/ dienstverlener Alle benodigde documenten (volledig en correct) ontvangen en geupload 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES up-to-date: bescheidcode, vak 30/ 31 Douane-agent De Douane (D-controle)/ DMS Importeur/ dienstverlener 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES up-to-date, vak 30/31 Dienstverlener 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES, vak 31 Controlerende instanties (kwaliteit) Importeur Skal BMS

Klantreis: dienstverlener

In dit overzicht staan de belangrijkste punten uitgelicht. Op slides 28-32 zijn de verschillende fasen nader toegelicht.



	1 - Aanmaak en afgifte COI	2 - Documenten overdragen voor transport	3 - Aankomst NL: douane-afhandeling	4 - Grenscontrolepost naar locatie eerst geadresseerde	5 - Aankomst eerst geadresseerde
Gebeurtenis:		<ul style="list-style-type: none"> Melding dat een zending onderweg is Originele documenten worden door de de leverancier/ importeur opgestuurd naar de dienstverlener 	<ul style="list-style-type: none"> De dienstverlener zorgt voor het afladen, controle en vervoer/ opslag Bescheidcode (C/Y-code) voor aangifte vrije verkeer invoeren Inklaren D-controle <i>Eventueel:</i> opslag douane-entrepot 	<ul style="list-style-type: none"> De zending gaat op transport naar de eerst geadresseerde. Dit kan de importeur zelf zijn, maar ook een warehouse. Aftekenen COI vak 31 	<ul style="list-style-type: none"> De eerst geadresseerde neemt de zending in ontvangst. Aftekenen COI vak 31.
Vragen/zorgen:		<ul style="list-style-type: none"> Krijg ik alle documenten volledig, correct ingevuld en op tijd binnen? Is de importeur bereikbaar? Staat er een COI-nummer op, is het bio of gangbaar? 	<ul style="list-style-type: none"> Wordt vak 30 afgetekend? Klopt alles, is er een colli-manco? Is TRACES up-to-date, kan vak 31 worden afgetekend? Zijn betrokken partijen bereikbaar voor vragen/ bij problemen? 	<ul style="list-style-type: none"> Eerst geadresseerde is nog onbekend en/ of moet nog worden veranderd Kan/ mag/ wil vak 30 nog niet aftekenen, dus kan dit ook later afgetekend worden? 	<ul style="list-style-type: none"> Is vak 30 afgetekend?
Beleving:		<ul style="list-style-type: none"> Verloopt over het algemeen goed, documenten moeten voor aankomst zending binnen zijn 	<ul style="list-style-type: none"> Directe contactpersoon de Douane/ van kastje-naar-de-muur Irritatie: zending blijft staan, maar is niet mijn 'schuld' ETA wijzigt steeds door weersomstandigheden 	<ul style="list-style-type: none"> Enige onzekerheid/ onrust Kan vak 24 nog niet invullen 	
Behoeft:		<ul style="list-style-type: none"> Efficiency Op tijd ontvangen documenten 	<ul style="list-style-type: none"> 24/7 bereikbaarheid van alle mogelijke betrokkenen 1 loket: gemak, duidelijkheid, snelheid, efficiëntie 	<ul style="list-style-type: none"> Flexibiliteit/ soepelheid Snelheid 	
Bepalende touchpoints:		<ul style="list-style-type: none"> (aangetekende) Post/ e-mail Dienstverlener Alle benodigde documenten (volledig en correct) ontvangen en geupload, controleren COI-nummer 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES up-to-date: bescheidcode, vak 30/ 31 Douane-agent De Douane (D-controle) Dienstverlener/ importeur 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES up to date Vak 30 Dienstverlener/ importeur 	<ul style="list-style-type: none"> TRACES vak 31 Controlerende instanties (kwaliteit) Dienstverlener/ importeur

Klantreis: toelichting fase 1

Stap 1: Aanmaak en afgifte COI derde land

Betrokken: leverancier, importeur en CB derde land, TRACES

Knelpunten/ aandachtspunten worden voornamelijk ervaren rondom het invullen van het COI:

- **Onduidelijkheid over het invullen van TRACES/ het COI.** Uit ervaring weet de importeur waar hij op moet letten bij een ingevulde draft-COI. Voornamelijk bij nieuwe leveranciers wordt het COI wel eens iets verkeerd ingevuld. Zoals een foutieve relatie (zoals: bedrijf tweemaal in TRACES – oude/ nieuwe naam).
 - De importeur schrijft soms zelf een handleiding voor zijn/ haar leverancier over hoe bepaalde vakken ingevuld dienen te worden. Het is bekend waar veelal vragen/fouten ontstaan en dit wordt zodoende voorkomen.
 - Ook worden typefouten gemaakt omdat verschillende systemen los van elkaar functioneren (BMS, TRACES, DMS) en informatie overgetikt wordt.
- **Taakverdeling leverancier/ importeur:** Een ander mogelijk knelpunt in deze fase is dat een leverancier het COI niet wil invullen of niet alle formulieren wil/ kan uploaden. Dan doet de importeur dat. Soms vindt de importeur dat ook prima, want het is minder foutgevoelig als hij/ zij het zelf doet.
- **Vertraging bij CB:** In een enkel geval is er wel een draft-COI opgesteld en gecontroleerd, maar is deze niet op tijd geformaliseerd door de CB in het derde land. Dit wordt uiteindelijk wel opgelost en goedgekeurd, maar zorgt wel voor een extra frustratie omdat de importeur hier achteraan moet en dit wel op tijd was ingediend.



Klantreis: toelichting fase 2

Stap 2: Documenten overdragen voor transport

Betrokkenen: leverancier, importeur, dienstverlener, post/ e-mail

Knelpunten/ aandachtspunten zijn in deze fase beperkt en het verloop is over het algemeen probleemloos.

- **Ontvangst originele documenten:** Documenten worden per e-mail en aangetekende post gedeeld (leverancier > importeur > dienstverlener). Door vertraging van de post(bezorging) kunnen de fysieke documenten niet op tijd aankomen.
- **Ontbreken documenten:** Er kan sprake zijn van ontbrekende informatie. Dat kan een knelpunt zijn als er niet tijdig contact kan worden gemaakt. Evenwel is dat contact dan evengoed meestal al 'te laat' aangezien de importeur en dienstverlener alleen de definitieve documenten ontvangt. In dit geval kan het voorkomen dat documenten moeten worden herzien/ z.s.m. opnieuw moeten worden opgestuurd.



Klantreis: toelichting fase 3

Stap 3: Aankomst in NL, douane-afhandeling en vrijgave vrije verkeer

Betrokkenen: dienstverlener, douane-agent, de Douane, TRACES en soms de importeur

Knelpunten/ aandachtspunten verschillen voor de verschillende betrokken partijen:

- **Voor de importeur:** deze stap verloopt over het algemeen goed, er zijn met de dienstverlener goede afspraken gemaakt en er is een marge in de planning opgenomen om eventuele vertraging (in de douane-afhandeling) te ondervangen. Vertraging is desalniettemin, bij versproducten, wel vervelend.
- **Voor de dienstverlener:** enige mate van flexibiliteit is belangrijk, zoals nog niet aftekenen/ nog geen douane controle/ mogelijkheid om de eerst geadresseerde aan te passen – bv. bij een vol warehouse.
- **Ten aanzien van de douane-afhandeling:**
 - De Douane controleert wel en geeft schriftelijk een bevestiging van inklaren, maar tekent vak 30 in TRACES niet af (niet up-to-date). Hierdoor kan vak 31 niet afgetekend worden en kan het transport niet worden voortgezet.
 - De Douane is niet (snel genoeg) bereikbaar.
 - De dienstverlener kan een gevoel van van-het-kastje-naar-de-muur-gestuurd te worden hebben, door het heen-en-weer te moeten schakelen met de Douane (en soms ook Skal en de importeur).
- **In het geval van manco's:** is er onduidelijkheid welke regels gehanteerd worden/ zijn regels niet altijd eenduidig. Skal hanteert in beleving een ander percentage van toegestane afwijking dan de Douane.
- **Slechte uitkomsten in deze fase:** vertragingen, iets niet kunnen aanpassen in TRACES (zoals splitsen) en/ of een afwaardering naar gangbaar (dus niet vrijgegeven als bio).

** Houtje-touwtje wordt gebruikt om aan te geven dat er niet één 'loket' is waar alles te regelen is, maar dat zaken soms wat - door verschillende partijen, met niet altijd evenveel kennis - 'aan elkaar geknoopt' voelen of soepel verlopen.*



*“Wij als dienstverlener willen onze klant (de importeur) ontzorgen en ervoor zorgen dat ze de goederen zo snel mogelijk ontvangen. Het wordt ons soms niet makkelijk gemaakt en het importproces voelt soms wel houtje-touwtje.” **

Klantreis: toelichting fase 4

Stap 4: Van grenscontrolepost naar locatie eerst geadresseerde

Betrokkenen: dienstverlener en importeur

Knelpunten/ aandachtspunten worden voornamelijk ervaren rondom benodigde flexibiliteit rondom het inklaren en aftekenen.

- **Verzoek tot D-controle en aftekenen COI:** Er kunnen redenen zijn waarom de dienstverlener vak 30 niet direct door de Douane afgetekend wil hebben, maar dit nog even wil openhouden/ op verzoek wenst:
 - De zending blijft mogelijk/ niet altijd in Nederland en wordt dus niet ingevoerd, maar doorgevoerd. Als nog niet bekend is of de zending in Nederland zal blijven, is het wenselijk dat vak 30 nog niet wordt afgetekend. Mocht de zending namelijk doorgezet worden *buiten* Nederland hoeft vak 30 niet te worden afgetekend (geen inklaring *in Nederland* nodig).
 - (een deel van) De zending is nog niet verkocht en er is dus nog geen eerst geadresseerde bekend en de importeur heeft zelf geen opslag.
 - Het is nog onbekend waar de zending naartoe gaat, bijvoorbeeld omdat de warehousing twee locaties heeft en nog niet bekend is naar welke van de twee de zending zal gaan; de locatie is dan dus nog onbekend.
- Een knelpunt kan zijn dat als een schip in de haven van Antwerpen aankomt, maar er doorgeladen gaat worden naar Nederland, de eerst geadresseerde nog niet ingevuld kan worden.



“Wij hebben twee warehouse-locaties; als de ene vol is moeten we soms last minute uitwijken naar de andere locatie. Dit moeten we dan na aankomst in TRACES (vak 24) kunnen aanpassen.”

Klantreis: toelichting fase 5

Stap 5: Aankomst eerst geadresseerde

Betrokkenen: importeur (en dienstverlener)

Knelpunten/ aandachtspunten liggen voornamelijk bij het aftekenen, maar over het algemeen verloopt deze stap soepel.

- **Niet direct aftekenen vak 31:** Indien de importeur om moverende redenen, vooral omdat ze aan biologisch nog andere kwaliteitseisen stellen/ hiervoor andere certificeringen hanteren, nog een eigen controle wil uitvoeren, kan hierdoor de behoefte ontstaan om vak 31 'pas' na de interne controles af te tekenen.
- **Vertraging:** In een enkel geval wordt/ is een monstername door Skal uitgevoerd; het wachten is op de uitslag tot de zending gelost/ verder verwerkt kan worden.



“Aftekenen is bij ons iets anders dan direct na de inklaring. Wij doen dat pas als alles klopt; als we bij aankomst de zending hebben gecontroleerd, gemonsterd, het aan onze eigen vereisten voldoet en het verder kunnen doorverkopen/ verwerken.”

Bio-import basisproces: aanstaande veranderingen

Aanstaande veranderingen -1-



De specifieke kennis over de aanstaande veranderingen verschilt nogal en als gevolg van vragen die nog onbeantwoord zijn bestaan er zorgen.

Kennisniveau verschilt

Sommige ondernemers weten nauwelijks iets van de aanstaande veranderingen en hebben er iets over gehoord/ gelezen, maar weten nog geen details (*"Ik heb een mail van Skal voorbij zien komen"*). Dit terwijl anderen meer/ relatief veel weten omdat zij bijvoorbeeld al meedoen aan de pilot voor samenloopzendingen, ze zelf al informatie hebben opgezocht, of omdat zij korte lijntjes met andere partijen (zoals het sectorteam) hebben en daardoor al vrij goed op de hoogte zijn van de aankomende veranderingen.

Houding verschilt

Eenzijds kan men positief tegenover de aankomende veranderingen staan omdat (indien bekend) *Skal meer taken en verantwoordelijkheden krijgt*, en de houding ten aanzien van Skal positief is (al loopt de houding t.a.v. Skal/ de Douane uiteen). Anderzijds zijn er nog veel vragen en onduidelijkheden en nog weinig concrete antwoorden (en daardoor kan men onzeker of bang zijn of iets zien als potentieel problematisch).

Vragen die onder de doelgroepen leven

- Het *waarom* is (nog te) onduidelijk om op voorhand begrip voor de veranderingen te hebben. Waarom procesveranderingen worden doorgevoerd/ wat de aanleiding is, is onbekend. Het is tevens onduidelijk waarom bepaalde vakken *sowieso* (dus compleet én correct) moeten worden ingevuld en het viseren 'vervroegd' wordt. Hier is dus niet zondermeer begrip voor.
- *Waar* moet je voor vragen zijn, want nu wordt men al/ ook van het kastje naar de muur gestuurd of spreekt men iemand die niet bevoegd is verder te helpen.
- Het is (namelijk) nog niet *breed bekend en nog onduidelijk* welke ketenpartij welke verantwoordelijkheid krijgt. Men weet wel dat Skal 'een aantal zaken' van de Douane overneemt, maar waar Skal's verantwoordelijkheid/ regie precies begint en eindigt is nog niet altijd duidelijk: *"Hebben wij dan straks helemaal niet meer met de Douane te maken?"*
- Bij wat specifieke kennis, zoals de verandering van vak 20. Er zijn vragen én zorgen over het up-to-date houden van de ETA in vak 20. Is dit haalbaar (storm, vertraging en feestdagen)?
- Er bestaat enige *angst* dat leveranciers niet meer aan Nederland willen leveren, maar bijvoorbeeld naar Antwerpen gaan uitwijken (in de veronderstelling dat in België de regels rondom bio-import minder complex/ tijdrovend zijn; zie ook **toelichting* op slide 36).
- Er is nog onzekerheid over de (totale) *afhandeltijd*. Dat deze in principe gelijk zal blijven wordt nog niet gezien of verwacht.

Aanstaande veranderingen -2-



Globaal zijn de aanstaande veranderingen enigszins bekend, maar concreet bestaat daarover nog de nodige onduidelijkheid, niet alleen over *hoe* een aantal zaken moet worden geïnterpreteerd en uitgevoerd, maar ook *of* en zo ja, *welke* consequenties er zijn ingeval van fouten of omissies.

Fouten

Grote vraag bij veel importeurs/ dienstverleners is wat eventuele consequenties zijn als er fouten worden gemaakt.

- Fouten kunnen buiten de schuld van de importeurs/ dienstverleners liggen en wie is er dan aansprakelijk? Evenwel kunnen zij zelf ook fouten maken omdat men nog niet meteen aan de nieuwe regels gewend is.
- Is er een overgangperiode beoogd waarin men mag 'wennen' en fouten nog even gedoogd worden? Kun/ mag je herstellen? Zijn er na het viseren van het COI nog aanpassingen mogelijk, zoals splitsen? Er wordt soms al nagedacht over het bij voorbaat al splitsen om een colli-manco te voorkomen; anders gaat zo'n fout wellicht ten koste van de bio-certificering.

Omissies

Is het straks nog mogelijk om bepaalde zaken open te laten in het COI, gewoonweg omdat men bepaalde zaken nog niet weet? Als er zondermeer 'iets' moet worden ingevuld terwijl men weet dat dat hoogstwaarschijnlijk nog gaat veranderen, is dat dus bij voorbaat al foutief. En welke consequenties zouden fouten kunnen hebben?

Bereikbaarheid Skal

Er zijn zorgen rondom bereikbaarheid (capaciteit) van Skal.

- Men vraagt zich af hoe/ door wie men geholpen wordt als Skal 'dicht' is; 's avonds, 's nachts, weekend, feestdagen;
- De Douane was - ten minste in theorie - 24/7 bereikbaar, maar de huidige ervaringen met de Douane en Skal in bereikbaarheid en oplossend vermogen lopen wel uiteen, dus de mate van bezorgdheid hierover eveneens.

Kennis en ervaring/ deskundigheid bij Skal

Sommige importeurs zijn ervan op de hoogte dat Skal veel nieuw personeel heeft aangenomen. Men merkt ook dat een aantal van deze nieuwe Skal-medewerkers nog weinig kennis en ervaring heeft.

- Er is onder een enkeling een 'angst' dat onderdelen uitbesteed worden (zoals nu aan Qualitas Inspection wordt gedaan), wat de praktijk in beleving niet altijd ten goede komt (tarieven/ kwaliteit).

Aanstaande veranderingen -3-



Een aantal voorgenomen veranderingen zorgt voor onrust en de verwachting is dat deze grote impact zullen hebben op de workload en tijdinvestering van importeurs en dienstverleners met betrekking tot het COI.

Volledig en correct invullen van de ETA in vak 20

- Over het algemeen is de inschatting van importeurs en dienstverleners dat zij substantieel veel meer tijd kwijt zullen gaan zijn aan - met name - het volgen van de zendingen teneinde *überhaupt*, maar vooral dus een *juiste* ETA in vak 20 te kunnen invullen: *“Dat wordt een dagtaak.”* Bedrijven die veel COI's te verwerken hebben stellen dat dit onhaalbaar is. Ook is de 24 uur 'marge' (tot aankomst) in beleving niet passend met de praktijk – in 24 uur kan er nog veel veranderen.
- Eén bedrijf heeft software om schepen real-time te volgen en lijkt daarmee 'eenvoudig' aan de veranderende eis te zullen kunnen voldoen. Vrijwel alle anderen, behalve zij die slechts enkele COI's per maand verwerken, denken echter dat deze eis een groot en voor sommigen zelfs onoverkomelijk probleem gaat worden: *“Dan hebben we straks tientallen openstaande COI's die we de hele dag moeten aanpassen en bijhouden, dat is niet te doen.”*
 - NB. Hoewel de eis als zodanig niet nieuw is, waren er tot nu toe geen consequenties verbonden aan vak 20 (leeglaten of incorrect invullen). Er werd tot nu toe niet op gestuurd. Voor (een deel van) de doelgroep kan dit dus wel een 'nieuwe' eis lijken, mede omdat men niet weet dat het eerder al een eis was door het ontbreken van consequenties. Hierdoor kan ook de indruk ontstaan dat Nederland strenger is/ wordt dan andere landen.

Eerder viseren COI

- Meer vooraf goed regelen is belangrijk voor een snellere afwikkeling, maar dat is in beleving al wat ze doen (aan de voorkant goed inrichten waardoor het proces soepel verloopt).
- Hoe 'eerder' een COI wordt afgetekend (en daarna zijn geen aanpassingen meer mogelijk, w.o. niet meer kunnen splitsen), hoe groter de kans op fouten en omissies, verwacht men. Daarnaast past dit niet bij de praktijk. Redenen om bepaalde vakken in het COI tot het laatste moment (zoals eerst geadresseerde, *daadwerkelijke* ontvangst) open te willen kunnen laten (of nog willen kunnen aanpassen na al wél te zijn ingevuld) zijn namelijk legio:
 - Een zending kan vertraging hebben of juist vroeger aankomen dan verwacht; de zending moet op een andere plaats worden gelost dan verwacht/ komt op een andere locatie binnen dan gepland/ verwacht; de zending is nog niet (geheel) verkocht, dus blijft nog even in warehouse/ douanedepot/ de eerst geadresseerde is nog onbekend; het is nog niet zeker dat de zending in Nederland blijft (dus aftekenen hoeft niet altijd).

Aanstaande veranderingen -4-



De verandering voelt als een zoveelste verandering die biologisch nog arbeidsintensiever maakt. Een onjuist of onvolledig COI dat daardoor niet wordt afgetekend, kan een afwaardering van de bio-zending betekenen. De zending wordt dus ten onrechte als gangbaar aangemerkt, wat waardeverlies betekent. Zorgen vanuit ondernemers gaan dus verder dan alleen over een aanpassing in de procesvolgorde.

D-controle wordt nauwkeuriger

De verwachting ten aanzien van de veranderingen is vooral dat de controles nog *strenger* worden. Dat dit bedoeld is als het bevorderen van *nauwkeurigheid* wordt niet als zodanig gepercipieerd, mede als gevolg van een gebrek aan inzicht/ kennis en dus duidelijkheid over de redenen van de aanstaande veranderingen (zie ook slide 34).

- Niet alleen vindt men dat de regels en controles al veelomvattender, gecompliceerder (en strenger) zijn (de laatste jaren, onder andere sinds de laatste wijziging per 1-1-2022 van het COI van 21 naar 31 vakken), maar een breed gedeelte opvatting is verder vooral dat naarmate de bio-import nog verder 'dichtgetimmerd' wordt, het zijn doel voorbij schiet: het aandeel biologisch ten opzichte van conventioneel vergroten, waaronder meer biologische producten importeren, aangezien dat beter is (voor milieu, mens en dier). De veranderingen worden niet zozeer gezien als efficiënter en beter controleerbaar.

Grootste barrières/ ervaren drempels

- Men vreest voor de consequentie dat bio-zendingen als niet-bio zullen worden ingeklaard als gevolg van een 'verkeerd' COI, dat dan dus niet zal worden afgetekend als biologisch. En dat kost geld.
- Sommige importeurs/ dienstverleners stellen dat zij bezig zijn met het bedenken van 'omwegen' om om de beoogde veranderingen heen te kunnen werken, waaronder het bij voorbaat splitsen van het COI om een colli-manco te voorkomen.
- Hoe zal er worden omgegaan met storingen in TRACES? Wie is er verantwoordelijk als er daardoor vertraging optreedt in de afhandeling van de zending? En wie gaat die storing verhelpen, dus: wie moet je bellen?
- De meeste importeurs geven aan compliant te willen zijn ("*Je moet wel!*"), maar zien nog niet voor zich hoe zij hun werkprocessen moeten of kunnen aanpassen om compliant te kunnen worden, zonder extra investeringen in fte's of software.

Conclusies & aanbevelingen

Conclusies -1-



Basisproces van de import van biologische producten wordt in de basis positief ervaren

- Over het algemeen zijn importeurs en dienstverleners tevreden over het basis-importproces van biologische producten. Verreweg in de meeste gevallen verloopt het proces naar tevredenheid zonder noemenswaardige incidenten of knelpunten.
- Het bio-importproces wordt evenwel als een relatief werk-intensieve opgave gezien waarop werkprocessen goed ingericht en geborgd moeten worden – én dit op dit moment ook zijn.
- Importeurs waarvoor 'bio' slechts een (heel) klein aandeel van hun portfolio is, bestempelen de import van biologische producten als 'rode-vlag-zendingen', waarbij er extra aandacht voor de afwikkeling is. Door extra alert te zijn en/of alleen één aangewezen werknemer hier op te laten werken, worden doorgaans fouten voorkomen.
- Hoe meer ervaring met de import van biologische producten en dus het basis-bio-import(control)proces, hoe soepeler het proces kan worden ervaren, met name als veelal met dezelfde partijen wordt gewerkt en een aantal zaken en stappen in het proces min of meer gestandaardiseerd zijn.
- Het belang van biologisch komt voornamelijk als een gevolg van vraag-aanbod, maar het gaat ook om kostbaardere producten (dan gangbaar/ conventioneel). Daarom is het belangrijk dat het importproces goed verloopt en de producten niet afgewaardeerd worden ten gevolge van een fout in het proces.

Informatie en communicatie komt via verschillende bronnen en wordt intern en extern gedeeld binnen ketenpartijen

- Importeurs en dienstverleners worden veelal op de hoogte gehouden van voor hen relevante informatie met betrekking tot het basisproces door andere afdelingen binnen hun bedrijf, elkaar, hun klanten (dus meer indirect) maar ook via Skal, de Douane en brancheorganisaties (overkoepelend Bio en productspecifiek).
- De belangrijkste vorm van communicatie is e-mail, zowel voor het binnenkrijgen van informatie middels nieuwsbrieven/ mailings als voor het stellen van vragen. Informatie *ontvangen* (middels e-mail) wordt als handiger en sneller (en dus efficiënter) gezien dan zelf (op)zoeken op een website. Telefonisch wordt contact gezocht ingeval van hoge urgentie en haast, maar de ervaring leert dat dit niet altijd tot het gewenste resultaat leidt.
- Om zelf pro-actief op de hoogte te blijven van ontwikkelingen of bij vragen worden door een deel van de doelgroep ook centrale voorzieningen geraadpleegd, zoals de website van Skal of Douane.
- Uitgebreide openingstijden en bereikbaarheid voor het kunnen stellen van urgente vragen of het oplossen van een urgent probleem zijn al cruciaal, maar extra belangrijk als uit derde landen wordt geïmporteerd die een (groot) tijdverschil met Nederland hebben en als het versproducten betreft.

Conclusies -2-



Belangrijkste bevorderende factoren (doelgroepbreed)

Factoren die importeurs en dienstverleners momenteel als bevorderend in het bio-basis-import(controle)proces kunnen ervaren zijn:

- ervaring/ *dedicated* mensen die dit importproces 'behandelen' (kenniscumulatie, op de hoogte en up-to-date zijn van wet- en regelgeving);
- gestandaardiseerde werkprocessen;
- flexibiliteit/ *couance*/ soepelheid (van de ketenpartners/ officiële instanties in het omgaan met regels, fouten en omissies) en beslissingsbevoegdheid;
- maximale bereikbaarheid van partijen waarmee samengewerkt moet worden, voldoende relevante en up-to-date kennis en deskundigheid

Belangrijkste ervaren knelpunten: belemmerende factoren (doelgroepbreed)

De belangrijkste knelpunten die momenteel in het bio-basis-import(controle)proces worden ervaren zijn:

- het niet kunnen of mogen herstellen van fouten in het COI/ TRACES;
- het nog niet kunnen invullen van bepaalde informatie (want nog onbekend of gaat nog wijzigen) in het COI/ TRACES;
- onduidelijkheden bij het invullen van het COI/ TRACES (wat in welk vak);
- vertragingen, waardoor de zending later/ te laat wordt vrijgegeven voor het vrije verkeer;
- onbereikbaarheid (op een kritiek moment) van partijen om een vraag aan te stellen of een probleem op te lossen;
- gebrek aan kennis/ deskundigheid bij partijen bij het stellen van een cruciale of dringende vraag of ingeval van een probleem (die/ dat dus niet naar tevredenheid wordt beantwoord/ opgelost);
- gebrek aan *couance* bij partijen ingeval van een probleem (die/ dat dus niet naar tevredenheid wordt beantwoord/ opgelost).

Mogelijke gevolgen van knelpunten

- Door fouten en/ of vertraging kan de zending niet meer naar de in het COI opgegeven eerst geadresseerde, verkocht worden en/ of als bio worden ingeklaard: de zending wordt afgewaardeerd en als conventioneel afgehandeld (de bio-status vervalt) óf teruggezonden naar de leverancier.
- In vrijwel alle gevallen betekent dit meestal geldverlies voor de importeur en soms ook voor de dienstverlener (en soms zelfs klantverlies).

Aanbevelingen: huidige proces



Behoeften rondom communicatie en het proces zijn heel praktisch: processen dienen aan te sluiten bij de praktijk (of tenminste werkbaar te zijn) en communicatie dient begrijpelijk te zijn om in te schatten wat dit op operationeel niveau betekent.

- Onder leveranciers is er onduidelijkheid over **hoe het COI ingevuld** dient te worden. Uitleg vanuit Skal/ TRACES biedt ook niet altijd de benodigde duidelijkheid om goed in te schatten wat dit in de praktijk betekent (voor alle verschillende betrokkenen); voorbeelden helpen hierbij. Houd daarin rekening met de diversiteit van de doelgroep m.b.t. taal, gehanteerde begrippen en terminologie.
- Onderzoek of er mogelijkheden zijn om bestaande **digitale systemen te verbinden** met of koppelen aan TRACES, dan wel dat bepaalde (uiteraard streng beveiligde) informatie uit bepaalde systemen ingelezen kan worden in TRACES en vice versa. Zoals van of naar Poortbase en DMS, maar ook BMS-systemen van de importeur en dienstverlener en Skal zelf (bijvoorbeeld om hierin een vooraankondiging te kunnen doen).
- Voor **vak 20, 24 en 30** is het soms van (groot) belang om deze nog niet (door Skal) te willen (laten) invullen en/ of 'later' nog te kunnen aanpassen. Het is in beleving belangrijk om op eigen verzoek/ gewenst moment te (laten) viseren en in te klaren en flexibiliteit te hebben (zoals m.b.t. de locatie van de eerst geadresseerde).
 - Zorg ook voor *eenduidigheid*: in regels, het toepassen en al dan niet soepel omgaan met de regels, terminologie, uitleg en gehanteerde definities. NB: buiten scope, maar wel genoemd: vak 20 ETA en CHED verschillen bijvoorbeeld, wat zorgt voor onduidelijkheid, onzekerheid en twijfel: "*Doe ik het wel goed, snap ik het wel?*" en de Skal en de Douane die andere regels hanteren over het percentage van manco's.
- Men kijkt in de basis kritisch naar het **bio-importproces** en vraagt zich hardop af waarom Nederland zo omgaat met het proces zoals nu wordt gedaan (en de verandering die gaat komen). Men weet dat wet- en regelgeving rondom import uit Brussel wordt opgelegd, maar heeft hier niet altijd begrip voor. Betere uitleg kan bijdragen aan het begrip (voor het proces nu, maar ook voor de aankomende veranderingen). Voor de ondernemers is het belangrijkste: begrip hebben voor aansluiting bij de praktijk.
- **Bereikbaarheid** van betrokken partijen en specifiek de Douane en Skal, en een snelle afwikkeling van vragen is in beleving een belangrijk aandachtspunt.

Food for thought: maart 2025 -1-



Ten aanzien van de aankomende verandering is er (sterke) behoefte aan duidelijkheid

- Leg de **redenen en noodzaak** van de veranderingen heel goed uit, aangezien die nog niet goed bekend zijn bij de doelgroep, maar wel belangrijk voor de acceptatie van de veranderingen.
 - Dit is ook belangrijk omdat er soms opvattingen bestaan over het handhaven of compliant zijn met 'de regels', die echter niet helemaal stroken met de realiteit, zoals dat er in andere EU-landen andere regels gelden of dat Nederland strengere regels hanteert dan andere EU-landen. Hoe meer inzicht in het *waarom* van de veranderingen en hoe daar in andere EU-landen nu en straks mee omgegaan wordt, hoe groter de kans op acceptatie en compliance en hoe kleiner de kans op weerstand (met mogelijk fouten in het proces als gevolg).
- Er is grote behoefte aan meer **duidelijkheid en uitleg over de aanstaande veranderingen**, alsook mogelijke consequenties van fouten, omissies en/ of storingen. Er is behoefte om het goed te begrijpen en met name te weten wat deze concreet in de praktijk betekenen; compliant willen zijn is het doel en hiervoor moeten werkprocessen worden aangepast.
 - Zorg indien mogelijk voor kunnen proefdraaien: een proef- of overgangsperiode/ pilot voor het veranderde basisproces waarin nog fouten mogen worden gemaakt en geleerd kan worden van die fouten zonder al te grote (mogelijk negatieve) consequenties.
 - Een webpagina met informatie, persoonlijke nieuwsbrief over de veranderingen, een webinar en collectieve vragenuren en het kunnen maken van een individuele belafsprake worden aangeraden.
 - Bied de mogelijkheid tot het verbreden en verdiepen van de kennis en het stellen van vragen hierover dus *in diverse vormen* aan aangezien niet iedereen op dezelfde manier informatie tot zich neemt (een webinar is niet voor iedereen de beste vorm), alsmede dat gebruikte informatiebronnen verschillen en er meerdere tegelijk worden gehanteerd. Zo kan schriftelijke informatie worden bewaard en nog eens worden teruggelezen én het staat zwart-op-wit (wat handig kan zijn bij een dispuut).
 - Onderzoek of voor snelle en adequate hulp, directe (telefonische) toegang/ toegewezen contactpersonen kan worden gezorgd.
 - Aangezien de veranderingen per 1 maart ingaan en importeurs en dienstverleners hun werkprocessen daarop veelal nog moeten aanpassen dient dit idealiter zo ver voor 1 maart als mogelijk is te gebeuren (2-4 weken acht men 'logisch').

Food for thought: maart 2025 -2-

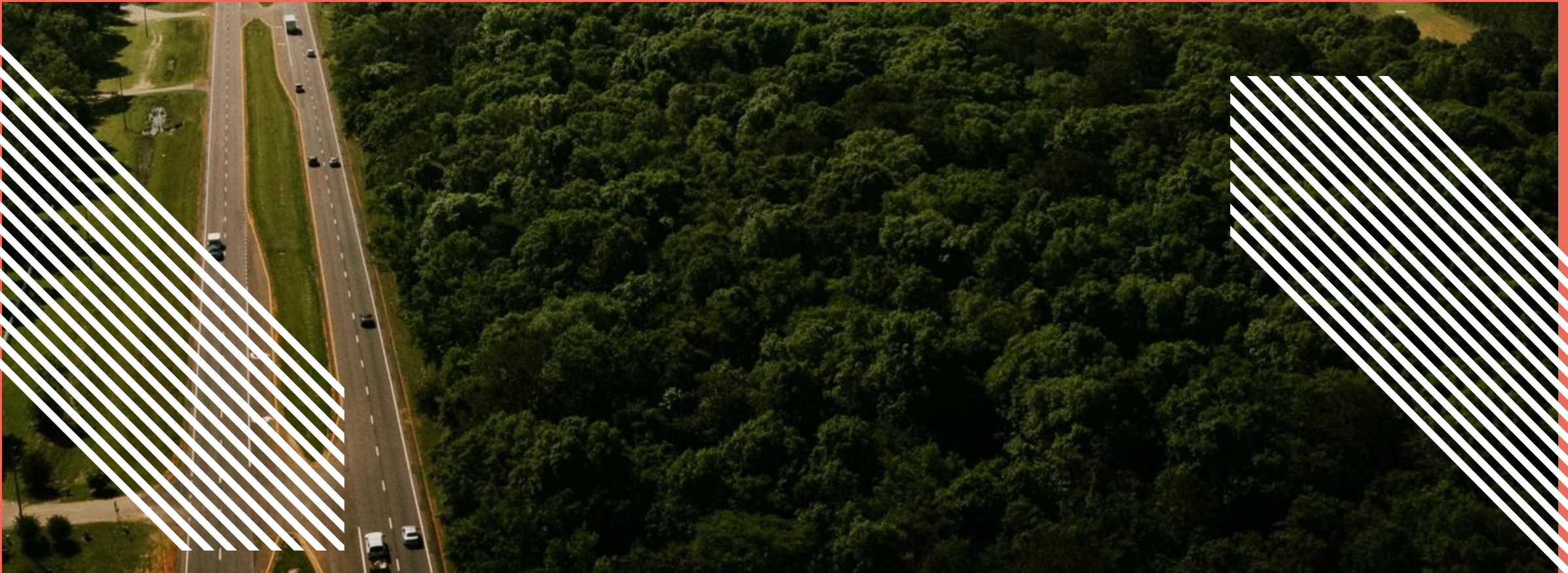


- Schep **duidelijkheid over de rol, taken en verantwoordelijkheden van Skal vanaf 1 maart**. Er is behoefte aan een duidelijke en officiële (overheids)regierol; als Skal diverse taken en verantwoordelijkheden overneemt van de Douane wordt verwacht dat Skal dit aankan en het proces daadkrachtig en duidelijk (aan)stuurt, met heldere communicatie. Er is behoefte aan inzicht in hoe Skal dit gaat realiseren.
- Communiceer over de **bereikbaarheid van Skal**, de helpdesk en hoe men geholpen wordt: zorg voor ruime openingstijden, snelle en adequate antwoorden en reacties en maak het mogelijk dat mensen direct geholpen worden (door Skal-medewerkers met de juiste beslissingsbevoegdheden, toegang tot juiste systemen en relevante kennis en deskundigheid). Dit is noodzakelijk vanwege de (nu soms) ontoereikende en gebrekkige bereikbaarheid, deskundigheid en beperkte hulpmogelijkheden (van Skal en de Douane).
- Besef de wens/ het belang van het **aansluiten bij de praktijk en de wens vak 20, 24 en 30 open te laten** en later willen invullen en/ of 'later' nog te kunnen aanpassen. Het wordt verwacht niet werkbaar te zijn om deze in een heel vroeg stadium (en nog eerder dan nu) al volledig en correct te moeten hebben ingevuld en niet meer te kunnen aanpassen.
 - De dringende wens is onder andere om op eigen verzoek/ gewenst moment te viseren en flexibiliteit te hebben (zoals m.b.t. de locatie van de eerst geadresseerde).
 - Heroverweeg de mogelijkheden van de tijdsmarge voor het invullen van vak 20: maak deze indien mogelijk langer dan 24 uur, want minimaal 24 uur van tevoren invullen is te kort; binnen 24u kan er immers teveel veranderen (bijvoorbeeld door weersomstandigheden) en ook te kort om dit nog aan te passen als het wel (maar onjuist) is ingevuld (ingeval van feestdagen/ weekenden en verschillende tijdszones). Daarom wordt het nu vaak opgelaten.
 - Tracht de regels en procedures/ het proces zoveel als mogelijk is aan te laten sluiten bij de dagelijkse praktijk, realiteit en werkprocessen van de doelgroep. Hoe logischer en makkelijker de veranderingen in te bedden zijn in bestaande werkprocessen met relatief kleine aanpassingen, hoe meer en sneller er compliant zal worden gewerkt en hoe minder - in theorie- beroep er op Skal/ haar helpdesk zal worden gedaan.



MARE werkt volgens
ISO 20252:2019 &
ISO 27001:2017

Transformatorweg 74
1014 AK Amsterdam
T +31 (0)20 670 50 20
info@mare.amsterdam
www.mare.amsterdam



Understanding what makes people tick