

Validatie opvolging aanbevelingen en ondernomen acties op voorbereiding Brexit door Douane Nederland

d.d. 5 november 2020
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1. Aanleiding, opdracht, aanpak	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoeksopdracht	5
1.3 Onderzoeksaanpak en planning	6
1.4 Gebruik van dit onderzoek	7
2. Analyse ondernomen acties sinds validatierapport	8
2.1 Introductie	8
2.2 Programma ontwikkelingen	8
2.3 Analyse opvolging aanbevelingen	9
3. Acties Douane op externe betrokkenen in het proces	10
3.1 Introductie	11
3.2 Risico's en aanpak Douane	11
3.3 Ondernomen acties richting betrokkenen	111
3.4 Ons oordeel	14
Bijlages	15
4.1 Bijlage 1: Onderbouwing hoofdstuk 2	155
4.2 Bijlage 2: Onderbouwing hoofdstuk 3	18

Managementsamenvatting

Achtergrond

Het Verenigd Koninkrijk (VK) heeft de Europese Unie (EU) verlaten op 31 januari 2020 (middernacht Nederlandse tijd). Nu geldt een overgangperiode tot en met 31 december 2020. In deze periode moet het VK zich houden aan alle EU-regels en wetten. Voor burgers en bedrijven verandert er vrijwel niets. Na de overgangperiode komen er veranderingen, met of zonder akkoord over de nieuwe relatie.

Douane Nederland is in 2016 gestart met het 'Brexit programma' teneinde zich voor te bereiden op de impact van het vertrek van het VK uit de Interne Markt en de Europese douane-unie. Tussen het najaar 2018 en najaar 2020 zijn er meerdere evaluaties en externe validaties uitgevoerd. Het onderzoek van EY uit het najaar 2018, het onderzoek van CapGemini uit voorjaar 2019 en het onderzoek van Deloitte uit juli 2019.

Deloitte heeft in juli 2019 geconcludeerd dat de aanbevelingen vanuit de rapporten van EY (2018) en CapGemini (2019) grotendeels opgevolgd zijn. Douane Nederland heeft ondertussen op meerdere momenten aangegeven alle aanbevelingen opgevolgd te hebben en zoekt nu naar een externe validatie van deze opvolgingen. Dit mede op verzoek van de Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane. In aanvulling tot de opvolging van de aanbevelingen is verzocht tot een externe validatie van de informatiestromen richting externe betrokkenen bij de Brexit.

Onderzoeksopdracht

De onderzoeksopdracht is tweeledig. Allereerst, omvat het de validatie van de opvolging van eerdere aanbevelingen op de Brexit. Hierbij gelden als uitgangspunten de aanbevelingen uit het rapport van Deloitte van juli 2019. Ten tweede, omvat het de validatie van de acties door Douane Nederland op externe betrokkenen in het proces. Voor de twee onderdelen worden de onderstaande onderzoeksvragen erkent.

Validatie van de opvolging door Douane Nederland op eerdere aanbevelingen in de voorbereidingen op een 'harde Brexit':

1. Welke activiteiten heeft Douane Nederland sindsdien ingezet en welke is zij nog voornemens in te zetten?
2. In hoeverre zijn de aanbevelingen volledig en afdoende opgevolgd?

Validatie van de acties door Douane Nederland op externe betrokkenen in het proces:

3. Op welke wijze heeft Douane Nederland het proces rondom informeren en beïnvloeden van het bedrijfsleven en het Verenigd Koninkrijk georganiseerd, welke risico's heeft de Douane hierin onderkend en welke door Douane Nederland uitgevoerde acties kunnen gevalideerd worden op het daadwerkelijke bestaan hiervan?

Hierbij dient de rapportage een gebalanceerd beeld te geven van de uitgevoerde acties op eerdere aanbevelingen, alsmede de risico's die zijn onderkend bij het bedrijfsleven en het VK en de acties die Douane Nederland hierop heeft ondernomen, beide per peildatum 1 oktober 2020. Tevens dienen de aanbevelingen onderdeel uit te maken van de rapportage.

Onderzoek- aanpak en -methode

Het onderzoek is uitgevoerd in een periode van vier weken, met als doel om eind oktober 2020 te kunnen beschikken over het eindrapport.

Een belangrijk element bij het uitvoeren van het onderzoek is een gedegen en beproefde onderzoekaankpak. Wij hebben hierbij gebruikgemaakt van vijf stappen die leiden tot het eindrapport, en die zorgen voor een gedegen onderbouwing van de conclusies en aanbevelingen. Hierin staat centraal dat de aanbevelingen goed onderbouwd zijn met conclusies, en dat deze conclusies worden opgebouwd op basis van duidelijke bevindingen uit dossieronderzoek (evidence based) en interviews.

Deloitte

Resultaten en aanbevelingen per onderzoekonderdeel

Onderdeel 1: Validatie van de opvolging door Douane Nederland op eerdere aanbevelingen in de voorbereidingen op een 'harde Brexit'

Wij concluderen dat er naar aanleiding van het Deloitte rapport uit juli 2019 nog een drietal aanbevelingen c.q. acties resteerden die in het vervolg van het traject uitgevoerd moest worden. In dit onderzoek concluderen wij dat deze aanbevelingen afgerond zijn. Tevens hebben wij vastgesteld dat de opzet van het programmateam veranderd is. De omvang van het programma is sterk gereduceerd als gevolg van het uitstellen van de uittredingsdatum naar 1 januari 2021 en het realiseren van de eerder gestelde doelstellingen. Daarmee is ook de verantwoordelijkheid voor de activiteiten is, conform eerdere aanbevelingen, bij de 'lijn' teruggelegd. Dit betekent dat de lijndirecteuren binnen Douane Nederland eindverantwoordelijk zijn voor hun processen. De periode ná 1 oktober 2020 staat in het teken van het uitvoeren van de laatste controles m.b.t. de voorbereidingen op de Brexit.

Onderdeel 2: Op welke wijze heeft Douane Nederland het proces rondom informeren en beïnvloeden van het bedrijfsleven en het Verenigd Koninkrijk georganiseerd, welke risico's heeft Douane Nederland hierin onderkend en welke door Douane Nederland uitgevoerde acties kunnen gevalideerd worden op het daadwerkelijke bestaan hiervan?

Wij hebben vastgesteld dat Douane Nederland tot 1 oktober 2020 veel acties uitgevoerd heeft om de geïdentificeerde risico's te mitigeren. Voor de komende maanden is er nog een uitgebreide agenda samengesteld om zo de betrokkenen zo goed mogelijk te kunnen informeren. In deze informatiestroom richting betrokkenen benadrukken wij dat Douane Nederland slechts een schakel in de keten is van een rijksbrede campagne. De samenwerking tussen verschillende partijen draagt wel bij aan een geharmoniseerde aanpak.

1. Aanleiding, opdracht, aanpak

1.1 Aanleiding

Het Verenigd Koninkrijk (VK) heeft de Europese Unie (EU) verlaten op 31 januari 2020 (middernacht Nederlandse tijd). Vanaf dat moment geldt een overgangperiode tot en met 31 december 2020. In deze periode moet het VK zich houden aan alle EU-regels en wetten. Voor burgers en bedrijven verandert er in deze periode vrijwel niets. Na de overgangperiode komen er veranderingen, met of zonder akkoord over de nieuwe relatie.

Douane Nederland is in 2016 gestart met het 'Brexit programma' teneinde zich voor te bereiden op de impact van het vertrek van het VK uit de Interne Markt en de Europese douane-unie. Tussen het najaar 2018 en najaar 2020 zijn er meerdere evaluaties en externe validaties uitgevoerd. Dit is vormgegeven door middel van het onderzoek van EY uit het najaar 2018, het onderzoek van CapGemini uit het voorjaar 2019 en het onderzoek van Deloitte uit juli 2019.

De rapporten van EY en CapGemini bevatten aanbevelingen voor de voorbereiding op de Brexit. Deloitte heeft in juli 2019 geconcludeerd dat deze aanbevelingen vanuit de rapporten van EY (2018) en CapGemini (2019) grotendeels opgevolgd zijn. Een klein aantal aanbevelingen of opvolgende acties moest echter nog uitgevoerd worden.

Douane Nederland heeft ondertussen op meerdere momenten aangegeven alle aanbevelingen opgevolgd te hebben en zoekt nu naar een externe validatie van deze opvolgingen. Dit mede op verzoek van de Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane. In aanvulling tot de opvolging van de aanbevelingen is verzocht tot een externe validatie van de informatiestromen richting externe betrokkenen bij de Brexit.

1.2 Onderzoeksopdracht

De onderzoeksopdracht is tweeledig. Allereerst, omvat het de validatie van de opvolging van eerdere aanbevelingen. Hierbij gelden als uitgangspunten de aanbevelingen uit het rapport van Deloitte van juli 2019. Ten tweede omvat het de validatie van het informeren door Douane Nederland op externe betrokkenen in het proces. Voor deze twee onderdelen zijn de onderstaande onderzoeksvragen geïdentificeerd.

Validatie van de opvolging door Douane Nederland op eerdere aanbevelingen in de voorbereidingen op een 'harde Brexit':

1. Welke activiteiten heeft Douane Nederland sinds de vorige rapportage (Deloitte, Juli 2019) ingezet en welke is zij nog voornemens in te zetten?
2. In hoeverre zijn de aanbevelingen volledig en afdoende opgevolgd?

Validatie van het informeren door Douane Nederland op externe betrokkenen in het proces:

3. Op welke wijze heeft Douane Nederland het proces rondom informeren en beïnvloeden van het bedrijfsleven en het Verenigd Koninkrijk georganiseerd, welke risico's heeft Douane Nederland hierin onderkend en welke door Douane Nederland uitgevoerde acties kunnen gevalideerd worden op het daadwerkelijke bestaan hiervan?

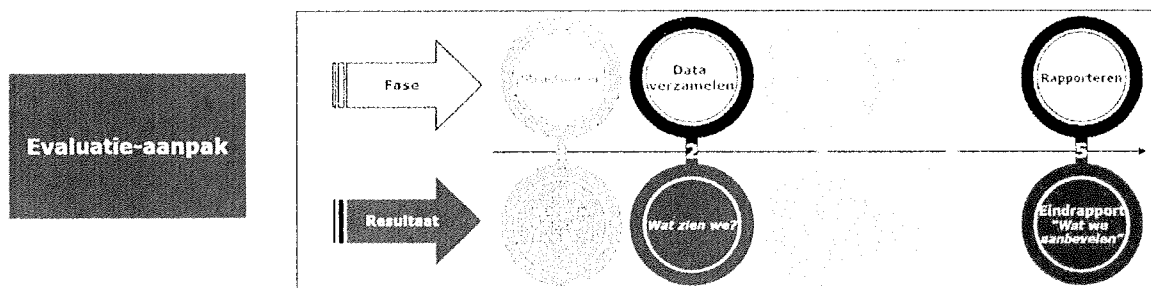
Hierbij dient de rapportage een gebalanceerd beeld te geven van de uitgevoerde acties op eerdere aanbevelingen, alsmede de risico's die zijn onderkend bij het bedrijfsleven en het VK en de acties die Douane Nederland hierop heeft ondernomen, beide per peildatum 1 oktober 2020.

1.3 Onderzoeksanpak en planning

Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in een periode van vier weken, met als doel om eind oktober 2020 te kunnen beschikken over het eindrapport.

Een belangrijk element bij het uitvoeren van het onderzoek is een gedegen en beproefde onderzoeksanpak. Wij hebben hierbij gebruikgemaakt van vijf stappen die leiden tot het eindrapport, en die zorgen voor een gedegen onderbouwing van de conclusies en aanbevelingen. Hierin staat centraal dat de aanbevelingen goed onderbouwd zijn met conclusies, en dat deze conclusies worden opgebouwd op basis van duidelijke bevindingen uit dossieronderzoek (evidence based) en interviews. De vijfstappenaanpak is weergegeven in figuur 1.



Aanpak per onderdeel

Onderdeel 1: Validatie van de opvolging door Douane Nederland op eerdere aanbevelingen in de voorbereidingen op een 'harde Brexit'

Dit onderdeel is tweeledig. Allereerst wordt in beeld gebracht welke acties de afgelopen periode (tot 1 oktober 2020) uitgevoerd zijn, en welke acties nog uitgevoerd worden in de komende periode (na 1 oktober 2020). Om deze vraag te beantwoorden hebben wij de ontwikkelingen binnen het Programma-Brexit geanalyseerd en gevalideerd. Ten tweede zijn de openstaande acties en aanbevelingen van het rapport van Deloitte uit juli 2019 in beeld gebracht, om hierna de ondernomen vervolgstappen op die aanbevelingen te evalueren. In overeenstemming met Douane Nederland is hierbij de scope afgebakend op de initiële aanbevelingen van EY en CapGemini die medio juli 2019 nog niet volledig waren opgevolgd.

De gebruikte databronnen voor dit deel van het onderzoek zijn zowel primaire als secundaire databronnen. Primaire databronnen zijn de interviews die afgenomen zijn voor dit onderzoek. Secundaire databronnen zijn documenten en rapporteren die zijn aangeleverd door Douane Nederland, met als doel de primaire databronnen te kunnen toetsen en conclusies te kunnen ontwikkelen.

Onderdeel 2: Validatie van de acties door Douane Nederland op externe betrokkenen in het proces

Ook dit onderdeel is tweeledig. Allereerst worden de belangrijkste risico's die door Douane Nederland zijn erkend, door ons in beeld gebracht. Ten tweede worden de ondernomen en geplande acties door Douane Nederland geanalyseerd en gevalideerd. Hierbij is de belangrijkste doelstelling om te inventariseren of de ondernomen acties ondersteunend zijn aan de beheersing van de risico's. Door een combinatie van primaire bronnen (interviews met Programma Brexit - leden) en secundaire bronnen worden de risico's, en de geplande en uitgevoerde acties in beeld gebracht. Om de planning en de daadwerkelijke uitvoering hiervan te valideren hebben wij interviews gehouden met de programma- directeur, - manager en - adviseur en is contact opgenomen met de Tijdelijke Douane Liaison (TDL). Tevens is gesproken met de adviseur die vanuit de directie IM bij programmteam Brexit is aangesloten. Aansluitend zijn een groot aantal documenten opgevraagd en geanalyseerd om zo de uitvoering te valideren.

In dit onderdeel is een onderscheid gemaakt tussen acties die vóór 1 oktober 2020 zijn, en acties die ná 1 oktober 2020 uitgevoerd zullen worden. De geplande acties ná 1 oktober 2020 hebben wij in beeld gebracht, maar gezien het tijdsframe valt de validatie hiervan buiten de scope van ons onderzoek.

1.4 Gebruik van dit onderzoek

Dit onderzoek en de hierbij behorende werkzaamheden zijn niet uitgevoerd in het kader van een controle- of beoordelingsopdracht. Derhalve kan geen zekerheid worden verstrekt over de getrouwheid van de (financiële) informatie, anders dan ter zake van de aspecten die door ons zijn onderzocht en waarover wordt gerapporteerd. In het kader van dit onderzoek hebben wij derhalve geen reperformance of testwerk verricht teneinde vast te stellen dat de weergegeven gegevens aansluiten op onderliggende data. Indien en voor zover u op grond van de wet- en/of regelgeving gehouden bent ons rapport aan derden (waaronder de leden van de Tweede Kamer) te openbaren of indien het u anderszins is toegestaan ons rapport te openbaren, dient u het rapport als geheel te openbaren, en niet in delen. Indien u aldus het rapport aan derden openbaart, dient u deze derden erop te wijzen dat zij het rapport in zijn geheel dienen te beschouwen.

2. Analyse ondernomen acties sinds validatierapport

2.1 Introductie

In dit hoofdstuk wordt allereerst (kort) ingegaan op de ontwikkelingen binnen het Programmteam Brexit in de periode tussen juli 2019 en oktober 2020, en de nog geplande activiteiten ná 1 oktober 2020. Vervolgens inventariseren en valideren wij de opvolging door Douane Nederland van eerdere aanbevelingen in de voorbereiding op een 'harde Brexit'. Uitgangspunt hierbij is ons rapport uit juli 2019 waarin een drietal eerdere aanbevelingen nog (deels) open stonden. Voor de gehanteerde analyse verwijzen wij naar bijlage 1.

2.2 Programma ontwikkelingen

Voor de ontwikkelingen in het programmteam maken wij een onderscheid tussen de periode vóór 1 oktober 2020, en de periode ná 1 oktober 2020.

Periode tot 1 oktober 2020

In de periode sinds de rapportage van juli 2019 zijn een aantal belangrijke wijzigingen doorgevoerd in de structuur van het programma. De omvang van het programma is sterk gereduceerd als gevolg van het realiseren van de eerder gestelde doelstellingen en het uitstellen van de uittredingsdatum naar 1 januari 2021. Daarbij is ook de omvang van de activiteiten binnen het programma gereduceerd. De verantwoordelijkheid voor de activiteiten is, conform eerdere aanbevelingen, bij de 'lijn' teruggelegd. Dit betekent dat de lijndirecteuren binnen Douane Nederland eindverantwoordelijk zijn voor hun processen. Met het terugleggen van de verantwoordelijkheid bij de lijnorganisatie, is het programma verantwoordelijk gebleven voor het monitoren van de uitvoering.

Tot en met 31 januari 2020 werd maandelijks een bestuurlijke rapportage opgesteld. Door het geringe aantal activiteiten dat nog openstond, heeft het MT Douane besloten om dit af te sluiten en over te gaan op de reguliere rapportagegestroom richting het MT in de vorm van de uitzonderingsrapportage. Wij hebben vastgesteld dat middels diverse einddocumenten van de processen (H&M, WSO, IM, C&D, B&O en Ferry) de afzonderlijke deelprojecten afgesloten zijn. In deze rapportages is ook ingegaan op de punten die vóór 31 december 2020 nog afgerond moeten worden. In aanvulling tot de uitzonderingsrapportage ontvangt de Stas T&D een periodieke update over de Brexit.

Het MT Douane wordt maandelijks door middel van de uitzonderingsrapportage geïnformeerd over de openstaande activiteiten en de fasering daarvan. In deze uitzonderingsrapportage is een uitsplitsing gemaakt tussen de verschillende afdelingen c.q. processen. Middels een begeleidende aanbiedingsbrief wordt het MT op de hoogte gesteld van activiteiten die aandacht behoeven, en van nieuwe activiteiten op de planning. De masterplanning is het basissturingsmiddel dat programma Brexit hanteert om het MT Douane op de hoogte te houden van de voortgang die er op de activiteiten is en of dit aansluit op de gemaakte afspraken en het beoogde doel. In de masterplanning zijn alle openstaande activiteiten per thema concreet en actief gemaakt. Door middel van de uitzonderingsrapportages wordt zorggedragen dat het MT op de hoogte is van de voortgang van de activiteiten. In het MT worden onderwerpen besproken die achterlopen op de planning. Lijn-directeuren van de verschillende afdelingen c.q. processen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de activiteiten van de masterplanning.

Om de input vanuit de lijnorganisatie te ontvangen zijn een tweetal overlegstructuren ingericht. De opbouw van de masterplanning wordt vormgegeven vanuit deze overleggen. Allereerst is er het periodieke Brexit regio-coördinatorenoverleg en wordt er periodiek door programmteam Brexit met iedere regiocoördinator afzonderlijk gesproken. In deze structuur wordt op detailniveau de voortgang van de acties aan de hand van de masterplanning besproken. Ten tweede, is er wekelijks een multidisciplinair overleg. Aan dit overleg nemen de afdelingen Handhavingsbeleid, IM, BO, BV (inclusief communicatie) en het programma Brexit deel. Daarbij hebben leden van het Brexit-programma de monitorende rol. Doel van deze overlegstructuur is de afstemming op meerdere thema's: er wordt geïnventariseerd hoe de organisatie ervoor staat, welke thema's geadresseerd moeten worden, welke belangrijke aandachtspunten er bestaan, en welke signalen opgepakt zijn. Op deze wijze wordt geïnventariseerd of er nog aanvullende acties nodig zijn in de voorbereiding op de uittreding van het VK per 1 januari 2021.

Gezien het feit dat het ferry-proces en extra proces is, is hiervoor een advisory board ingericht om de voortgang te monitoren vanuit de drie betrokken Douane regio's (DAM, DBR en DRH). Daarnaast is in de afgelopen periode het risicomanagement binnen Douane Nederland ook doorontwikkeld. Er is een risicomanager aangenomen, die het risicoregister opgesteld heeft. De Brexit komt in dit register meerdere malen voor onder verschillende risico's. Hiermee is geborgd dat de Brexit ook binnen het MT Douane als belangrijk onderwerp blijft bestaan.

Periode na 1 oktober 2020

De periode vanaf 1 oktober 2020 tot en met 31 december 2020 staat in het teken van het doorlopend hertesten en voorbereiden voordat de overgangperiode per 1 januari 2021 verloopt. Het hertesten gebeurt o.a. bij IM, het voorbereiden wordt o.a. vormgegeven door het terugplaatsen van de mobiele kantoren. Daarnaast wordt de communicatie richting het bedrijfsleven en overige externe stakeholders verder geïntensiveerd (zie hoofdstuk 3). Gedurende deze periode zullen de bovenbeschreven overleggen doorlopen.

Het invoeren van het kernteam uitvoering Brexit (samenstelling HHB internationaal, HHB-procesregisseurs, Bureau Operatie, IM, BV, Communicatie en Coördinatie programma Brexit) is een middel om controleren en testen of alle processen daadwerkelijk voorbereid zijn. Dit kernteam is gestart nadat hiertoe het initiatief is ontstaan tijdens een bijeenkomst in de zomer van 2020 in Kijkduin. Wij hebben vastgesteld dat er een duidelijk overzicht is gepubliceerd met welke acties de komende periode nog uitgevoerd moeten worden. Een aandachtspunt van het kernteam is eveneens het analyseren van de risico's van het Border Operating Model. Dit document waarin de procedures voor import en export van goederen met de EU beschreven wordt, wordt door de VK gepubliceerd. Dit model is echter aan verandering onderhevig en het is van groot belang dat risico's en veranderingen geïdentificeerd worden, met name omdat hierop door Douane Nederland geen invloed kan worden uitgeoefend.

2.3 Analyse opvolging aanbevelingen

In deze paragraaf is een analyse opgenomen van de aanbevelingen en/of daar opvolgende activiteiten die nog openstonden volgens de rapportage van Deloitte van juli 2019. Ten tijde van de rapportage is vastgesteld dat bijna alle aanbevelingen en/of daar opvolgende activiteiten uit de rapportages van EY (d.d. 22 november 2018 'Validatie van de voorbereiding van de Douane op de Brexit') en Capgemini (d.d. 25 april 2019 'Eindrapport Douane Brexit Voorbereiding Informatie Management') opgevolgd zijn. Er resteerden nog een drietal aanbevelingen c.q. acties die in het vervolg van het traject uitgevoerd moest worden, respectievelijk 1 m.b.t. de rapportage van EY, en 2 m.b.t. de rapportage van Capgemini. In onderstaande tabel beschrijven wij de uitkomsten van onze analyse over deze 3 acties, waarmee duidelijk wordt of de aanbevelingen van het EY-rapport en het rapport van Capgemini afgerond zijn. De achterliggende analyse is bijgevoegd in bijlage 1.

	EY	Capgemini	Capgemini
Aanbeveling	Het Programmabureau Brexit kan meer nadruk leggen op tussen-resultaat gedreven plannings (mijlpalen), meetbare prestatie-indicatoren en eigenaarschap (wie, wat, hoe, wanneer). Hierdoor ontstaat een meer eenduidig referentiekader om op feiten bij te sturen, te escaleren en de integraliteit te borgen.	Dat Logius of de Douane onvoldoende voorbereid is op calamiteiten omdat de calamiteitenplannen niet met elkaar zijn afgestemd.	Applicaties zijn niet voorbereid op hogere volumes met als gevolg dat er storingen en/of vertraging op kunnen treden binnen de gehele keten.

<p>Constatering Deloitte juli 2019</p>	<p>Er zijn verbeterlagen te maken in het meetbaar , maken van doelstellingen, om zo de effectiviteit van processen te bepalen. Op basis van interviews concluderen wij dat hier progressie in is gemaakt en in proces is. Aanbeveling van Deloitte is om deze processen voort te zetten, om zo alle doelstellingen meetbaar te maken.</p>	<p>Wij hebben vastgesteld dat de calamiteitenplannen nog tussen de Douane en Logius worden afgestemd. De crisisorganisatie zal medio september 2019 weer worden geactiveerd, dan is het voornemen van de Douane om de calamiteiten plannen te delen met Logius.</p>	<p>Wij hebben vastgesteld dat applicaties zijn getest op hoge volumes. Er wordt nu gewerkt om een 'extreme' scenario op te kunnen vangen. De aanbeveling is opgevolgd maar nog niet volledig afgerond.</p>
<p>Constatering Deloitte oktober 2020</p>	<p>Wij hebben vastgesteld dat de deelprojecten afgerond zijn en dat er geen nieuwe doelstellingen en KPI's geformuleerd zijn. Voor de afsluiting van de deelprojecten zijn afzonderlijke afsluitdocumenten opgesteld en geacordeerd door programma-directeur Brexit.</p> <p>Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat de komende periode in het teken staat van het hertesten van alle processen. Dit wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de lijn. Het programma is verantwoordelijk voor de monitoring. Belangrijkste monitoringsinstrument is hierbij de masterplanning. Door de 'afvinklijst readiness maatregelen en overige voorbereidingen voor het einde van de overgangperiode Brexit per 31 dec 2020 (versie september' is het duidelijk inzichtelijk gemaakt wie waar verantwoordelijk voor is.</p>	<p>Deze aanbeveling stamt voort uit het samenwerkingsdocument met diverse partners. Aanbevolen is om de calamiteitenplannen met elkaar te delen. Logius beschikte destijds niet over een calamiteitenplan.</p> <p>Wij hebben echter vastgesteld dat Logius, leverancier van Digipoort (elektronisch berichtenverkeer) geen samenwerkende partner meer is voor Douane Nederland m.b.t. de Brexit. Dit doordat het contract is afgelopen. Douane Nederland heeft op verzoek van Binnenlandse zaken zelf het elektronisch berichtenverkeer ontwikkeld in de vorm van de Handel & Transport Gateway (HTG).</p> <p>Hiermee concluderen wij dat deze aanbeveling niet meer van toepassing is. Het vaststellen van de effectiviteit van de HTG valt buiten de scope van ons onderzoek.</p>	<p>Door middel van het ontvangen testrapport hebben wij vastgesteld dat in oktober 2019 de 'stuwmeer' test plaatsgevonden heeft. De test is geslaagd. In het rapport wordt aangegeven dat de resultaten zelfs beter zijn dan verwacht. De uitbreiding van het mainframe heeft een grote positieve invloed gehad op de performance.</p>
<p>Oordeel</p>	<p>Opgevolgd. Verantwoordelijkheid voor uitvoering is overgedragen naar de 'lijn', waarbij het programma-team Brexit verantwoordelijk is voor de monitoring.</p>	<p>Niet meer van toepassing. Aanbeveling was toegespitst op afhankelijkheid van externe partijen. Echter, Logius is geen samenwerkingspartner meer is voor Douane Nederland m.b.t. Brexit is dit niet meer aan de orde. Tevens is er geen opvolgende partij waarvoor dit vastgesteld zou moeten worden.</p>	<p>Opgevolgd.</p>

3. Acties Douane op externe betrokkenen in het proces

3.1 Introductie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de door Douane Nederland uitgevoerde acties om externe betrokkenen in het proces te informeren. Wij starten met het inventariseren van de geïdentificeerde risico's en de geïnitieerde aanpak door Douane Nederland. Vervolgens wordt de uitvoering van de acties tot en met 1 oktober 2020 gevalideerd en worden de acties die nog op de planning staan ná 1 oktober 2020 geïnventariseerd. In ons onderzoek herkennen wij vier stakeholders: bedrijfsleven NL, bedrijfsleven achterland EU, het VK, en reizigers. Voor de gehanteerde analyse verwijzen wij naar bijlage 2.

3.2 Risico's en aanpak Douane

De communicatie wordt onder coördinatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en Economische Zaken rijksbreed opgepakt. Douane Nederland is wat betreft communicatie richting het bedrijfsleven en externe stakeholders slechts één van de schakels in de communicatieketen. Douane Nederland stelt zich ook op deze manier op bij het benaderen van de ondernemers. Dat wil niet zeggen dat Douane Nederland niet op verschillende manieren getracht heeft om het bedrijfsleven tot actie aan te zetten.

Het complexe in het communicatieproces is dat Douane Nederland slechts een schakel in het geheel is en dat het bedrijfsleven uiteindelijk zelf verantwoordelijk is voor het zetten van de vereiste stappen ter voorbereiding op de Brexit. Het grootste geïdentificeerde risico is gerelateerd aan dit feit:

- Doordat niet alle stakeholders tijdig voorbereid zijn, kan dit leiden tot logistiek oponthoud. Dit straalt af op Douane Nederland en de Nederlandse overheid en kan resulteren in imagoschade.

Geïdentificeerde aandachtspunten die dit risico kunnen vergroten zijn:

- Overkill aan informatie richting de ondernemers, wat kan resulteren in Brexit-moeheid.
- De buitenlandse doelgroep wordt niet bereikt.
- Samenwerkende partijen die niet gelijktijdig of tegenstrijdig communiceren richting de stakeholders.
- COVID-19; met als gevolg de verschuiving van prioriteiten van ondernemers.
- AVG (privacy-wetgeving).

Een ander geïdentificeerd risico ziet toe op het feit dat de voorbereiding aan de VK-kant een aangelegenheid voor de VK zelf is. De inrichting van het grensmodel (Border Operating Model c.q. BOM) van het VK per 1 januari 2021 is frequent aan verandering onderhevig, is op onderdelen daardoor nog onduidelijk en roept dan ook veel vragen op. De onduidelijkheid over douanetoezicht aan de Britse zijde maakt het voor Europese - waaronder ook Britse - ondernemers erg moeilijk om zich goed voor te bereiden.

Om beide risico's te mitigeren wordt gepoogd om zo goed als mogelijk te communiceren met externe stakeholders. De strategie die Douane Nederland hierbij gehanteerd heeft is vierledig: Onderzoeken, identificeren, confronteren, en samenwerking. Met het onderzoeken beoogt Douane Nederland de belangrijkste redenen te achterhalen waarom ondernemers zich niet voorbereiden. Met het identificeren worden de verschillende doelgroepen geïdentificeerd. Bij het confronteren is gekozen voor een voor zover mogelijk persoonlijke aanpak. Met de samenwerking wordt getracht om het vanuit de gehele logistieke keten (publiek en privaat) op te pakken.

3.3 Ondernomen acties richting betrokkenen

In ons onderzoek hebben wij in overeenstemming met deze vier stappen de *belangrijkste* ondernomen acties voor 1 oktober 2020 in onderzoek genomen. Hierbij is de nadruk gelegd op de werkzaamheden die Douane Nederland zelf heeft opgepakt. Wij hebben uitgevoerde acties tot en met 1 oktober 2020 gevalideerd. De acties die gepland staan in de periode na 1 oktober 2020 hebben wij beoordeeld op de verwachte effectiviteit in relatie tot de beoogde doelstelling. In dit onderzoek is hierbij niet beoogd om alle activiteiten uitputtend op te sommen.

Periode tot 1 oktober 2020

Zoals al eerder vermeld, is er een rijksbrede communicatie opgezet. Hierbij is Douane Nederland een schakel in de keten. In dit onderzoek hebben wij de acties gevalideerd waarbij Douane Nederland een directe rol speelt. Vanuit diverse documenten (o.a. communicatie planning juli - dec 2020, stakeholders-analyse, notitie BOM, webinars, outreach, Port of Rotterdam) hebben wij vastgesteld dat Douane Nederland vanaf juli 2020 diverse acties op de planning heeft staan om de geïdentificeerde risico's te mitigeren. Tot juli 2020 stond de communicatie van de rijksoverheid en daarmee ook van Douane Nederland tijdelijk op een lager pitje om zo 'Brexit-moeheid' te voorkomen. Vanaf 1 juli 2020 is het traject weer geïntensiveerd.

Bedrijfsleven

Resultaten van het Kantar-onderzoek uit juli 2020 laten zien dat bedrijven in februari 2020 minder op de hoogte waren, en minder voorbereid waren op de Brexit dan in 2019. Hierbij stelt Kantar vast dat deze ontwikkeling niet toe te schrijven is aan een tekortkoming in communicatie vanuit de overheid. In het najaar van 2020 wordt een nieuw rapport gepubliceerd. Deze is ten tijde van het schrijven van dit onderzoeksrapport nog niet beschikbaar. Het rapport uit juli 2020 laat wel zien dat er nog voldoende ruimte is voor verbetering ten aanzien van de beleving van het bedrijfsleven op de naderende Brexit.

Voor het informeren van het bedrijfsleven is gekozen voor een zoveel mogelijke persoonlijke aanpak. Hierbij zijn de brieven die verzonden worden aan bedrijven een belangrijk communicatiemiddel. De laatste persoonlijke aanpak die hierin gekozen is, is de keuze om ieder bedrijf, waarvan uit de gegevens een handelsrelatie met het VK blijkt, een EORI-nummer toe te wijzen. Dit nummer is nodig om in de toekomstige situatie ook nog te kunnen handelen met het VK. Alleen zelfstandige ondernemers zijn niet op een dergelijke manier benaderd wegens privacy-redenen. Deze groep eenmanszaken heeft een aparte brief gekregen met een concrete oproep. Deze groep van circa 200 ondernemers zal in oktober 2020 nagebeld worden en bevraagd worden op hun te ondernemen acties met als stap 1 het aanvragen van een EORI-nummer. In aanvulling hiertoe is in juli 2020 een ondernemersbrief verstuurd naar alle bedrijven die handelen met het VK waarin de benodigde voorbereidingen nogmaals vernoemd staan. Wij hebben het bestaan van deze brieven vastgesteld. De brief met de toewijzing van de EORI-nummers wordt verzonden in oktober 2020.

Verder hebben wij vastgesteld dat Douane Nederland actief aansluit bij bijeenkomsten, georganiseerd door de Rijksoverheid, om kennis te delen met het bedrijfsleven. In samenwerking met de RVO is in september een tweetal Webinars georganiseerd. Door de NVWA zijn 'serious games' uitgevoerd. Ook hier was Douane Nederland bij betrokken en aanwezig voor het beantwoorden van vragen van het bedrijfsleven. Aanvullend is er een Brexit-loket ingericht waar bedrijven terecht kunnen bij vragen over de Brexit. De Brexit Impact Scan is ontwikkeld om de impact van de Brexit te analyseren voor het eigen bedrijf. In samenwerking met het Brexit-loket zijn er in juli en in september 2020 partner nieuwsbrieven gepubliceerd. Uit onze validatie-aanpak is gebleken dat hierover gecommuniceerd wordt via LinkedIn.

Douane Nederland participeert ook in de Get Ready For Brexit Campagne (ferry campagne) met content en kernboodschappen. Ook zijn er via landelijke en regionale media nieuwsartikelen gepubliceerd, waarin ook verwezen wordt naar de relevante sites. Wij hebben tevens vastgesteld dat via online-reclame de verschillende (hulp-) instrumenten m.b.t. de Brexit gepromoot worden. Ook staat Douane Nederland in nauw contact met koepelorganisaties (o.a. Evofenedex) en ondersteunt Douane Nederland de koepels bij acties die zij zelf ondernemen richting hun achterban.

Onduidelijkheden ontwikkeling VK

Een belangrijk geïdentificeerd risico heeft betrekking op de ontwikkelingen van het BOM. Hierbij moet benadrukt worden dat dit een Britse aangelegenheid is en de ontwikkelingen hieromtrent niet te beïnvloeden zijn. Hierdoor is het extra van belang om dicht op deze ontwikkelingen te staan. Om dit te bewerkstelligen heeft Douane Nederland een Tijdelijke Douane Liaison (TDL) aangesteld sinds oktober 2019. Hierbij is de TDL verantwoordelijk geweest voor het opbouwen van een netwerk met lokale douane autoriteiten, met als doel om de informatiepositie te verbeteren en waar mogelijk de situatie te beïnvloeden.

Deloitte

Achterland Europa

Een ander benoemd aandachtspunt is het bedrijfsleven in het achterland van Europa. Een voorbeeld dat als risico wordt geïdentificeerd is dat Europese vrachtwagenchauffeurs naar de Nederlandse havens komen en onvoldoende bekend zijn met de nieuwe relatie van het VK. Om deze problemen te voor te zijn wordt er door middel van de zogenaamde 'outreach' getracht om het buitenlandse bedrijfsleven te informeren. Het ministerie van Buitenlandse zaken is verantwoordelijk voor de outreach. Wij hebben wel vast kunnen stellen dat Douane Nederland hierin actief participeert. Wij hebben kunnen vaststellen dat er recentelijk een driedaags evenement gehouden is waarbij Nederland, Frankrijk, België en de Europese commissie voorlichtingssessies gehouden hebben aan diverse stakeholders.

Reizigers & burgers

Voor de reizigers is er een PR-campagne ontwikkeld. Deze PR-campagne loopt vanaf september 2020 tot januari 2021. De PR-campagne wordt uitgevoerd door HVDM. De communicatie richting reizigers start vanaf oktober 2020. Anderen berichtgeving vanuit de overheid om een prudent reisgedrag te stimuleren als maatregelen om COVID19 te beperken, is niet altijd complementair aan de berichtgeving aan reizigers over Brexit. Douane Nederland is hierover in contact met het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Periode na 1 oktober 2020

De acties voor de laatste 3 maanden van 2020, hebben wij vanuit de planningsdocumenten gehaald. Deze zijn voor zover mogelijk geverifieerd, echter hebben wij het bestaan hiervan, logischerwijs, nog niet kunnen valideren.

Bedrijfsleven

In oktober 2020 worden de EORI-brieven naar de ondernemers verstuurd. Wij hebben het bestaan van deze brief vast kunnen stellen, en tevens via LinkedIn de aankondiging van de versturing hiervan vast kunnen leggen. De eenmanszaken die een andere brief hebben gekregen zullen de komende periode door Douane Nederland telefonisch benaderd worden. In oktober 2020 staat een actualiseringsslag van de Brexit-Impact scan op de agenda. Daarnaast staan in oktober nog een tweetal Webinars gepland. Een Webinar voor de sectoren luchtvaart, maritiem, wegtransport en milieu, en een Webinar voor de Brexit readiness voor de agrifoodsector. Via uitnodigingen op LinkedIn hebben wij het bestaan hiervan kunnen vaststellen. Qua directe communicatie staan er nog meerdere nieuwsbrieven op de agenda (o.a. Get Ready for Brexit en een ondernemersbrief). Wat betreft de belangrijkste punten waar het bedrijfsleven tegen aanloopt wordt een top-40 vragen lijst opgesteld. In november wordt er een rijksbrede campagne opgestart: 'Zorg dat Brexit je niet in de weg zit'. In samenwerking met Portbase/Douane/Havens wordt ook de Get Ready for Brexit campagne voortgezet. Hierbij is Portbase echter de eindverantwoordelijke.

Onduidelijkheden ontwikkeling VK

De TDL blijft aangesteld tot het januari 2021. Door COVID-19 zullen de werkzaamheden vooral vanuit Nederland plaats vinden. In september 2020 is besloten om structureel een geaccrediteerde Douane Attaché op ZMA Londen te plaatsen ter vervanging van de TDL. De werving voor deze functie start in oktober 2020.

Achterland Europa

De Outreach is onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Buitenlandse Zaken en Douane Nederland sluit hierbij aan om ervoor te zorgen dat bij het informeren van het achterland in Europa specifieke Douanekennis wordt meegenomen.

Reizigers & Burgers

De komende periode wordt de campagne richting reizigers geïntensiveerd. Dit heeft echter nog wel een verband met COVID-19. Enerzijds moet de communicatie opgestart worden, anderzijds adviseert het ministerie van Buitenlandse zaken om zo min mogelijk te reizen. In ons onderzoek is aangegeven dat de organisatie hierdoor in een spagaat zit, maar dat voorlopig de planning wel aangehouden wordt. Hierbij is het van belang dat het geringe aantal reizigers dat richting het VK reist wel geïnformeerd wordt over de gevolgen van de Brexit.

Deloitte

Volgens de planning staan de volgende activiteiten op de kalender: mediabenedering d.m.v. van persbericht in landelijke-, regionale-, lokale-, zaken- en reis-media. Dit wordt gefaciliteerd vanuit HvDM. Daarnaast wordt de 'wijsopreis-app' gelanceerd. Tevens wordt een campagne geïnitieerd over internet-aankopen.

3.4 Ons oordeel

Wij hebben vastgesteld dat Douane Nederland tot 1 oktober 2020 veel acties uitgevoerd heeft om de geïdentificeerde risico's te mitigeren. Voor de komende maanden is er nog een uitgebreide agenda samengesteld om zo de betrokkenen zo goed mogelijk te kunnen informeren. In deze informatiestroom richting betrokkenen benadrukken wij dat Douane Nederland slechts een schakel in de keten is van een rijksbrede campagne. De samenwerking tussen verschillende partijen draagt wel bij aan een geharmoniseerde aanpak.

Door de combinatie van een persoonlijke en een meer media-massale aanpak is ons oordeel dat ieder bedrijf dat handelt met de VK minimaal op de hoogte moet zijn van de impact van de Brexit. Naar ons oordeel is dit versterkt doordat er gekozen is voor communicatie vanuit verschillende bronnen. Echter, ondanks de voorbereidingen en de communicatie vanuit Douane Nederland, blijft zij afhankelijk van wat de ondernemers zelf uiteindelijk uitvoeren.

Hetzelfde geldt voor de voorbereiding van de VK en het achterland van Europa. Deze voorbereiding is een aangelegenheid van deze landen zelf. Een factor die dit bemoeilijkt is de onduidelijkheid over douanetoezicht aan de Britse zijde. Vanuit de acties die opgepakt zijn vanuit Douane Nederland is ons oordeel dat hier zo goed mogelijk op voorbereidt is. De samenwerking met deze stakeholders is gezocht, en waar mogelijk zijn ze geïnformeerd over de wijzigingen.

Met betrekking tot reizigers worden de acties de komende maanden geïntensiveerd. Wij delen de opvatting van Douane Nederland dat het logischerwijs te verklaren is dat reizigers later geïnformeerd worden dan het bedrijfsleven. Dit omdat reizigers zich logischerwijs niet maanden van tevoren voorbereiden op een eventuele reis. Ten aanzien van de geplande activiteiten moet opgemerkt worden dat deze planning kan wijzigen i.v.m. COVID-19. Enerzijds moet de communicatie opgepakt worden, anderzijds wordt er vanuit het Ministerie van Buitenlandse geadviseerd om zo min mogelijk te reizen.

Bijlages

4.1 Bijlage 1: Onderbouwing hoofdstuk 2

Onderwerp	Constatering Deloitte oktober 2019	Onderzoeks- vraag Deloitte:	Beoordelings- activiteiten	Interviews (primaire databronnen)	Dossieronderzoek	Oordeel Deloitte	Onderbouwing oordeel
Inzicht in ontwikkelingen programma Brexit sinds rapportage juli 2019.	N.v.t.	-Welke acties zijn er voor 1 oktober 2020 ondernomen? -Welke acties worden er na 1 oktober 2020 nog ondernomen?	-Inzien van diverse documenten -Diverse interviews	- Programma-directeur Brexit - Programma-secretaris Brexit - Adviseur programma Brexit	-Rapportage Brexit 1.0 (Deloitte 2019) -Stas 250820 -Strategie Brexit 2020 (200220 Memo strategie programma Brexit; 20200213 strategie programma Brexit 2020) -Kamerbrief stand van zaken douane d.d. 15.09 -Kamerbrief inzake voorbereidingen rijksoverheid op aflopen Brexit-overgangs-periode eu vk en appreciatie eu-mededeling com2020 324 getting ready for changes van 9 juli 2020 -Masterplanning (Gehele masterplanning; openstaande actiepunten masterplanning (individuele gesprekken regio's; MP 14 feb 20)	Verantwoord delijkheid programma is overgedragen aan de lijn.	N.v.t.

Deloitte

<i>EY: Het Programmabureau Brexit kan meer nadruk leggen op tussen-resultaat gedreven plannings (mijlpalen), meetbare prestatie-indicatoren en eigenaarschap (wie, wat, hoe, wanneer). Hierdoor ontstaat een meer eenduidig referentiekader om op feiten bij te sturen, te escaleren en de integraliteit te borgen.</i>	Er zijn verbeterlagen te maken in het meetbaar maken van doelstellingen, om zo de effectiviteit van processen te bepalen. Op basis van interviews concluderen wij dat hier progressie in is gemaakt en in proces is. Aanbeveling van Deloitte is om deze processen voort te zetten, om zo alle doelstellingen meetbaar te maken.	Hoe zijn alle processen meetbaar gemaakt in de afgelopen periode?	<ul style="list-style-type: none">-Afrondingsdocumenten (200204 oplegnota afsluitingsdocumenten; H&M; WSO; B&U; Ferry; C&D)-Bestuurlijke rapportage Brexit Januari 2020-Risicoregister Douane actuele werkversie (aug 20)-Uitzonderingsrapportage (21 april 20; 1 7 sep 2020)-Multidisciplinair vrijdag overleg (Kernpunten overleg 18 september 2020; Brexit bijeenkomst 17072020 (Kijkduin)-200518 Afvinklijkst NL Readiness maatregelen-RCO Overleg (20201001 RCO agenda 1 oktober; Genodigden RCO)-20201006 QA's AO Brexit-20200726 aanbiedingsnotitie proces BOM-Bijlage 1: Tijdlijn readiness voorbereidingen sept 2020-20200929 Brexit Voortgangs-rapportage lopende projecten-Notulen Advisory Board Ferry's-Toelichting uitzonderingsrapportage 23 april	Niet meer van toepassing	Het programmabureau is niet meer verantwoordelijk voor de uitvoering. Deze verantwoordelijkheid is teruggelegd bij de lijn. Hiermee is deze aanbeveling opgevolgd.
---	--	---	---	--------------------------	--

Deloitte

<p><i>Capgemini: Dat Logius of de Douane onvoldoende voorbereid is op calamiteiten omdat de calamiteitenplannen niet met elkaar zijn afgestemd.</i></p>	<p>Wij hebben vastgesteld dat de calamiteitenplannen nog tussen de Douane en Logius worden afgestemd. De crisisorganisatie zal medio september 2019 weer worden geactiveerd, dan is het voornemen van de Douane om de calamiteiten plannen te delen met Logius.</p>	<p>Is de calamiteitenplanning ondertussen vastgesteld?</p>	<p>- Interview programma-directeur, - manager, en adviseur. - Uitvraag status bij procescoördinator - Telefoon-gesprek met procescoördinator or IM</p>	<p>- Programma-directeur Brexit - Programma-secretaris Brexit - Adviseur programma Brexit - Proces-coördinator IM Brexit</p>	<p>- 20201021 Mail procescoördinator IM</p>	<p>Niet meer van toepassing</p>	<p>Logius is geen samenwerkende partner meer.</p>
<p><i>Capgemini: Applicaties zijn niet voorbereid op hogere volumes met als gevolg dat er storingen en/of vertraging op kunnen treden binnen de gehele keten.</i></p>	<p>Wij hebben vastgesteld dat applicaties zijn getest op hoge volumes. Er wordt nu gewerkt om een 'extreme' scenario op te kunnen vangen. De aanbeveling is opgevolgd maar nog niet volledig afgerond.</p>	<p>Is het 'extreme' scenario getest?</p>	<p>- Inzien documentatie m.b.t. afronding van testen van 'extreme'. Interviews met programma-directeur, - manager, en - adviseurs.</p>	<p>- Programma-directeur Brexit - Programma-secretaris Brexit - Adviseur programma Brexit</p>	<p>- 191014 rapport Brexit keten performance testen vs 1.0 - IM Rapportages (dec '19, sep '20 en okt '20)</p>	<p>Opgevolgd</p>	<p>Vastgesteld dat de testen zijn uitgevoerd</p>

4.2 Bijlage 2: Onderbouwing hoofdstuk 3

Onderwerp	Onderzoeksvraag en Deloitte:	Beoordelingsactiviteiten	Interviews (primaire databronnen)	Dossieronderzoek	Oordeel Deloitte
Validatie van uitgevoerde acties door de Douane m.b.t. externe stakeholders (Bedrijfsleven, reizigers, Verenigd Koninkrijk c.q. heeft de Douane er alles aan gedaan om externe stakeholders te informeren over de Brexit?	- Welke risico's heeft Douane Nederland geïdentificeerd met het oog op het informeren van externe stakeholders?	- Interviews met programma-leden Brexit - Inzien strategie documenten - Inzien van planningsagenda - Online deskresearch - Uitvraag van onderbouwing voor uitvoering van activiteiten met documentatie van voor 1 oktober.	- Programma-directeur - Programma-secretaris Brexit - Adviseur programma Brexit	- Kamerbrief stand van zaken douane d.d. 15 september - Complan Activeren Ondernemers v.05 - Brexit en nieuwe relatie vk voorlichting en communicatie juli 2020 - Setje Q&A vragen politieke partijen - 201005 Actualiteitenlijst - Activiteitenplanning Brexit - Stas 25082020 - Memo strategie programma brexit	Wij hebben vastgesteld dat de Douane Nederland meerdere risico's heeft geïdentificeerd. Waarbij de onderstaande als hoofd risico geïdentificeerd is: "Doordat niet alle stakeholders tijdig voorbereid zijn, kan dit leiden tot onnodig logistiek oponthoud. Dit straalt zich af op Douane Nederland en de Nederlandse overheid en kan resulteren in imagoschade."
	- Welke acties worden door Douane Nederland voor 1 oktober 2020 nog ondernomen om stakeholders te informeren?	- Interviews met programma-leden Brexit - Inzien strategie documenten - Inzien van planningsagenda - Online deskresearch - Uitvraag van onderbouwing voor uitvoering van activiteiten met documen-	- Programma-directeur - Programma-secretaris Brexit - Adviseur programma Brexit	Algemeen - Complan Activeren Ondernemers v0.5 - Brexit en nieuwe relatie vk voorlichting en communicatie juli dec 2020 - Activiteitenplanning Brexit - Planning Douane Brexit - 201005 Actualiteitenlijst - www.brexitloket.nl - www.linkedin.com/company/douane-nederland - extra Q&A communicatie; setje Q&A vragen politieke partijen - 20201015 Publicatieoverzicht Douane Brexit; 20201015 Dashboard Douane Brexit - Generieke presentatie Brexit NL	Wij hebben vanuit de interviews en onderbouwende documentatie kunnen vast stellen dat Douane Nederland tot 1 oktober 2020 veel acties uitgevoerd hoeft om de geïdentificeerde risico's te mitigeren. Voor de komende maanden is er nog een uitgebreide agenda samengesteld. Door de combinatie van een persoonlijke en een meer media-massale aanpak is ons oordeel dat ieder bedrijf dat handelt met de VK minimaal op de hoogte moet zijn van de impact van de Brexit. Naar ons oordeel is dit versterkt doordat er gekozen is voor een communicatie vanuit verschillende bronnen. Echter, ondanks de voorbereidingen en de communicatie vanuit Douane Nederland, blijft zij afhankelijk van wat de ondernemers zelf uiteindelijk uitvoeren. Tevens benadrukken wij wel dat Douane Nederland daarbij slechts één van de schakels in de keten is van een rijksbrede campagne. Dezelfde conclusie trekken wij voor de voorbereiding van het VK en het achterland. Deze

tatie van voor
1 oktober.

- Welke acties worden door Douane Nederland na 1 oktober 2020 nog ondernomen om stakeholders te informeren?

- Interviews met programma-leden Brexit
- Inzien strategie documenten
- Inzien van planningsagenda
- Online deskresearch

- Programma-directeur
- Programma-secretaris Brexit
- Adviseur programma Brexit

Communicatie bedrijfsleven

- Verzonden brieven (EORI eenmanszaken def; EORI brief def; Douane Brexit ondernemersbrief; 2019130 toelichting op geringere aantal te verzend EORI Brieven; Notitie overzicht EORI cijfers)
- Aanvullende info RVO webinars (links)
- Brexit loket nieuwsbrief (d.d. 14102020 & d.d. 01072020)
- Brexit-toolkit (20200713 Brexit-toolkit EN; 20200709 Brexit-toolkit NL; 20200713 Brexit-toolkit DE)

Reizigers

- 20200812 PR-aanpak Brexit Reizigerscommunicatie;
- 20201006 Planning Douane Brexit
- 20201008 Belangrijkste uitkomsten peiling
- Toelichting campagne resultaten; 20201015 Publicatieoverzicht Douane Brexit; 20201015 Dashboard Douane Brexit
- Generieke presentatie Brexit NL

Buitenlands bedrijfsleven

- Outreach: PP Frankrijk; PP België; Outreach vanuit de commissie; NL Presentatie Brussel 2709 Rev douane outreach; PP DG TAXUD; Outreach campaign
- Verslag dry-run outreach

voorbereiding is een aangelegenheid van deze landen zelf. Een factor die dit bemoeilijkt is de onduidelijkheid over douanetoezicht aan de Britse zijde.

Vanuit de acties die opgepakt zijn vanuit Douane Nederland is ons oordeel dat hier zo goed mogelijk op voorbereidt is. De samenwerking met deze stakeholders is gezocht, en waar mogelijk zijn ze geïnformeerd over de wijzigingen.

Met betrekking tot reizigers wordt de komende maanden de acties geïntensiveerd. Deze aanpak ondersteunen wij. Opgemerkt moet wel worden dat deze planning kan wijzigen i.v.m. COVID-19. Enerzijds moet de communicatie opgepakt worden, anderzijds zijn wordt er vanuit het Ministerie van Buitenlandse geadviseerd om zo min mogelijk te reizen.

Deloitte

- Zijn deze acties passend in relatie tot de beoogde effecten? (Doel is om partijen zoveel mogelijk te informeren)
- Interviews met programma-leden Brexit
 - Inzien strategie documenten
 - Inzien van planningsagenda
 - Online deskresearch
 - Uitvraag van onderbouwing voor uitvoering van activiteiten met documentatie van voor 1 oktober.
- Programma-directeur
 - Programma-secretaris Brexit
 - Adviseur programma Brexit
- Geannoteerde Agenda Contingency
 - VK**
 - 2020728 1e appreciatie van het Border operating model
 - TDL: 20200806 Nota MT DA Londen definitieve versie; Nota MT update TDL; Tussenrapportage TDL Londen vs. 201011 def; Verslag TDL November December 2019