

Douane Monitor 2025 Veldwerkverslag

Versie 1.0, 2-10-2025

DESAN Research Solutions

Jannes Hartkamp

oktober 2025

Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
2 Methode	5
Steekproef	5
Benadering	6
Vragenlijst	6
Helpdesk	7
3 Respons	8
Telefonische werving	8
Online respons	8
4 Weging.....	9
Methode	9
Weegfactoren	10
Bijlage 1: Telefonisch wervingsscript	11
Bijlage 2: Uitnodigingsmail.....	17
Bijlage 3: Herinneringsmails.....	19
Bijlage 4: Vragenlijst	21

1 Inleiding

Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen, waaronder ondernemingen die te maken hebben met de Douane, worden ondervraagd. Sinds 2023 wordt de Douane Monitor uitgevoerd als zelfstandig onderzoek voor DG Douane. Aan de orde komen onder andere functioneren en imago van de Douane, waardering van de dienstverlening, vertrouwen in Douane en compliance. De online vragenlijst voor de Douane Monitor wordt samengesteld door de Douane.

Dataverzameling en -verwerking, weging en rapportage (databestand, tabellensets en samenvattende rapportage in Powerpoint) worden verzorgd door DESAN Research Solutions. Naast de bestaande 'trend tabellenset', die voor elke vraag de ontwikkeling van de resultaten sinds 2010 laat zien, wordt sinds 2024 ook een tabellenset gemaakt die per jaar de resultaten laat zien voor de subgroepen expediteurs, accijnsklanten en overige ondernemingen.

Het veldwerk voor de Douane Monitor 2025 is uitgevoerd van 13 mei tot en met 2 juli 2025. In die periode hebben 610 respondenten een online vragenlijst ingevuld, na een telefonische uitnodiging.

In dit veldwerkverslag gaan we voor de meting in 2025 nader in op de veldwerkmethode, vragenlijsten, respons en weging.

2 Methode

Steekproef

De Douane levert ten behoeve van het onderzoek bestanden aan met contactgegevens van ondernemingen die worden benaderd voor de Douane Monitor. Het betreft drie groepen: expediteurs¹, accijnsklanten² en overige bedrijven.³ Voor expediteurs betreft het aangeleverde bestand (1.200 records) vrijwel alle ondernemingen uit de populatie, voor accijnsklanten (1.989) en overige ondernemingen (1.970) een steekproef.

¹ Douane-expediteurs (afgekort tot expediteurs): bedrijven die douaneformaliteiten bij de in- en uitvoer van goederen van/naar de EU regelen (vaak) in opdracht van bijvoorbeeld een importeur of exporteur. Douane expediteurs beschikken over douanevergunningen om deze formaliteiten vaak uit te voeren.

² Accijnsklanten: ondernemingen die werken met accijnsgoederen zoals alcohol, tabak en minerale oliën. Deze ondernemingen beschikken over specifieke douanevergunningen om accijnsgoederen te mogen produceren, opslaan, vervoeren of verhandelen onder schorsing van accijns.

Ondernemingen die zowel expediteur als accijnsklant zijn, zijn door Douane op basis van hun hoofdactiviteit aan een van beide groepen toegedeeld.

³ Overige bedrijven: bedrijven die niet behoren tot de groep accijnsklanten of douane-expediteurs.

Deze indeling wordt sinds 2024 gehanteerd. Tot en met 2023 was een andere indeling van kracht, namelijk in expediteurs, *Authorised Economic Operators* (AEO)⁴ en overige ondernemingen.

Benadering

Bedrijven in de steekproef worden telefonisch benaderd met het verzoek mee te doen aan de Douane Monitor. Bedrijven die telefonisch aangeven bereid zijn deel te nemen, krijgen tijdens het gesprek een uitnodiging per e-mail, met daarin een korte toelichting en een link naar de online vragenlijst, inclusief unieke startcode. Het script dat wordt gebruikt bij de telefonische werving is opgenomen in Bijlage 1, de uitnodigingsmail in Bijlage 2.

Tussen zeven en veertien dagen na de eerste uitnodigingsmail, krijgen bedrijven die op dat moment de vragenlijst nog niet (volledig) hebben ingevuld en in de tussentijd niet hebben aangegeven van deelname af te zien, een herinneringsmail. Zeven dagen na de eerste herinneringsmail, volgt nog een tweede herinneringsmail. De herinneringsmails zijn opgenomen in Bijlage 3.

De Douane geeft vooraf het aantal beoogde online respondenten aan. Doorgaans, zo ook in 2025, is dat 600 per jaar. Sinds 2024 wordt daarnaast gestreefd naar een gelijke verdeling voor de drie subgroepen (expediteurs, accijnsklanten, overige ondernemingen), dus 200 elk. Op basis van de respons van voorgaande jaren, maakt DESAN een inschatting hoeveel telefonische toezeggingen nodig zijn om het uiteindelijke online target te behalen. (Voor 2025 was dat 'quotum' 1.120.) Daarvoor hoeft niet de gehele steekproef te worden benaderd. De telefonische benadering van bedrijven uit de steekproef wordt voortgezet tot een aantal toezeggingen is behaald waarmee het beoogde aantal online respondenten kan worden behaald. Herinneringsmails worden ook na het behalen van het target nog verstuurd.

Vragenlijst

De online vragenlijst voor de Douane Monitor wordt opgesteld door de Douane. Ten opzichte van 2024 is een beperkt aantal wijzigingen aangebracht in de vragenlijst. De belangrijkste wijzigingen betreffen de wijziging van de benaming van het Bedrijven Contactpunt, de afdeling Aangiftebehandeling en de Douane Telefoon in drie onderdelen van het Douane Contact Center, verandering van de lijst elektronische aangiftesystemen, en het toevoegen van een vraag – als men ontevreden is over een fysieke of administratieve controle – waarover men dan vooral ontevreden is.

De mediane invulduur in 2025 was 16,5 minuten⁵ voor de totale groep respondenten, met een langere invulduur voor expediteurs (22,0) dan voor accijnsklanten (14,2) en overige ondernemingen (15,4 minuten).

⁴ Bedrijven met een AEO-vergunning zijn geautoriseerde marktdeelnemers en worden voor douanetransacties in de gehele EU als betrouwbaar beschouwd. Om een AEO-vergunning te krijgen moet een bedrijf aan verschillende voorwaarden voldoen.

⁵ Dat is ongeveer een minuut minder dan in 2024 (17,8 minuten).

Een Excelversie van de vragenlijst is opgenomen in Bijlage 4 (externe bijlage). Onder Bijlage 4 aan het eind van dit rapport zijn ook links opgenomen waarmee de vragenlijst van 2025 online kunnen worden bekeken.

Helpdesk

Tijdens het veldwerk konden voor het onderzoek benaderde personen met vragen over het onderzoek terecht bij de helpdesk van DESAN, op een speciaal telefoonnummer en een speciaal emailadres. Deze contactgegevens zijn desgevraagd bij de telefonische benadering doorgegeven en tevens opgenomen in de uitnodigingsmail (zie Bijlage 2) en de herinneringsmail (zie Bijlage 3). In de uitnodigings- en herinneringsmail was daarnaast, voor overige vragen ook het nummer van het Douane Contact Center vermeld.

Op de **digitale helpdesk** of als directe reply op de mails zijn – ontvangstbevestigingen niet meegeteld – 46 vragen of reacties binnengekomen. Het merendeel daarvan betreft de mededeling dat men, vaak uit tijdgebrek, soms omdat men alle douanezaken heeft uitbesteed of de vragenlijst te lang vindt, bij nader inzien afziet van medewerking aan het onderzoek of (als reactie op een herinneringsmail) dat men er nog niet aan toegekomen is.

De **telefonisch helpdesk** is twee keer gebeld, een keer om door te geven dat men vanwege tijdgebrek afziet van deelname, een keer om door te geven dat men in de vragenlijst de gelegenheid mist om toelichtingen te geven.

3 Respons

Telefonische werving

De telefonische benadering van de steekproef van ondernemingen die te maken hebben met de Douane, heeft gelopen van 13 mei tot en met 4 juni 2025. Op basis van de respons van voorgaande jaren, was vooraf de inschatting gemaakt dat 1.120 toezeggingen voldoende zouden zijn om het target van 600 online respondenten te garanderen. Op 4 juni was met 1.125 toezeggingen voldoende zeker dat 600 respondenten zouden worden behaald en is de telefonische werving gestopt. Het aantal online ingevulde vragenlijsten stond op dat moment op 470.

Telefonische deelnamebereid

Van de 2.179 bedrijven met wie telefonisch contact is gezocht, hebben dus 1.125 (52%) aangegeven bereid te zijn deel te nemen. Ongeveer een kwart (25%) was niet bereid of in staat (bv. door tijdgebrek) deel te nemen, 16 procent is niet bereikt (verkeerd of afgesloten nummer of herhaaldelijk in gesprek of geen gehoor).⁶ De overige zeven procent geeft grotendeels aan niets (meer) met de douane te maken te hebben.

Het percentage toezeggingen is onder expediteurs (64%) hoger dan onder accijnsklanten (48%) en overige ondernemingen (47%) (Tabel 1).

Tabel 1 Resultaat telefonische benadering per groep

resultaat	EXP	ACC	overig	TOTAAL (%)
toezegging	64%	48%	47%	52%
weigering	20%	27%	28%	25%
niet bereikt	13%	16%	17%	16%
overig	4%	9%	9%	7%
	100%	100%	100%	100%
TOTAAL benaderd	587	788	804	2179

Online respons

In totaal hebben 610 bedrijven de online vragenlijst voor de Douane Monitor 2024 (volledig) ingevuld. Dat is 28 procent van alle bedrijven die voor het onderzoek zijn benaderd en 54 procent van alle bedrijven die telefonisch hadden aangegeven bereid te zijn mee te doen (Tabel 2 rechts). Het eerste percentage is iets lager dan in 2024, het tweede vrijwel gelijk. Iets meer dan de helft van de respons komt binnen voor de eerste reminder, bijna een kwart na de eerste en voor de tweede reminder, ongeveer een vijfde na de tweede reminder.

De respons verschilt duidelijk per groep. Niet alleen het percentage telefonische toezeggingen is hoger onder expediteurs dan onder accijnsklanten en overige bedrijven, ook het percentage werkelijke online respondenten onder de groep toezeggers. De uiteindelijke respons is daarmee onder expediteurs ruim anderhalf maal zo hoog (41%)

⁶ Bij geen gehoor of in gesprek wordt maximaal zeven keer gebeld, op een ander moment.

als onder accijnsklanten (24%) en overige ondernemingen (22%) (**Error! Reference source not found.**).

Tabel 2 Respons per groep

	EXP	ACC	overig	TOTAAL
telefonisch benaderd	587	788	804	2179
toezegging	375	375	375	1125
% van benaderd	64%	48%	47%	54%
online respons	241	193	176	610
% van benaderd	41%	24%	22%	28%
% van toegezegd	64%	51%	47%	54%

4 Weging

Methode

De populatie van ondernemers die met de Douane te maken hebben, is door de Douane ingedeeld in drie groepen: expediteurs (EXP), accijns (ACC) en overige ondernemingen. Voor het veldwerk is uit elk van de drie groepen een willekeurige steekproef benaderd. Bij de uitvoering van het veldwerk is ernaar gestreefd uit elk van de drie groepen ongeveer even veel respons te behalen, circa $n=200$ elk. Daarvoor is gekozen om ook van de relatief kleine, maar gelet op het intensieve contact met de Douane, belangrijke groep expediteurs betrouwbare resultaten te kunnen krijgen.

De resultaten worden ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken. De resultaten voor Douane zijn zo gewogen dat elk van de drie groepen (expediteurs, accijnsklanten en overige ondernemingen) in de gewogen respons precies even zwaar meetelt. De weging is vrij beperkt, omdat bij de uitvoering van het veldwerk al is gestreefd naar een gelijke verdeling tussen de groepen.

Voor het berekenen van de weegfactoren geldt voor elke case: weegfactor = $1/3$ / aandeel van de groep binnen de netto respons. De gemiddelde weegfactor is exact 1: het totaal aantal respondenten is gewogen en ongewogen gelijk ($n=610$).

Vervolgens is een aanvullende weging toegepast waarbij de totale netto respons is teruggewogen naar $n=500$. Na de uiteindelijke weging is het aantal gewogen respondenten dus iets lager dan het aantal ongewogen respondenten.⁷

⁷ De weging naar $n=500$ voor Douane als geheel is in feite niet meer nodig, maar is gehandhaafd van voor 2023, toen de Douane Monitor deel uitmaakte van de Fiscale Monitor, die naast douaneklanten ook groepen klanten omvatte van de Belastingdienst (particuliere belastingplichtigen, MKB-ondernemingen, grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners) en Belastingdienst-Toeslagen (toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs). Elke groep werd daarbij gewogen naar $n=500$, teneinde elke groep even zwaar te laten tellen in totaalresultaten.

Weegfactoren

De oorspronkelijke weegfactoren variëren van 0,84 voor expediteurs tot 1,16 voor 'overig'. Omdat voor de groep expediteurs een wat hoger aandeel in de netto respons is behaald (40%) dan een derde van het totaal, wordt deze groep licht 'omlaag gewogen'. De groep 'overig' heeft in de netto respons een wat lager aandeel (29%) dan een derde en wordt daarom iets 'omhoog gewogen'. Voor accijnsklanten is het ongewogen aandeel in de respons vrijwel precies een derde. Daarom is de oorspronkelijke weegfactor voor deze groep bijna 1,0.

De definitieve weegfactor weegt het aantal respondenten vervolgens alleen terug van 610 naar 500, door de oorspronkelijke weegfactor te vermenigvuldigen met 0,81 (**Error! Reference source not found.**).

Tabel 3 Weegfactoren per groep variant B⁸

groep	streef %	netto respons (n)	netto respons aandeel %	oorspronkelijke weegfactor	definitieve weegfactor
Expediteurs	33,3%	241	39,5%	0,84	,69
Accijns	33,3%	193	31,6%	1,05	,86
overig	33,3%	176	28,9%	1,16	,95
TOTAAL	100,0%	610	100,0%	1,00	,82

Gewogen is het aandeel van elk van de drie groepen in de respons exact even groot.

Tot en met 2023 werd de netto respons gewogen naar het aandeel van elk van drie groepen (voorheen expediteurs, AEO en overig) in de populatie van ondernemingen die met de Douane te maken heeft. Omdat de groep expediteurs maar een klein aandeel vormt van die populatie (in 2023 9%), telden hun antwoorden in de totale resultaten daarom slechts beperkt mee. Omdat de groep expediteurs echter relatief veel contact met de Douane heeft en een belangrijke doelgroep is, is nu voor een andere opzet gekozen. De resultaten vanaf 2024 zijn derhalve niet zonder meer vergelijkbaar met die van voorgaande jaren, omdat de groep expediteurs veel zwaarder meetelt dan voor 2024.

⁸ Weegfactoren in de tabel zijn afgerond. In werkelijkheid wordt met zes cijfers achter de komma gerekend.

Bijlage 1: Telefonisch wervingscript

```
dag1="morgen"
if $time >= 12 then dag1="middag"
if $time >= 18 then dag1="avond"
dag2="dag"
if $time >= 18 then dag2="avond"
```

chkIntro

```
txtS4DOU=""
if @contactp ne "" and @contactp ne " " then txtS4DOU="Ik
heb hier de volgende contactpersoon staan: " + @contactp
if @contact2 ne "" and @contact2 ne " " then txtS4DOU="Ik
heb hier de volgende contactpersoon staan: " + @contact2
```

Vraag 2.1 (S1DOU)

Goede#dag1#, u spreekt met #\$name# van DESAN in Amsterdam.
In opdracht van de Douane zijn wij bezig met een onderzoek onder
douaneklanten. Spreek ik met #@naam# te #@BPLAATS#?
< INDIEN NIET AANWEZIG OF NU GEEN TIJD --> AFSpraak MAKEN VIA
<F9> ! >
ENQ eventueel toelichten: De Douane streeft namelijk naar een optimale
dienstverlening en toezicht. Om te weten wat het oordeel is over het
functioneren van de Douane en op welke aspecten verbeteringen worden
gewenst, voert de Douane jaarlijks dit tevredenheidsonderzoek uit.
<ENQ.: Indien dit hetzelfde bedrijf is, dat alleen inmiddels onder een
andere naam is gaan werken, dan is dit hetzelfde bedrijf. >

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | Ja, goede bedrijf |
| 2 | Nee, verkeerde bedrijf |

Antwoord : .

```
if ?2.1 = 1 goto 2.4
```

Vraag 2.2 (S2DOU)

Kunt u mij doorverbinden met #@naam#?

- | | |
|---|-----|
| 1 | Ja |
| 2 | Nee |

Antwoord : .

```
if ?2.2 = 1 goto 2.4
goto HELAAS
```

Vraag 2.4 (S4DOU)

Goede#dag1#, u spreekt met #\$name# van DESAN in Amsterdam.

Kunt u mij doorverbinden met degene in dit bedrijf die verantwoordelijk is voor douanezaken en de contacten met de Douane?

#txtS4DOU#

INDIEN Niet aanwezig ==> KIES OPTIE 3 en maak afspraak via RESPONSCODE.

INDIEN men niet wil doorverbinden ==> KIES OPTIE 4 (NEE) en geef RESPONSCODE weigering

- | | |
|---|--|
| 1 | Spreekt met verantwoordelijke |
| 2 | Wordt doorverbonden |
| 3 | Niet aanwezig ==> maak afspraak |
| 4 | Nee ==> responscode weigeraar |
| 8 | Kan niet doorverbinden met gezochte persoon, maar wil wel naam en emailadres doorgeven |

Antwoord : .

if ?2.4 = 3 goto 2.1
if ?2.4 = 4 goto 2.1
if ?S4DOU = 8 goto txt1

Vraag 2.5 (S5DOU)

< INDIEN DE JUISTE PERSOON AAN DE LIJN: >

Goede#dag1#, u spreekt met # \$name# van DESAN.

In opdracht van de Douane zijn wij bezig met een onderzoek onder douaneklanten. Hierbij kunnen mensen hun oordeel geven over de werkwijze van de Douane.

Het betreft een online enquête over het functioneren van de Douane. Financiële informatie of informatie over aangiften komt daarbij niet aan de orde.

Wilt u aan dit onderzoek meewerken?

EVENTUEEL TOELICHTEN:

De Douane streeft namelijk naar een optimale dienstverlening en toezicht. Om te weten wat het oordeel is over het functioneren van de Douane en op welke aspecten verbeteringen worden gewenst, voert de Douane jaarlijks dit tevredenheidsonderzoek uit.

Wellicht is het nog goed om te vermelden dat uw gegevens vertrouwelijk worden behandeld en nooit met aangifte- of vergunninggegevens gecombineerd.

< INDIEN NU GEEN TIJD --> AFSpraak MAKEN VIA <F9> ! >

- | | |
|---|-----|
| 1 | Ja |
| 2 | Nee |

Antwoord : .

if ?2.5 = 1 goto txt1

goto HELAAS

txt1 txt1="uw"
if?S4DOU = 8 then txt1="zijn of haar"
txt1000="NOTEER GESLACHT VAN RESPONDENT ZONDER TE VRAGEN"
If ?S4DOU = 8 then txt1000="Is uw collega die wij de mail gaan sturen een man of een vrouw?"

Vraag 1

Om de internetlink en de persoonlijke inlogcode te sturen hebben wij #txt1# e-mailadres nodig.

*if sysmis(?2) and @email ne "" and @email ne " " then
?2=@email*

Vraag 2 (MAIL)

Wat is #txt1# e-mailadres?

<ENQ.: Als er al een adres ingevuld is, pas dit dan indien nodig aan en ga naar het volgende scherm met ENTER! (niet met pijltje of F5) >

Antwoord :

Vraag 3 (NAME)

Wat is #txt1# naam?

<ENQ.: NOTEER ACHTERNAAM INCLUSIEF VOORLETTER(S) EN EVENTUEEL TUSSENVOEGSEL. Dus bijvoorbeeld:

M. Rutten

H.M. de Jonge

K.H. Ollongren

en NIET:

dhr. M. Rutten

Hugo de Jonge

Kajsa

Verder ook geen punt invoeren achter de naam. >

Antwoord :

Vraag 1000 (GESLACHT)

#txt1000#

- | | |
|---|-------|
| 1 | Man |
| 2 | Vrouw |

Antwoord : .

```

@AANHEFV="heer of mevrouw"
if ?GESLACHT = 1 then @AANHEFV="heer"
if ?GESLACHT = 2 then @AANHEFV="mevrouw"
if !missing(?MAIL) then @EMAILV=?MAIL
if !missing(?NAME) then @NAAMV=?NAME
If ?S4DOU = 8 then @varmtxt="verantwoordelijk bent voor
douanezaken en contacten met de Douane en"
If ?S4DOU = 8 goto 4.299
if ?gemailld != 1 goto 4.299

```

Vraag 4.299

Je staat op het punt een e-mail te versturen naar:

#@emailv#

Met als aanhef: "Geachte #@aanhefv# #@naamv#,"

(#@datumv#)

Klopt dit? Ga dan door naar het volgende scherm.

Klopt dit niet? Ga dan terug en pas het e-mailadres aan. Let op:
aanpassingen worden alleen opgeslagen met <enter>; niet met F5 of >

```

sendmail      if !(?S4DOU = 8) then mail=email(@emailv, 0, "bel32", "",
              "", 1)
              If ?S4DOU = 8 then mail=email(@emailv, 0, "bel32c", "", "",
              1)
              ?gemailld=1
              @MAILNAME="BEL32"
              If ?S4DOU = 8 then @MAILNAME="BEL32C"
              If ?S4DOU = 8 goto EINDE

```

Vraag 4.99

De e-mail is verzonden. Voor de zekerheid wil ik even wachten of u de e-mail in goede orde heeft ontvangen.

Het ingevulde e-mailadres: #@emailv#

Enquêteur: Als de respondent achter zijn/haar computer zit, dan even wachten tot de respondent de e-mail heeft ontvangen. Als na 60 seconden de e-mail nog niet is aangekomen dan hier het e-mailadres checken.

- Als het juist is, dan doorgaan.

- Bij onjuist e-mailadres terug gaan met <F4> en e-mailadres aanpassen
!!!

- | | |
|---|--|
| 1 | Heeft e-mail ontvangen |
| 2 | Heeft e-mail na dubbele check nog niet ontvangen |
| 3 | Kan e-mail op dit moment niet checken |

Antwoord : .

goto EINDE

Vraag 999.0 (EINDE)

Dan wil ik u vriendelijk danken voor uw medewerking.

...

Dan wens ik u nog een prettige #dag2#.

Antwoord : (Open vraag) ...

goto \$einde

Vraag 888.0 (HELAAS)

Dan heb ik verder geen vragen voor u. Mag ik u toch hartelijk danken voor uw medewerking?

...

Dan wens ik u nog een prettige #dag2#.

goto \$einde

Bijlage 2: Uitnodigingsmail

Versie 1: als met beoogd respondent zelf is gesproken

Beste #@aanhefv# #@NAAMV#,

Hartelijk dank dat u mee wilt werken aan het tevredenheidsonderzoek van de Douane.

De Douane streeft naar een optimale dienstverlening en goed toezicht.

Het is belangrijk daarbij de mening te betrekken van de bedrijven die met de Douane te maken hebben.

Om te weten wat het oordeel is over het functioneren van de Douane en op welke aspecten verbeteringen worden gewenst, voert de Douane jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit.

De gegevens voor het onderzoek worden verzameld via enquêtes onder een willekeurige steekproef, bedrijfsinformatie komt daarbij niet aan de orde.

U kunt de vragenlijst via internet invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U kunt deelnemen aan het onderzoek door [hier](#) te klikken of op deze link:

<https://www.desan.nl/douanemonitor>

en deze startcode in te vullen: #@startcod#

Zou u de vragenlijst binnen 7 dagen willen invullen?

De enquêtes voor dit onderzoek worden in opdracht van de Douane verzorgd door onderzoeksbureau DESAN.

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en nooit met aangifte- of vergunninggegevens gecombineerd.

Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met DESAN op douane@desan.nl of 020 - 520 71 20.

Voor overige vragen kunt u contact opnemen met de DouaneTelefoon via 0800-0143.

Ik dank u voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Plaatsvervangend algemeen directeur Douane
Mechteld Fletcher

Versie 2: als met collega van beoogd respondent is gesproken

Beste #@aanhefv# #@NAAMV#,

Op #@datumv# heeft één van uw collega's telefonisch aangegeven dat u #@varmtxt# bereid zou zijn mee te werken aan het tevredenheidsonderzoek van de Douane. Bij voorbaat hartelijk dank daarvoor!

De Douane streeft naar een optimale dienstverlening en goed toezicht.

Het is belangrijk daarbij de mening te betrekken van de bedrijven die met de Douane te maken hebben.

Om te weten wat het oordeel is over het functioneren van de Douane en op welke aspecten verbeteringen worden gewenst, voert de Douane jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit.

De gegevens voor het onderzoek worden verzameld via enquêtes onder een willekeurige steekproef, bedrijfsinformatie komt daarbij niet aan de orde.

U kunt de vragenlijst via internet invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U kunt deelnemen aan het onderzoek door [hier](#) te klikken of op deze link:

<https://www.desan.nl/douanemonitor>

en deze startcode in te vullen: #@startcod#

Zou u de vragenlijst binnen 7 dagen willen invullen?

De enquêtes voor dit onderzoek worden in opdracht van de Douane verzorgd door onderzoeksbureau DESAN.

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en nooit met aangifte- of vergunninggegevens gecombineerd.

Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met DESAN op douane@desan.nl of 020 - 520 71 20.

Voor overige vragen kunt u contact opnemen met de DouaneTelefoon via 0800-0143.

Ik dank u voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Plaatsvervangend algemeen directeur Douane
Mechteld Fletcher

Bijlage 3: Herinneringsmails

Eerste herinneringsmail

Beste #@aanhefv# #@NAAMV#,

Enige tijd geleden (op #@DATUMV#) heeft u (of een collega van u) telefonisch aangegeven te willen meewerken aan het tevredenheidsonderzoek van de Douane. Hartelijk dank daarvoor.

Wij hebben u na het telefonische gesprek een e-mail gestuurd met nadere informatie over het onderzoek en een link naar de digitale vragenlijst. Tot op heden hebben wij nog geen reactie mogen ontvangen. Daarom sturen wij u de informatie hieronder nogmaals. Wellicht is de e-mail aan uw aandacht ontsnapt of heeft u nog geen tijd gehad.

De Douane streeft naar een optimale dienstverlening en goed toezicht. Het is belangrijk daarbij de mening te betrekken van de bedrijven die met de Douane te maken hebben.

Om te weten wat het oordeel is over het functioneren van de Douane en op welke aspecten verbeteringen worden gewenst, voert de Douane jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit.

De gegevens voor het onderzoek worden verzameld via enquêtes onder een willekeurige steekproef, bedrijfsinformatie komt daarbij niet aan de orde.

U kunt de vragenlijst via internet invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U kunt deelnemen aan het onderzoek door [hier](#) te klikken of op deze link: <https://www.desan.nl/douanemonitor> en deze startcode in te vullen: #@startcod#

Zou u de vragenlijst binnen 7 dagen willen invullen?

De enquêtes voor dit onderzoek worden in opdracht van de Douane verzorgd door onderzoeksbureau DESAN.

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en nooit met aangifte- of vergunninggegevens gecombineerd.

Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met DESAN op douane@desan.nl of 020 - 520 71 20.

Voor overige vragen kunt u contact opnemen met de DouaneTelefoon via 0800-0143.

Ik dank u voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Plaatsvervangend algemeen directeur Douane
Mechteld Fletcher

Tweede herinneringsmail

Beste #@aanhefv# #@NAAMV#,

Enige tijd geleden (op #@DATUMV#) heeft u (of een collega van u) telefonisch aangegeven te willen meewerken aan het tevredenheidsonderzoek van de Douane. Hartelijk dank daarvoor.

Wij hebben u na het telefonische gesprek een e-mail gestuurd met nadere informatie over het onderzoek en een link naar de digitale vragenlijst.

Tot op heden hebben wij nog geen reactie mogen ontvangen. Daarom sturen wij u de informatie hieronder nogmaals.

Wellicht is de e-mail aan uw aandacht ontsnapt of heeft u nog geen tijd gehad.

De Douane streeft naar een optimale dienstverlening en goed toezicht.

Het is belangrijk daarbij de mening te betrekken van de bedrijven die met de Douane te maken hebben.

Om te weten wat het oordeel is over het functioneren van de Douane en op welke aspecten verbeteringen worden gewenst, voert de Douane jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit.

De gegevens voor het onderzoek worden verzameld via enquêtes onder een willekeurige steekproef, bedrijfsinformatie komt daarbij niet aan de orde.

U kunt de vragenlijst via internet invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U kunt deelnemen aan het onderzoek door [hier](#) te klikken of op deze link:

<https://www.desan.nl/douanemonitor>

en deze startcode in te vullen: #@startcod#

Zou u de vragenlijst binnen 7 dagen willen invullen?

De enquêtes voor dit onderzoek worden in opdracht van de Douane verzorgd door onderzoeksbureau DESAN.

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en nooit met aangifte- of vergunninggegevens gecombineerd.

Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met DESAN op douane@desan.nl of 020 - 520 71 20.

Voor overige vragen kunt u contact opnemen met de DouaneTelefoon via 0800-0143.

Ik dank u voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Plaatsvervangend algemeen directeur Douane
Mechteld Fletcher

Bijlage 4: Vragenlijst

Zie Vragenlijst Douane Monitor 2025.xlsx (externe bijlage)

De online vragenlijsten van 2025 kunnen tot 1 april 2026 worden opgestart via de volgende link:

<https://itzhwmwacc.desan.nl/SurveyResponse/c86c5307-1f8b-4543-92ca-6346b1950568>

testcodes:

- test251 t/m test300: versie expediteurs
- test301 t/m test350: versie accijnsklanten
- test201 t/m test250: versie overige bedrijven