

Het belang van een goed customs-compliance team

Ons kantoor begeleidt veel bedrijven bij het onderhouden van het AEO-certificaat. Velen werken daarbij op basis van een AEO-Control Framework (AEO-CF). Het geheel van procedures, interne controles, audits en registraties is een uitstekende manier als effectief instrument voor de douaneprocessen. Maar hoe goed een systeem ook is, het valt of staat met de gebruiker. Dit is altijd wel zo, maar geldt zeker ook voor AEO. Om de voordelen van een AEO-CF ten volste te kunnen benutten is een goed customs-compliance team van groot belang. Waarom en hoe zorgt u hiervoor?

Uit de praktijk

In onze dagelijkse praktijk zien wij veel bedrijven waar de AEO-certificering een beetje heeft stilgestaan. Het operationele douaneproces loopt. Er wordt gewerkt volgens een bepaalde routine die zo veel mogelijk in lijn is met de bestaande douaneprocedures en als er problemen zijn dan worden deze intern opgepakt door de hoofd-declarant of douane-manager. Met deze manier van werken was het een aantal jaar geleden prima mogelijk om een AEO-certificaat te verwerven en te behouden. Maar tegenwoordig wordt van een certificaathouder meer verwacht. Men zal actief moeten omgaan met de eigen processen. Daarbij is correctief handelen op het moment dat er niet volgens de procedures gewerkt niet voldoende. Ook preventieve maatregelen zijn nodig om herhaling van bepaalde zaken in de toekomst te voorkomen. Dit is de welbekende stap van criterium '3' naar '4' binnen het AEO self-assessment. Het self-assessment waar ooit de AEO-aanvraag op is gebaseerd.

Ook blijkt uit onze praktijk dat het AEO-certificaat nog vaak het 'feestje' is van de douane-afdeling of liever gezegd de douane-manager. En juist dit punt is het probleem om de AEO-organisatie te sturen. Het is voor een douane-manager vaak geen probleem om binnen zijn vakgebied de procedures te onderhouden en naast de operationele processen te leggen. Het opzetten van interne controlemaatregelen en het uitvoeren daarvan wil vaak ook nog wel lukken. Maar hoe gaat dit in zijn werk als het gaat om specifieke zaken op het gebied van veiligheid, screening en opleiding van personeel, financiële aspecten of databeveiliging? Op dit vlak is de douane-manager binnen

het bedrijf niet de leidende figuur, maar hij is wel vaak het aanspreekpunt voor deze aspecten in het kader van de AEO-certificering.

De overgang van '3' naar '4' binnen de gehele organisatie

De overgang van een '3' naar '4' is met behulp van onze adviseurs in de meeste gevallen in afzienbare tijd te realiseren. Niet alleen worden procedures tegen het licht gehouden, ook worden er interne controle maatregelen opgesteld en wordt er een begin gemaakt met de uitvoering van interne audits ten aanzien van alle AEO-aspecten. Bij de realisatie van een dergelijke zichzelf monitorende en corrigerende organisatie, besteden wij ook veel aandacht aan de interne communicatie. Het doel is daarbij om AEO nog breder uit te zetten binnen de gecertificeerde organisatie waarbij vanuit verschillende organisatie-onderdelen medewerkers deelnemen in het zogenoemde customs-compliance team. Interne communicatie is namelijk de sleutel tot een effectief werkend AEO-CF.

Het customs-compliance team

Als we voor het gemak even uitgaan van een AEO-F (Full) gecertificeerd bedrijf, dan moeten in een customs-compliance team vertegenwoordigers deelnemen vanuit een aantal bedrijfsafdelingen; de zogenoemde stakeholders. Uiteraard is de samenstelling van het team ook afhankelijk van de aard en omvang van het bedrijf maar gedacht kan worden aan de volgende afdelingen: directie/management, douane, kwaliteit, inkoop, productie, verkoop, bedrijfsbeveiliging, finance, IT en personeelszaken.

Zoals wellicht opvalt, sluiten deze afdelingen precies aan bij de onderdelen zoals deze ook binnen de AEO-Guidelines zijn terug te vinden.

Alle stakeholders zullen ten aanzien van hun specialisme en in het kader van AEO hun eigen procedures controleren en onderhouden en hierover de IC-output rapporteren aan de douane-manager. Althans er vanuitgaand dat de douane-manager zowel intern als extern het centrale AEO-aanspreekpunt is binnen de organisatie.

Het is overigens verstandig om per afdeling twee personen aan te wijzen die betrokken zijn bij het customs-compliance team. De reden is dat deze personen elkaar kunnen vervangen bij afwezigheid zodat per afdeling de continuïteit ten aanzien van de monitoring en ook de deelname aan het customs-compliance team is gewaarborgd.

Periodiek overleg

Het customs-compliance team zal ook periodiek bij elkaar moeten komen voor overleg gericht op zaken die samenhangen met het AEO-certificaat van het bedrijf. Iedere stakeholder kan vanuit zijn of haar vakgebied de input leveren die van belang is voor de monitoring van het AEO certificaat. De input die geleverd wordt tijdens een overleg staat overigens los van de eerder beschreven IC-output. De IC-output zal veelal maandelijks gerapporteerd worden. In het overleg worden wel de resultaten en de opvolging besproken van de interne controles, de interne en externe audits en natuurlijk de rapportage die periodiek aan de Douane wordt gestuurd.

Een effectief AEO-Control Framework valt of staat met een effectieve communicatiestructuur

Om die reden kan men er ook voor kiezen om een stakeholders-overleg te plannen vlak voor of na het moment dat er aan de douane gerapporteerd wordt, bijvoorbeeld één keer per kwartaal.

Vastlegging

Naast het voeren van het overleg is het ook zaak om van het overleg notulen te maken en een actiepuntenlijst bij te houden. Op deze manier is er een vastlegging op grond waarvan verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Daarnaast is een dergelijke vastlegging een tastbaar bewijs van het feit dat de AEO-certificering breed in de organisatie is uitgezet en wordt onderhouden.

Conclusie

Een effectief AEO-CF valt of staat met een effectieve communicatiestructuur zoals hiervoor beschreven. Op het moment dat de structuur een feit is, zal blijken dat het managen van een AEO-certificaat binnen een customs-compliance team een positieve invloed heeft op de AEO-organisatie als geheel.

Meer informatie

Customs Knowledge adviseert en helpt u graag en professioneel om een customs-compliance team in te richten. Voor vragen of opmerkingen over dit onderwerp kunt u contact opnemen met Arjo Groenendijk (arjo.groenendijk@douaneadvies.nl) of Bart Boersma (bart.boersma@douaneadvies.nl).

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaardt Customs Knowledge geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de gevolgen hiervan. Dit artikel is niet bedoeld als een specifiek advies. Zie in dit kader ook de Algemene Voorwaarden van Customs Knowledge BV.