

12th training seminar of the OLAF Anti-Fraud Communicators' Network (OAFCN)

**COMBATTING FRAUD
BY EDUCATING WITH
NEW COMMUNICATION TOOLS**

22 – 24 April 2013 Rome, Italy



Dutch Customs & Social Media

by Karin Burger

INDIAN

Profile

LinkedIn



Karin Burger

1st

Team Manager Communication at Customs Administration of the Netherlands

Amsterdam Area, Netherlands | Government Relations

Current Dutch Tax and Customs Administration, Customs Administration of the Netherlands

Previous Belastingdienst Centrum voor Kennis en Communicatie

Education Communicatie & journalistiek, Inspiratie voor ervaren communicatieprofessionals at Hogeschool van Utrecht

Send a message



453

connections



nl.linkedin.com/in/kbaburger



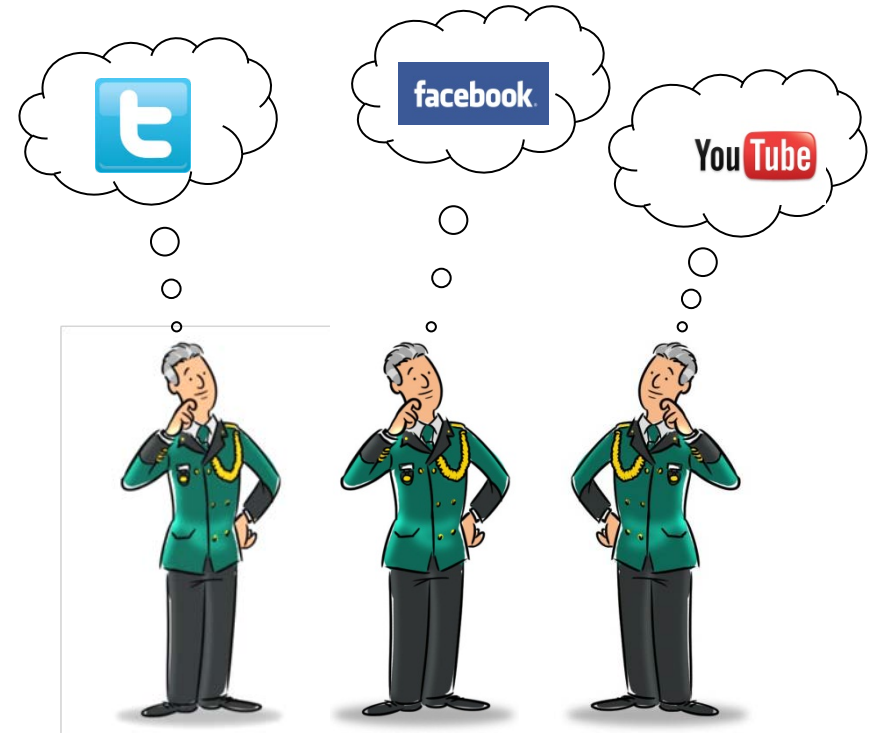
Contact Info

Profile

SocialMedia
CorporateCommunication
Communication
Rotterdam
Amsterdam
Manager
Innovation

What we're going to talk about...

- What?
- Others?
- Why?
- How?
- Now?
- Effects?
- Tomorrow?
- Lessons?



What?



What?



What?



« I'm eating a donut »



« I like donuts »



« This is where I eat donuts »



« Here's a video of me eating a donut »



« Here's a vintage photo of my donut »



« My skills include donut eating »

What?



« I'm eating a donut »



« I like donuts »



« This is where I eat donuts »



« Here's a video of me eating a donut »



« Here's a vintage photo of my donut »



« My skills include donut eating »



What?



« I'm eating a donut »



« I like donuts »



« This is where I eat donuts »



« Here's a video of me eating a donut »



« Here's a vintage photo of my donut »



« My skills include donut eating »



What?



« I'm eating a donut »



« I like donuts »



« This is where I eat donuts »



« Here's a video of me eating a donut »



« Here's a vintage photo of my donut »



« My skills include donut eating »



What?



« I'm eating a donut »



« I like donuts »



« This is where I eat donuts »



« Here's a video of me eating a donut »



« Here's a vintage photo of my donut »



« My skills include donut eating »



What?



« I'm eating a donut »



« I like donuts »



« This is where I eat donuts »



« Here's a video of me eating a donut »



« Here's a vintage photo of my donut »



« My skills include donut eating »



What?



« I'm eating a donut »



« I like donuts »



« This is where I eat donuts »



« Here's a video of me eating a donut »



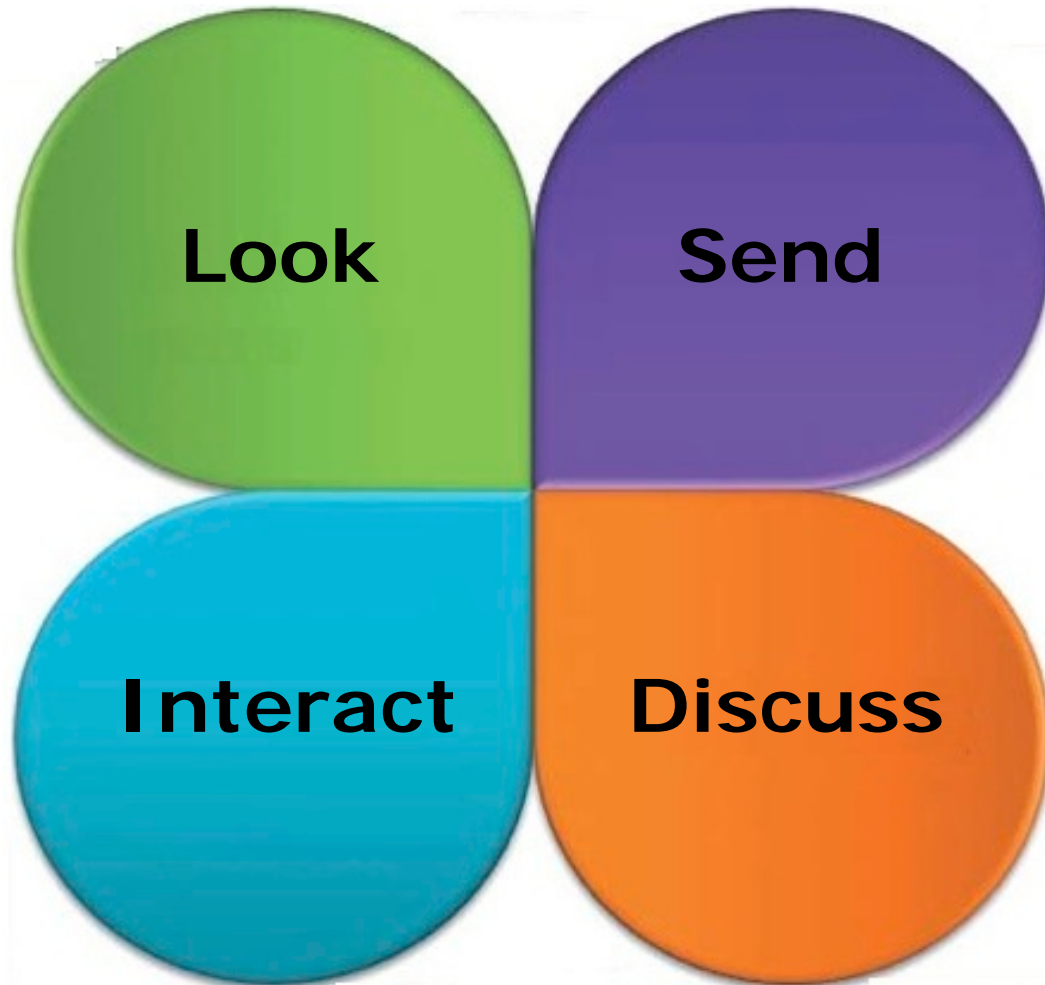
« Here's a vintage photo of my donut »



« My skills include donut eating »



What?



Others?



ING



HEMA

POLITIE



vodafone



Rabobank

bol.com

Amsterdam
Airport Schiphol

T-Mobile

KLM



Others?

The image shows a screenshot of the Facebook profile for the Canada Border Services Agency (CBSA). The page header includes the Facebook logo, a search bar, and the text "Startpagina". Below the header is a banner with the CBSA logo and the text "PROTECTION • SERVICE • INTEGRITY". The profile picture is the CBSA crest with the word "Canada" below it. The page name is "Canada Border Services Agency" with 789 likes and 202 comments. The navigation menu includes "Overheid", "Info", "Foto's", "Vind-ik-leuks", "Terms of Use", and "Wanted by the CBSA". A post from November 9, 2012, is visible, with the text "Canada Border Services Agency heeft een link gedeeld." and a link to "http://cbsa.gc.ca/media/release-communicue/2012/2012-11-09-eng.html". The right sidebar shows a sponsored post for "Reizen & Douane" with the text "IS DIT OK ja of nee" and "Weten wat mee mag op reis? Check het op de Facebookpagina van Douane. Klik hier. Jij en Bob Jacobs vinden dit leuk." Below this is a post from "Swinke" with the text "HAARUITVAL Stopt binnen 2 tot 5 dagen of je betaalt geen cent!" and 509 likes. The bottom right corner features a large CBSA crest with the word "Canada" below it.

Others?



The screenshot shows the Twitter profile of the Dutch tax authority, Belastingdienst (@BDAangifte). The profile picture is a blue square with the Dutch coat of arms. The bio reads: "Hulp bij aangifte 2012 | aan particulieren | geen persoonlijke gegevens | geen DM | Tijdens werkdagen | Ma-do 8-20u, vr 8-17u | Nederland · <http://www.belastingdienst.nl/bdaangifte>". The statistics show 5,491 tweets, 18 following, and 5,081 followers. A "Volg je nu" button is visible. The tweet feed contains three tweets from the account, all dated 1u (1 hour ago). The first tweet asks if the user has forgotten to file their tax return and provides a link. The second tweet informs a user that their return for April 1st has been received. The third tweet states that it is indeed annoying to have to file a return for April 1st.

Startpagina @ Verbinden # Ontdekken Ik Zoeken

Tweets

- Volgend
- Volgers
- Favorieten
- Lijsten

Tweeten naar Belastingdienst

@BDAangifte

Belastingdienst @BDAangifte

Hulp bij aangifte 2012 | aan particulieren | geen persoonlijke gegevens | geen DM | Tijdens werkdagen | Ma-do 8-20u, vr 8-17u | Nederland · <http://www.belastingdienst.nl/bdaangifte>

5.491 TWEETS 18 VOLGEND 5.081 VOLGERS

Volg je nu

Tweets

Belastingdienst @BDAangifte 1u
Ben je vergeten je #belastingaangifte te doen? Doe dit dan zo snel mogelijk alsnog: bit.ly/VIA213
Openen

Belastingdienst @BDAangifte 1u
@Gert75 Als je je aangifte voor 1 april hebt verstuurd, krijg je voor 1 juli bericht. ^AA
Gesprek weergeven

Belastingdienst @BDAangifte 1u
@Gert75 Dat is inderdaad vervelend als je voor 1 april aangifte wilt

Alle foto's en video's weergeven

Wie te volgen · Vernieuwen · Alles weergeven

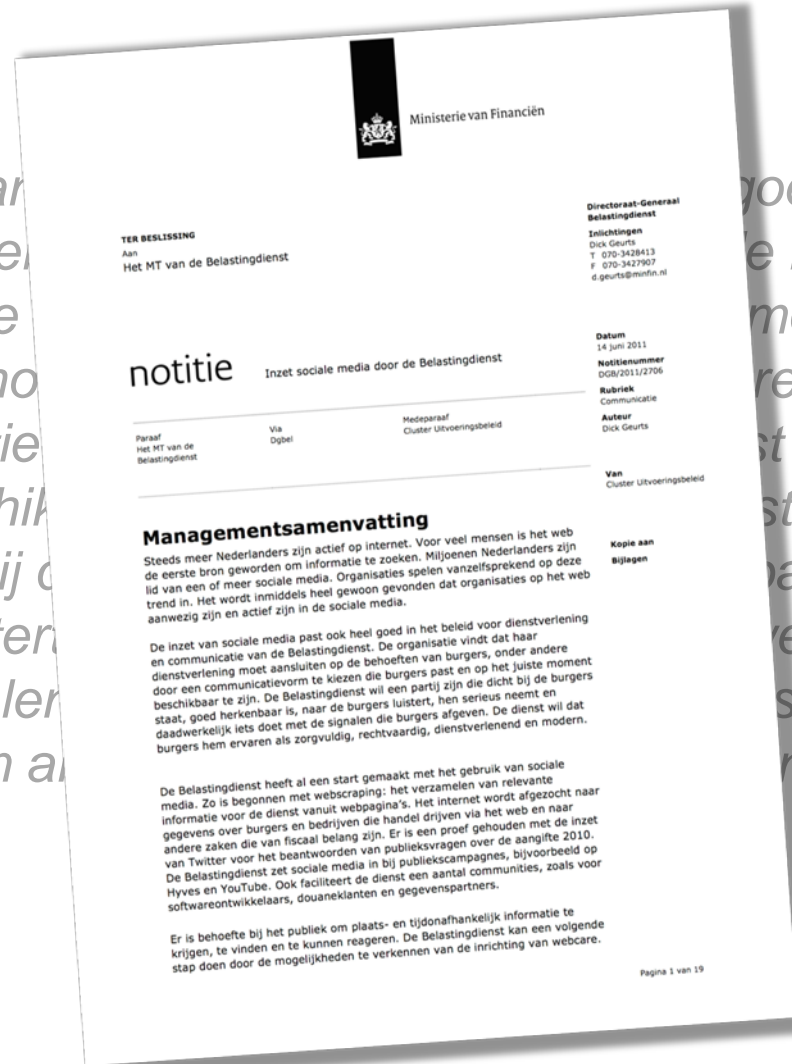
Chris Klein Zessink @ChristiaanKZ ×
Volgen

Others?



Why?

“De inzet van de Belastingdienst voor dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers. De organisatie moet aansluiten op de behoeften van burgers door een communicatiestrategie te ontwikkelen op het juiste moment beschikbaar te maken en op het juiste moment dicht bij de burgers luisteren. De organisatie moet de signalen van burgers serieus nemen en met de signalen die burgers afgeven, de dienst wil dat burgers hun ervaringen aan de Belastingdienst overbrengen en dienstverlenend en



goed in het beleid van de Belastingdienst. De organisatie moet aansluiten op de behoeften van burgers door een communicatiestrategie te ontwikkelen op het juiste moment dicht bij de burgers luisteren. De organisatie moet de signalen van burgers serieus nemen en met de signalen die burgers afgeven, de dienst wil dat burgers hun ervaringen aan de Belastingdienst overbrengen en dienstverlenend en

Why?

“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als zorgvuldig, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”

Why?

“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste

service and communication

*die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet **aansluiten op de behoeften** van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

fits to needs

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op **medium suits citizen** communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een **close to the citizens** communicatiefront te krijgen, die burgers juist op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die **dicht bij de burgers** staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een **identifiable** communicatie die inzichtelijk is voor burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed **herkenbaar** is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een **is taking serious** communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar is. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen **serieus neemt** en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

improves by monitoring

*doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed bereikbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, dienstverlenend en modern.”*

careful

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en op werkdagen werkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, **rechtvaardig**, dienstverlenend en modern.”*

righteous

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, heel serieus meent en daarbij wettelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **zorgvuldig**, rechtvaardig, **dienstverlenend** en modern.”*

service oriented

Why?

*“De inzet van sociale media past ook heel goed in het beleid voor dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst. De organisatie vindt dat haar dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van burgers, onder andere door een communicatievorm te kiezen die burgers past en op het juiste moment beschikbaar te zijn. De Belastingdienst wil een partij zijn die dicht bij de burgers staat, goed herkenbaar is, naar de burgers luistert, hen serieus neemt en daadwerkelijk iets doet met de signalen die burgers afgeven. De dienst wil dat burgers hem ervaren als **modern**, zorgvuldig, betrouwbaar, dienstverlenend en modern.”*

Why?

1.0

- One way
- Old, robust technology
- 1 medium (or web, or print)
- On own medium
- $1 = 1$
- From inside to outside

2.0

- + Interactive
- + Flexible technology
- + Transmediation
- + On medium target market
- + $1 = > 1$
- + From outside to inside

How?



We believe in it, so just do it!

2012 pilots + feasibility study
2013 still piloting + decision

Now?

Pilot for travelers on



facebook.

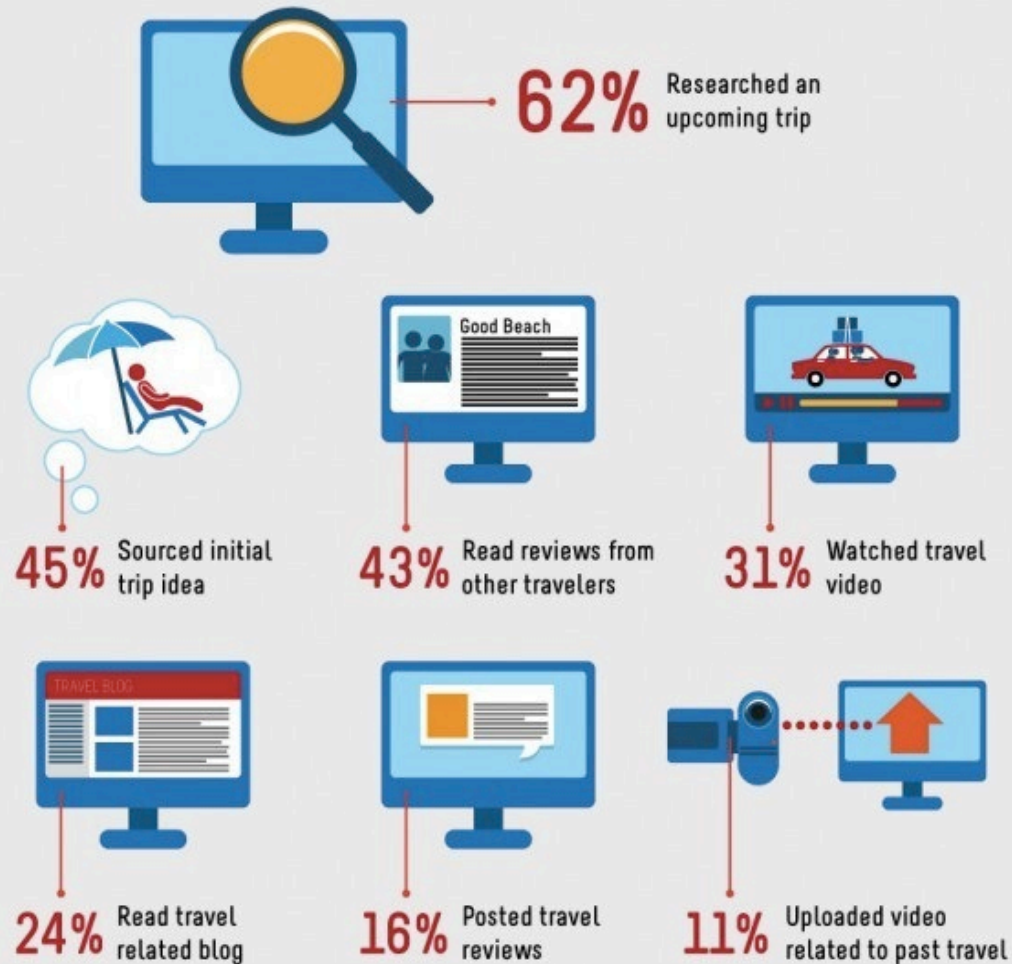


Now?

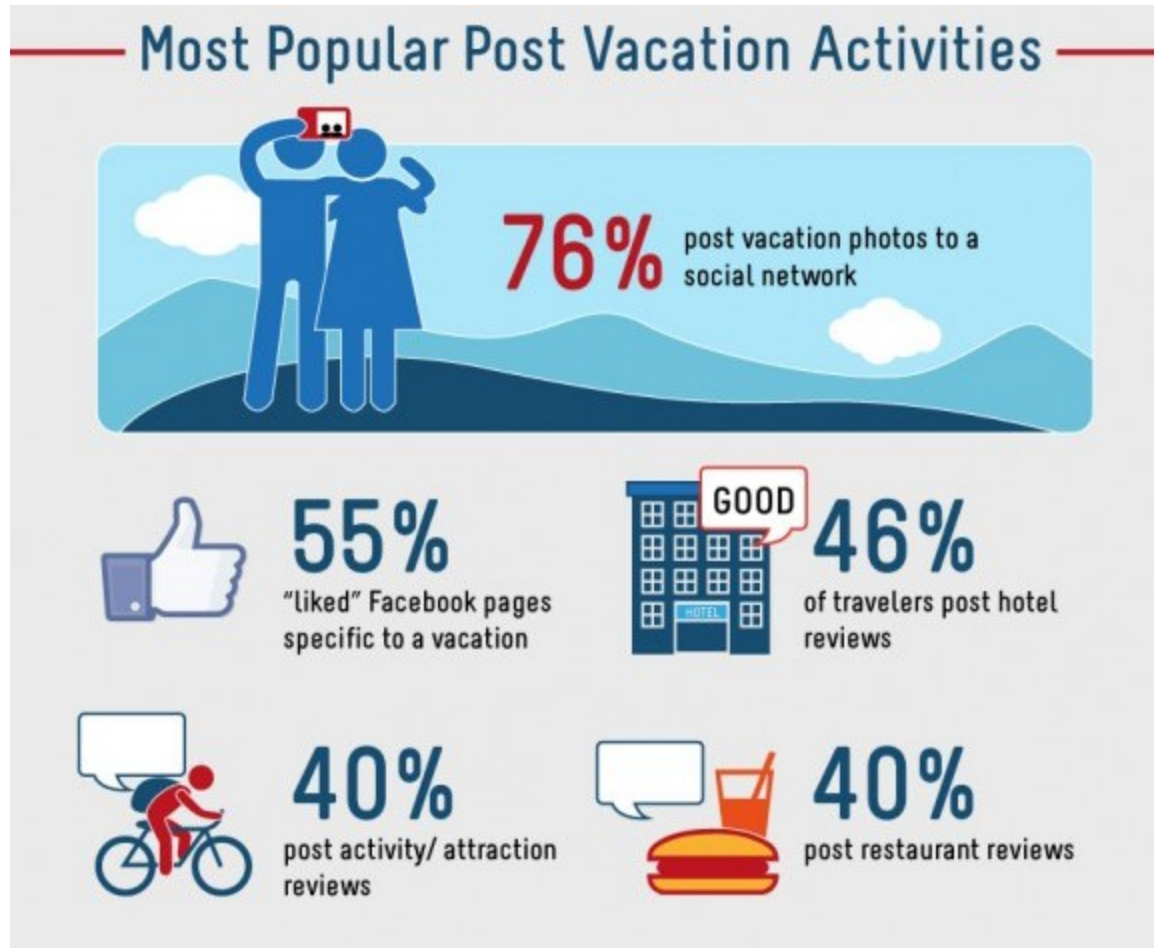


Now?

Top Online Activities for Travelers






Now?




Now?



Now?

facebook  Zoek naar mensen, plaatsen en dingen   Arjan de Jonge



Reizen & Douane
3.794 personen vinden dit leuk · 36 praten hierover

Now?



facebook Zoek naar mensen, plaatsen en dingen Arjan de Jonge

Over

Is het OK wat je in je reisbagage mee naar huis neemt of niet? De Douane helpt je op Facebook met het beantwoorden van deze vraag.

Beschrijving

Ga je op reis of vakantie en heb je een vraag over wat je wel of niet in je reisbagage mee terug mag nemen? Het webcareteam van de Douane helpt je.

De Douane beantwoordt vragen over reizigersbagage op Facebook. Ons webcareteam is online van maandag t/m donderdag van 8.00 uur tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Bij een vraag waarop het antwoord heel uitgebreid is of waarvoor we specifieke gegevens nodig hebben, vragen we je de BelastingTelefoon Douane te bellen (0800-0143 / vanuit buitenland +31 45 574 3031).

Het webcareteam is ook actief op Twitter via <http://www.twitter.com/douanereizigers>. Kijk voor meer informatie over deze proef op <http://www.douane.nl/webcare>.

Algemene gegevens

Gestart 18 juni 2012

Releasedatum 18 juni 2012

Contactgegevens

Telefoonnummer 0800 0143

Website <http://www.douane.nl/reizigers>
<http://www.douane.nl/webcare>
<http://www.douanereizigers.nl>

Geschiedenis per jaar

2012 ▶ Gestart op 18 juni 2012

Now?



The image shows a screenshot of a Facebook page. At the top left is the Facebook logo. To its right is a search bar with the text "Zoek naar mensen, plaatsen en dingen" and a magnifying glass icon. Further right is a profile picture and the name "Arjan de Jonge". Below the search bar is a blue header for "Recente berichten van anderen". The main content is a post from Marieke Brock, who has a profile picture of her and a friend. The post text asks about bringing African drums made of goat skin to Amsterdam and then Bergen, Norway. Below the post, there is a reaction from Maarten Brock and a comment from "Reizen & Douane" providing advice on customs regulations. A small inset image in the bottom left shows a green and blue flag with a white coat of arms.

facebook  Zoek naar mensen, plaatsen en dingen   Arjan de Jonge

Recente berichten van anderen

 **Marieke Brock** 

Hallo! Ik heb een vraagje: Ik vlieg in december vanuit Accra, Ghana naar Amsterdam en dan vlieg ik verder naar Bergen, Noorwegen. Ik wil graag een paar Afrikaanse drums meenemen als cadeautjes en die zijn overtrokken met geitenhuid. Is dit een probleem? Zijn er speciale regels voor het invoeren van souvenirs die niet van bedreigde planten en dieren zijn gemaakt? Dankjewel!

Vind ik leuk · [Reageren](#) · zondag om 13:27

 Maarten Brock vindt dit leuk.

 **Reizen & Douane** Beste Marieke, Het is geen probleem om Afrikaanse drums van geitenhuid mee te nemen naar Nederland. Aangezien Noorwegen geen EU-land is, kunnen de regels daar anders zijn. Bij de Noorse douane kun je vragen of invoeren in Noorwegen is toegestaan: ... [Meer weergeven](#)

Gisteren om 10:50 · Vind ik leuk ·  1

 **Marieke Brock** Hartstikke bedankt!
22 uur geleden · Vind ik leuk



OCEAN

INDIAN

Now?



facebook  Zoek naar mensen, plaatsen en dingen   Arjan de Jonge

 **Reizen & Douane** heeft een link gedeeld. 
9 november 

Kijk nu de laatste aflevering van de docuserie Wildlife Crime terug, waarin Harm Edens meekijkt met de Douane en milieupolitie. Zo ziet hij hoe een douanier de bagage van reizigers controleert en hoe de milieupolitie een reiziger aanhoudt die levende kolibries bij zich heeft.

 **Dossier: Wildlife Crime: do 8 nov 2012, 19:55**

Jetske van den Elsen en WNF-Wereldteamlid Harm Edens duiken in de wereld van 'wildlife crime'. De afgelopen jaren is het illegaal doden

Reizen & Douane  Vind ik niet meer leuk · Reageren · Delen  Vind ik leuk 

 Jijzelf, Rianne Pragt en 3 anderen vinden dit leuk.

OCEAN

INDIAN

Now?

facebook Arjan de Jonge



Favorieten

-  **Meridian Travel Magazine**
Reizen/Vrije tijd
-  **Belasting en Douane Museum**
Historisch museum
-  **VertrekNL – het platform over emigratie en emigreren**
Community
-  **Wereld Natuur Fonds (WNF)**
Non-profitorganisatie
-  **TravelNext**
Reizen/Vrije tijd
-  **Reisburo Actueel**
Uitgever

Reizen & Douane Actueel
3.794 personen vinden dit leuk

OCEAN

INDIAN

Now?

Douane
Belastingdienst



Weten wat mee mag?
Download de app met
de QR code of kijk op

Tweets >

Volgend >

Volgers >

Favorieten >

Lijsten >

Tweeten naar Reizen en Douane

@douanereizigers



Alle foto's en video's weergeven >

Reizen en Douane

@douanereizigers

Is het OK wat je in je reisbagage mee naar huis neemt of niet? De Douane helpt je. Ma t/m do 8-20 uur, vr 8-17 uur. douane.nl/webcare
Nederland · douane.nl/reizigers

617
TWEETS

42
VOLGEND

605
VOLGERS

Volg je nu

Tweets

Reizen en Douane @douanereizigers 6u
Medicijnen nodig tijdens je vakantie? Vraag je huisarts naar het Europees Medisch Paspoort bit.ly/UBRjFU
Openen

Reizen en Douane @douanereizigers 8u
[@kiiiiimx](https://twitter.com/kiiiiimx) Fijne vakantie! Weten wat je mee terug mag nemen van je reis? Dit lees je op douane.nl/reizigers. ^BJ

Now?

Startpagina Verbinden Ontdekken Ik Zoeken

Douane Belastingdienst

Tweets
Volgend
Volgers
Favorieten
Lijsten

Tweeten naar Reizen en Douane

Reizen en Douane
@douanereizigers

De Douane beantwoordt vragen over reisbagage. Ma-do 8-20u, vr 8-17u. Volg ons ook op [facebook.com/douanereizigers](https://www.facebook.com/douanereizigers) of bel 0800-0143. Nederland · <http://www.douane.nl/webcare>

Weten wat mee mag? Download de app met de QR code of kijk op

Alle foto's en video's weergeven

Wie te volgen · Vernieuwen · Alles weergeven

Reizen en Douane @douanereizigers
@kiiiiimx Fijne vakantie! Weten wat je mee terug mag nemen van je reis? Dit lees je op douane.nl/reizigers. ^BJ

Now?



Douane
Belastingdienst



Weten wat mee mag?
Download de app met
de QR code of kijk op

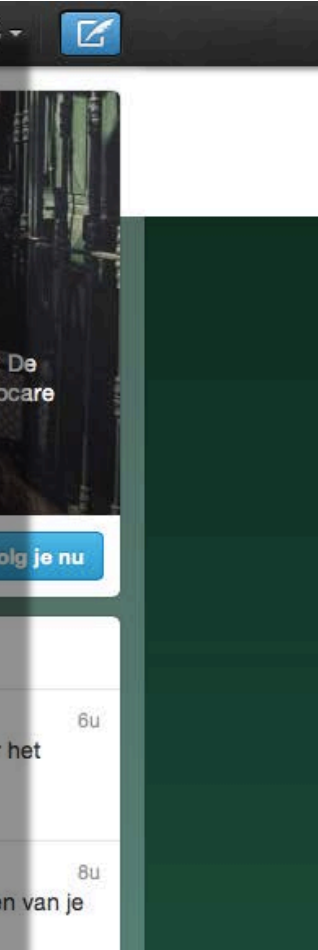


Tembi.nl - Kirsten G @TembiNL 2 november
@douanereizigers waar kan ik uitrekenen hoeveel invoerrechten ik moet betalen als ik een macbook meeneem uit hongkong? thanx!
Openen

Reizen en Douane @douanereizigers 2 november
@TembiNL Voor een MacBook hoeft je geen invoerrechten te betalen. Is de waarde boven de € 430, dan betaal je wel 21% btw. ^TH
Openen

Tembi.nl - Kirsten G @TembiNL 2 november
@douanereizigers @TembiNL Bedankt, een macbook kost in NL meer dan 430 euro, betaal ik dan alleen de btw over het meerdere dan 430?
Openen

Reizen en Douane @douanereizigers 5 november
@TembiNL Nee, je betaalt btw over het volledige bedrag, zodra de waarde boven de vrijstelling van € 430 komt. ^TH
Gesprek verbergen Beantwoorden Retweeten Toevoegen aan



De
ocare

olg je nu

6u
het

6u
n van je

Now?

Startpagina

Verbinden

Ontdekken

Ik

Zoeken



Douane
Belastingdienst

Tweets

Volgend

Volgers



Reizen en Douane @douanereizigers

8 november

Zelfs levende dieren worden op vreemde manieren gesmokkeld.

Bekijk [#WildlifeCrime](#), 19.55, ned2 bit.ly/Xm8Jgd [#wnf](#)

Sluiten [Beantwoorden](#) [Retweeten](#) [Toevoegen aan favorieten](#)

13

RETWEETS

2

FAVORITES



8 november 12 om 6:00 's middags · Details

@douanereizigers beantwoorden

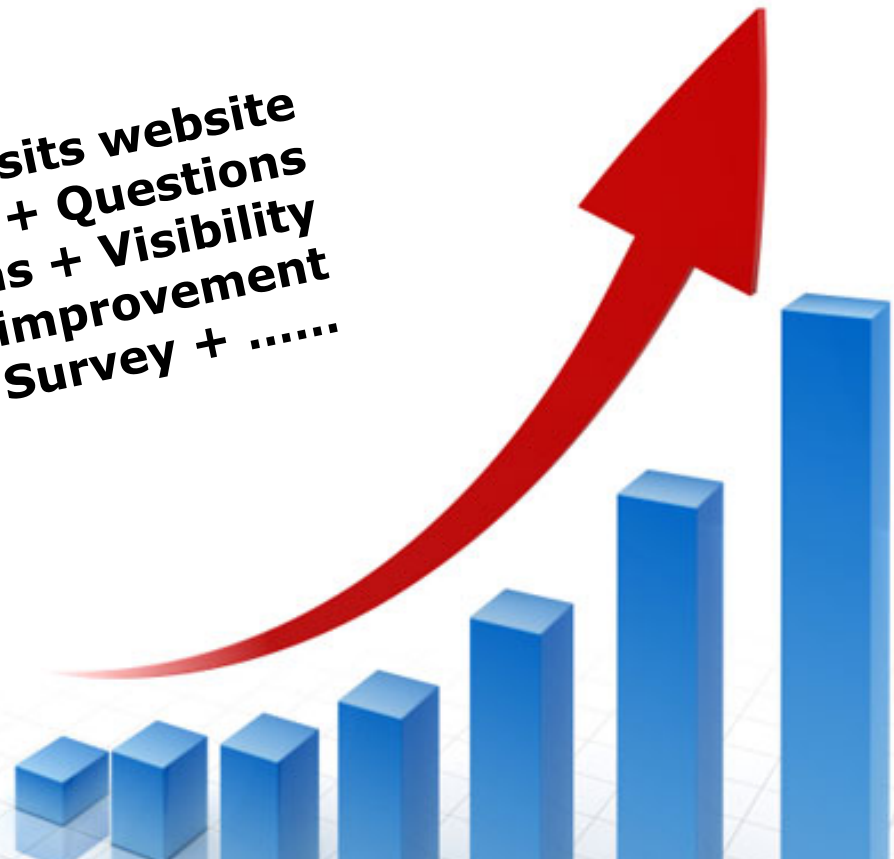
Weten wat n
Download d
de QR code o

OCEAN

INDIAN

Effects?

- + Buzz traditional media + Visits website
- + Downloads OK app + Questions
- + Answers + Conversations + Visibility
- + Awareness + Internal improvement
- + Survey +



Tomorrow?



2013 In for a penny, in for a pound + More target markets + Corporate social media + Multichannel management

Tomorrow?



Lessons?

Lessons
Learned