



# De Nationale Helpdesk Douane (088) 156 66 55

## Uw partner in het geautomatiseerd douaneproces

### Wat is de Nationale Helpdesk Douane?

De Nationale Helpdesk Douane (NHD) is het centrale loket voor alle vragen op het gebied van de geautomatiseerde (aangifte) processen van de Douane en het Single Window voor maritiem en lucht.

De Douane verandert. U, logistiek partner, softwareontwikkelaar, douaneambtenaar of andere partij, die vaak werkt met de geautomatiseerde systemen van de Douane, ondervindt het misschien wel dagelijks.

De EU heeft in elke lidstaat een centrale helpdesk voor automatiseringssystemen van de Douane ingericht. Voor Nederland is dat de Nationale Helpdesk Douane (NHD). De NHD is onderdeel van Douane Centrale Processen.

Ondernemers die zaken doen met de Douane (zoals expediteurs, exporteurs en transporteurs), softwareontwikkelaars (nationaal en internationaal) en douaneambtenaren kunnen bij NHD terecht met vragen over automatiseringssystemen van de Douane.

### Wat kan de Nationale Helpdesk Douane voor u betekenen?

Binnen de Nationale Helpdesk Douane staan verschillende teams klaar om u te helpen. Hieronder leest u wat zij voor u kunnen doen.

#### 1e lijns ondersteuning

De 1e lijns ondersteuning beantwoordt uw vragen op het gebied van geautomatiseerde douaneprocessen. Dit team heeft kennis van de aangifteprocessen en monitort de elektronische berichten-uitwisseling tussen klant en Douane. Of het nu om binnenbrengen, invoer, vervoer, uitvoer, uitgaan of accijnsgoederenvervoer gaat, zij helpen u verder.

#### 2e lijns ondersteuning

De 2e lijns ondersteuning behandelt complexe vraagstukken en beheert ruim 140 nationale en internationale douaneapplicaties. Er is voldoende kennis om u adequaat en diepgaand verder te informeren.

#### Service Team EORI en Registratie

Bij dit team kunt u terecht voor het aanvragen van registraties en het aanvragen van EORI-nummers om elektronisch aangifte te doen. Hebt u de vereiste registratie? Dit team zorgt voor de computertechnische afhandeling, zoals het autoriseren voor het gebruik van het juiste douanesysteem.

### Testteams

Deze teams ondersteunen de softwareontwikkelaars tijdens het testen van de door hen ontwikkelde softwareapplicaties. Zij controleren onder andere de ingezonden berichten op technische eisen. Daarnaast testen zij het statusverloop in het hele ketenproces.

### Accountmanagement

Het accountmanagement is er voor de Douane softwareontwikkelaars. Dit team is er voor tactische en strategische vraagstukken op het gebied van alle douaneprocessen, zowel in productie als voor de toekomstige nieuwe (Europese) douaneontwikkelingen. Het accountmanagement adviseert, ondersteunt en begeleidt nationale en internationale softwareontwikkelaars vanaf de start van het ontwikkelproces tot en met de verwerking van het 1e productiebericht.

### Storingen? De NHD informeert u

Bij storingen in de douaneprocessen en -systemen kunt u bij de NHD terecht. De helpdesk informeert u over de stand van zaken en adviseert wat u kunt doen om het logistiek proces door te laten gaan tijdens een storing. De NHD bewaakt de doorlooptijd van het oplossen van storingen.

### Community

Op [nhdouane.nl](http://nhdouane.nl) vindt u meer informatie over onvoorziene verstoringen in de douaneprocessen of aangiftesystemen en technisch onderhoud. Deze serviceberichten worden ondersteund met een RSS-feed. Voor optimale informatie kunt u een RSS reader (gratis) downloaden en koppelen aan de RSS-feed.

Op de hoogte blijven van gepland onderhoudswerk? Klik op de link 'actueel overzicht' onder 'Beschikbaarheid Douane of Single Window processen'. Vervolgens klikt u rechts in het scherm op 'Bekijk de kalender'.

## Contact met de Nationale Helpdesk Douane

### Telefoon

U kunt de NHD 24 uur per dag bellen: (088) 156 66 55. De NHD is geopend van maandag t/m vrijdag van 7.00 t/m 17:00 uur.

### Let op!

Neem buiten kantoortijden alleen contact op bij dringende en spoedeisende zaken. Bijvoorbeeld bij ernstige verstoringen.

### E-mail

Het e-mailadres van de Nationale Helpdesk Douane is: [NHD.Apeldoorn@belastingdienst.nl](mailto:NHD.Apeldoorn@belastingdienst.nl). De NHD beantwoordt en behandelt uw e-mailberichten alleen tijdens kantoortijden.

### Internet

Algemene informatie van de Douane vindt u op [douane.nl](http://douane.nl).

### Vragen of suggesties

Hebt u nog vragen of suggesties? Neem gerust contact met de NHD op. De medewerkers helpen u graag verder.