



Douane  
*Ministerie van Financiën*

# Reactietijden Fysieke controles Douane

November 2021

# Reactietijden

## Fysieke controles Douane

**Doet u aangifte – en hebben we aangegeven dat we uw goederen fysiek willen controleren? In deze brochure leest u wanneer wij met de controle beginnen. Dat hangt af van de locatie waar de goederen zich bevinden: Rotterdam, Schiphol of een andere locatie.**

Kijk bij uw locatie hoe het werkt. De lijst met locaties ziet u hiernaast. In de lijst staan ook een paar bijzondere situaties. Geldt zo'n situatie voor u? Kijk dan bij die situatie wat u moet doen.

Soms kondigen we een controle niet van tevoren aan. We kunnen ook niet aangeven hoelang een controle gaat duren. Na de controle duurt het nog even voordat u over de goederen kunt beschikken. We doen er alles aan om deze verwerkingstijd zo kort mogelijk te houden.

# Definities veelgebruikte termen

In deze brochure gebruiken wij een aantal termen. Daarvoor gelden de volgende definities:

## **Reactietijd**

De tijd die we nodig hebben voordat we beginnen met de controle, nádat we alle vereiste documenten hebben ontvangen (*zie ook pagina 6*).

## **Responstijd**

De tijd die we in geval van een noodprocedure nodig hebben om u te melden of we de goederen wel of niet gaan controleren (*zie ook pagina 8*).

## **Verschuiven fysieke controle**

Het controleren van de goederen op een andere plaats dan de plaats die op de aangifte staat in het vak 'Plaats van de goederen'.

# De goederen liggen in Rotterdam e.o.

Liggen de goederen op 1 van de volgende locaties?

Gemeente	Beperking tot postcodegebied
Albrandswaard	-
Barendrecht	-
Brielle	-
Capelle aan den IJssel	-
Hellevoetsluis	-
Hendrik-Ido-Ambacht	-
Hoeksche Waard	-
Krimpen aan den IJssel	-
Krimpenerwaard	2870, 2930 t/m 2931, 2940 t/m 2941
Maassluis	-
Nissewaard	-
Ridderkerk	-
Rotterdam	m.u.v. Rotterdam The Hague Airport
Rotterdam (gebied Maasvlakte)	3199
Schiedam	-
Vlaardingen	-
Westvoorne	-
Zuidplas	2910 t/m 2914
Zwijndrecht	-

Bel dan het werkverdeelpunt – en maak een afspraak voor de fysieke controle:

Maandag tot en met vrijdag, van 06.00 - 22.00 uur:

**088 - 15 15 590**

Zaterdag, van 07.00 - 14.00 uur:

**088 - 15 15 623**

# De goederen liggen op Schiphol

Liggen de goederen op Schiphol? Daar controleren we in zogenoemde bloktijden. Wilt u dat we controleren tijdens een specifiek blok? Dan moet de aangifte een halfuur vóór die bloktijd begint, bij ons binnen zijn. Op Schiphol werken we in 2 regio's: per regio zijn er op werkdagen 2 bloktijden. U ziet de bloktijden hieronder.

Schiphol Regio 1	Bloktijden
De Hoek	08.00 - 10.00 uur
Schiphol - Centrum	13.00 - 15.00 uur
Schiphol - Rijk	
Schiphol - Zuid	
Locatie DHL SPL Zuid Oost (Prestwickweg)	
Schiphol Regio 2	Bloktijden
Oude Meer + Fokker Business Park	10.00 - 12.00 uur
Schiphol - Noord	15.00 - 17.00 uur
Schiphol - Oost	
Schiphol - Zuid Oost (exclusief DHL Preswickweg)	

## Uitzonderingen op de bloktijden

In een aantal situaties controleren we ook buiten bloktijden. Daarvoor kunt u telefonisch in overleg een afspraak maken:

# 088 - 15 82 000

Het gaat om deze gevallen:

- bederfelijke goederen
- zendingen in een 1e linieloods
- spoedzendingen
- zendingen die in het weekend of op feestdagen zijn geselecteerd voor controle
- goederen bestemd voor uitvoer of wederuitvoer

# De goederen liggen op een andere locatie

Gaat het om goederen die niet in Rotterdam e.o. of op Schiphol liggen (zie pagina 4 en 5)? Dan gebruiken we een zogenoemde reactietijd. Dat is de tijd die we nodig hebben voordat we beginnen met de controle. De reactietijd hangt af van het soort aangifte: invoer, (weder)uitvoer of douanevervoer.

De reactietijd begint op het moment dat wij de bewijsstukken die bij de aangifte horen, via e-mail van u ontvangen hebben. Vragen we om meer bewijsstukken? Dan begint de reactietijd pas als we ook die stukken van u hebben gekregen.

Neem vóór het verstrijken van de reactietijd alstublieft geen contact met ons op. Als we van de reactietijd af moeten wijken, hoort u dit direct van het werkverdeelpunt.

## Reactietijd

- Gaat het om een **invoeraangifte met AGS**? Dan is de reactietijd 150 minuten.  
Hebt u vooraf een aangifte ingediend? Neem dan contact met ons op als de goederen zijn aangebracht – of als u weet wanneer ze worden aangebracht.
- Gaat het om **douanevervoer met de normale procedure**?  
Dan is de reactietijd 120 minuten.
- Gaat het om een **(weder)uitvoeraangifte met AGS**?  
Dan is de reactietijd 120 minuten. U brengt de goederen aan bij een douanekantoor – of op een aangewezen of goedgekeurde plaats.
- Gaat het om een **(weder)uitvoeraangifte door inschrijving in de administratie van de aangever**?  
Dan is de reactietijd 120 minuten. Deze gaat in vanaf het tijdstip dat u de digitale melding of het formulier ‘Kennisgeving Douane’ hebt verstuurd.
- Gaat het om een **summiere aangifte bij binnenbrengen of uitgaan**?  
Dan gelden andere (lokaal vastgestelde) reactietijden. Meer informatie over deze tijden kunt u krijgen van het werkverdeelpunt (zie ‘Contactgegevens Douane’ vanaf pagina 13).
- Gaat het om **e-commerce goederen die via het aangiftesysteem DECO (Douane E-commerce) zijn aangegeven en liggen de goederen in de douaneregio Arnhem, Groningen of Eindhoven**?  
Dan gebruiken we geen reactietijd. Bel het werkverdeelpunt van deze douaneregio om een afspraak te maken voor de fysieke controle.

# U hebt een douanevergunning

Worden in uw douanevergunning andere termijnen genoemd?  
Dan gelden die termijnen in plaats van de termijnen die in deze brochure staan.

# U gebruikt de noodprocedure om aangifte te doen

Dan hebt u – naast de reactietijd – ook nog te maken met de zogenoemde responstijd. Dat is de tijd die de Douane nodig heeft om te melden of de goederen wél of niet fysiek gecontroleerd worden.

- Gaat het om een **invoeraangifte met AGS**?  
Dan is de responstijd 90 minuten.
- Gaat het om een (weder)uitvoeraangifte met **AGS of douanevervoer in de normale procedure**? Dan is de responstijd 30 minuten.

De reactietijd gaat in op het moment dat wij aangeven dat we de goederen fysiek gaan controleren.

## **U hebt een vergunning toegelaten afzender of toegelaten geadresseerde (TIR-operaties)**

De responstijd geldt dan niet. U mag bij iedere storings situatie goederen verzenden, de verzegeling verwijderen en goederen lossen. Tenzij we een meldingsplicht hebben opgelegd of als er onregelmatigheden zijn.



# De controle kan niet op tijd beginnen

In een aantal gevallen lukt het niet om de controle binnen de reactietijd te laten beginnen. Bijvoorbeeld als de Douane, de aangever of de vertegenwoordiger niet op tijd op de controleplaats is. U kunt dan niet altijd meteen over de goederen beschikken.

## De Douane is niet op tijd

### – Zijn we niet op tijd en hebt u een vergunning?

In uw douanevergunning kan staan hoe u dan moet handelen.

Is dat niet het geval? Neem dan contact op met het werkverdeelpunt.

### – Zijn we niet op tijd en hebt u géén vergunning?

Dan moet u contact met het werkverdeelpunt opnemen.

### – Moet u contact opnemen?

Bel dan het werkverdeelpunt dat bevoegd is voor de plaats waar de goederen liggen. U kunt ons dan vragen de goederen ter beschikking te stellen.

Soms kunnen de goederen niet ter beschikking worden gesteld na het verstrijken van de reactietijd. Dit komt met name voor als we controleren op wetgeving die gebaseerd is op VGEM (veiligheid, gezondheid, economie en milieu). Alle controles in de processen (weder)uitvoer en uitgaan zijn controles op VGEM. De goederen worden dan vrijgegeven nadat de controles zijn uitgevoerd.

## De aangever of vertegenwoordiger is niet op tijd

Bent u zélf niet op tijd? Bel dan het douanekantoor dat bevoegd is voor de plaats waar de goederen liggen. Het kan zijn dat we de goederen niet meteen ter beschikking stellen, en we een nieuwe controleafspraak maken.

# Bereikbaarheid buiten onze openingstijden

Selecteren we uw aangifte voor een fysieke controle en kunnen we die niet controleren binnen onze openingstijden? Dan kunt u ons bellen:

Voor Noord-Nederland

*De goederen liggen in de douaneregio 1, 2, 6 of 7 (zie 'Contactgegevens Douane' vanaf pagina 13)*

**088 - 15 82 000**

Voor Zuid-Nederland

*De goederen liggen in de douaneregio 3, 4 of 5 (zie 'Contactgegevens Douane' vanaf pagina 13)*

**088 - 62 23 100**

Afhankelijk van de situatie kunnen we de volgende beslissingen nemen:

- We stellen de goederen ter beschikking.
- We komen de goederen controleren als we geopend zijn.
- Onze surveillancedienst komt de goederen meteen controleren.  
Dit doen we alleen in spoedgevallen.

# Uw bedrijf is gesloten – en de reactietijd is nog niet voorbij

## **Is uw bedrijf gesloten tijdens de reactietijd?**

Bijvoorbeeld als de reactietijd eindigt om 19.00 uur, terwijl uw bedrijf al om 18.00 uur sluit? Informeer het werkverdeelpunt dan. In overleg spreken we dan af wanneer de controle wel kan plaatsvinden.

## **Komen we voor een gesloten deur?**

Dan bepaalt de Douane wanneer de controle alsnog plaatsvindt.

# Controle op een andere locatie

Wilt u dat de goederen gecontroleerd worden op een andere locatie dan de locatie die in de aangifte wordt genoemd in het vak 'Plaats van de goederen'? Neem dan contact op met het werkverdeelpunt voor de plaats waar de goederen liggen (zie '*Contactgegevens Douane*' vanaf pagina 13). U krijgt van dit werkverdeelpunt uw PLATO-nummer. Dit is het nummer van uw douanedossier. U hebt dit nummer nodig als u contact met ons hebt over de controle van uw goederen. U hoort ook met welk ander werkverdeelpunt u contact moet opnemen. We noemen dit 'verschuiving fysieke controle'.

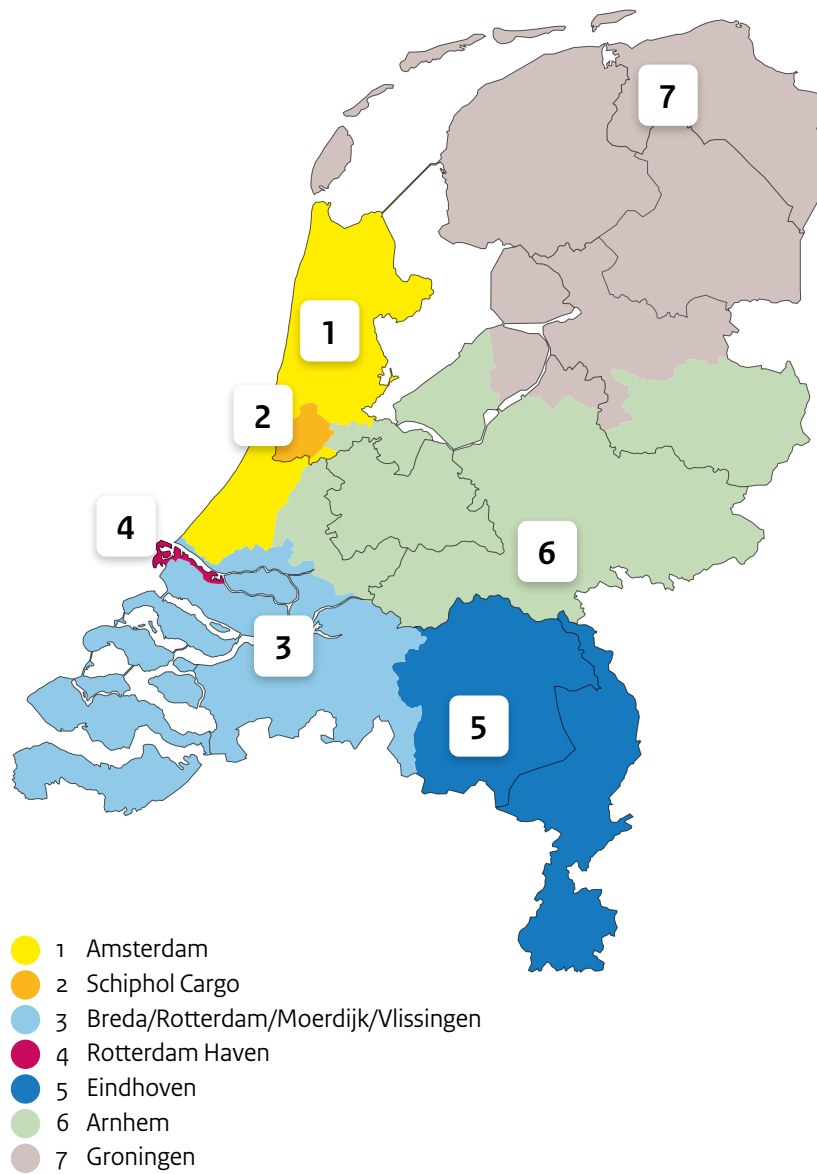
## Zelf een afspraak maken

Maak in overleg een afspraak met het werkverdeelpunt waarnaar u doorverwezen bent. Omdat de controle daar uitgevoerd wordt naast de plaatselijke controles, kan de reactietijd langer zijn.

We doen ons best de controle te beginnen binnen 72 uur nadat u met het andere werkverdeelpunt een afspraak hebt gemaakt. Lukt dit niet? Dan kunt u ons vragen om de goederen ter beschikking te stellen.

# Contactgegevens Douane

## Overzicht douaneregio's



## Contactgegevens Douane

# 1 – Amsterdam

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor/afdeling
– Douanevervoer	ma t/m zo, 06.30-23.30 uur	088 - 15 38 000	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Pre-Departure
– Invoer en uitvoer	ma t/m zo, 06.30-23.30 uur	088 - 15 38 000	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Contactcentrum Aangiftebehandeling
– Binnenbrengen via zee – Uitgaan via zee	ma t/m zo, 06.30-23.30 uur	088 - 15 38 000	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 62 23 100	Douane Landelijk Tactisch Centrum – Douane Landelijke Meldkamer
– Binnenbrengen door de lucht – Uitgaan door de lucht	ma t/m zo, 06.30-23.30 uur	088 - 15 38 000	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Werkverdeelpunt
Op feestdagen werkt Douane Amsterdam als op zondag.			

## Contactgegevens Douane

# 2 – Schiphol Cargo

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor/afdeling
– Douanevervoer	ma t/m zo, 24 uur per dag	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Pre-Departure
– Invoer en uitvoer	ma t/m zo, 24 uur per dag	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Contactcentrum Aangiftebehandeling
– Binnenbrengen door de lucht – Uitgaan door de lucht	ma t/m zo, 24 uur per dag	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Werkverdeelpunt
	Op feestdagen werkt Douane Schiphol Cargo zoals aangegeven in dit schema.		

## 3 – Breda/Rotterdam/Moerdijk/Vlissingen

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor/afdeling
– Douanevervoer – Invoer en uitvoer – Binnenbrengen via zee – Uitgaan via zee	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur	088 - 15 16 100	Werkverdeelpunt Moerdijk
		088 - 15 15 590	Werkverdeelpunt Reeweg <i>(voor goederen die zich bevinden in het ambtsgebied van kantoor Belastingdienst/ Douane Breda/Rotterdam Reeweg), zie 'Kantorenlijst Douane' op douane.nl</i>
	Overige dagen en tijden	088 - 62 23 100	Douane Landelijk Tactisch Centrum – Douane Landelijke Meldkamer
– Binnenbrengen door de lucht – Uitgaan door de lucht	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur	088 - 15 16 100	Werkverdeelpunt Moerdijk
	Overige dagen en tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Werkverdeelpunt
Op feestdagen werkt Douane Breda/Rotterdam/Moerdijk/Vlissingen als op zondag.			



## Contactgegevens Douane

# 4 – Rotterdam Haven

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor/afdeling
– Douanevervoer – Binnenbrengen via zee – Uitgaan via zee	ma t/m vr, 07.00 - 23.30 uur	088 - 15 14 275	Douane Landelijk Tactisch Centrum – Pre-departure
	Overige dagen en tijden	088 - 62 23 100	Douane Landelijk Tactisch Centrum – Douane Landelijke Meldkamer
– Invoer en uitvoer	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur	088 - 15 15 590	Werkverdeelpunt
	za, 07.00 - 14.00 uur	088 - 15 15 623	Werkverdeelpunt, locatie Oliphantweg
	Overige dagen en tijden	088 - 62 23 100	Douane Landelijk Tactisch Centrum – Douane Landelijke Meldkamer
	Op feestdagen werken Douane Rotterdam Haven en Douane Breda/Rotterdam Reeweg als op zondag.		

## 5 – Eindhoven

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor/afdeling
– Douanevervoer – Invoer en uitvoer	ma t/m vr, 08.00 - 17.00 uur	088 - 15 79 247	Bedrijvencontactpunt
	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur	088 - 15 79 227	Werkverdeelpunt
	Overige dagen en tijden	088 - 62 23 100	Douane Landelijk Tactisch Centrum – Douane Landelijke Meldkamer
– Binnenbrengen door de lucht – Uitgaan door de lucht	ma t/m vr, 08.00 - 17.00 uur	088 - 15 79 247	Bedrijvencontactpunt
	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur	088 - 15 79 227	Werkverdeelpunt
	Overige dagen en tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Werkverdeelpunt
	Op feestdagen werkt Douane Eindhoven als op zondag.		

## Contactgegevens Douane

### 6 – Arnhem

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor/afdeling
– Douanevervoer	ma t/m vr, 24 u/dag za, 00.00 - 22.00 uur zo, 22.00 - 00.00 uur	088 - 15 12 255	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Pre-Departure
– Invoer en uitvoer	ma t/m vr, 24 u/dag za, 00.00 - 22.00 uur zo, 22.00 - 00.00 uur	088 - 15 12 255	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Contactcentrum Aangiftebehandeling
– Binnenbrengen door de lucht – Uitgaan door de lucht	ma t/m vr, 24 u/dag za, 00.00 - 22.00 uur zo, 22.00 - 00.00 uur	088 - 15 12 255	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Werkverdeelpunt
Op feestdagen werkt Douane Arnhem als op zondag.			

## Contactgegevens Douane

# 7 – Groningen

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor/afdeling
– Douanevervoer	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur za, 08.00 - 16.30 uur	088 - 15 12 129	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Pre-Departure
– Invoer en uitvoer	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur za, 08.00 - 16.30 uur	088 - 15 12 129	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Contactcentrum Aangiftebehandeling
– Binnenbrengen door de lucht – Uitgaan door de lucht	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur za, 08.00 - 16.30 uur	088 - 15 12 129	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo – Werkverdeelpunt
– Binnenbrengen via zee – Uitgaan via zee	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur za, 08.00 - 16.30 uur	088 - 15 12 129	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 62 23 100	Douane Landelijk Tactisch Centrum – Douane Landelijke Meldkamer
Op feestdagen werkt Douane Groningen als op zondag.			

