



Noodprocedure

Grensbewaking

De noodprocedure wordt alleen ingezet als computersystemen niet werken of als communicatie tussen computersystemen niet mogelijk is.

U mag de noodprocedure alleen gebruiken:

- als de Grensautoriteit hiervoor toestemming geeft via een bericht op de internetsite van de Nationale Helpdesk Douane, nhdouane.nl
- na toestemming van de Grensautoriteit in andere gevallen

Storing aan de kant van de Grensautoriteit

Is er een storing in het meldingssysteem van grensbewaking? Of onderhoud aan dit systeem? Dan ziet u een bericht op nh.douane.nl: klik op de link 'Naar overzicht verstoringen'.

In het bericht staat of u de PAX-berichten (passagiers- en bemanningsgegevens) nog kunt blijven insturen via het Maritime Single Window (MSW) of dat er wordt overgegaan op de noodprocedure.

Kunt u de PAX-berichten blijven insturen via MSW? Dan worden de berichten gedurende de storing of het onderhoud niet verwerkt door Grensbewaking, maar wel gebufferd en na afloop verwerkt.

Kan de melding niet wachten totdat de storing is opgelost? Dan kunt u per e-mail contact opnemen met de betrokken Grensbewakingsautoriteit. Zij nemen dan zo spoedig mogelijk contact op.

- Koninklijke Marechaussee: dutch-immigration@mindef.nl
- Zeehavenpolitie: rotterdam-dutch-immigration@politie.nl

Storing *niet* aan de kant van de Grensautoriteit

Is er een storing in uw eigen computersysteem? Dan meldt u deze storing bij de Nationale Helpdesk Douane. De grensautoriteit neemt dan zo snel mogelijk contact met u op en bespreekt of u toestemming krijgt om gebruik te maken van de noodprocedure.

Hoe bereikt u de Nationale Helpdesk Douane?

Telefoonnummer: (088) 156 66 55 (Nationale Helpdesk Douane).
Vanuit het buitenland +31 088 156 66 55.
Via e-mail: nhd.apeldoorn@douane.nl.

Noodprocedure

U mag de noodprocedure alleen gebruiken wanneer hiervan melding wordt gemaakt op de site of wanneer u toestemming hebt gekregen van de grensautoriteit.

Werking van de noodprocedure

U maakt gebruik van het excel format dat ter beschikking is gesteld door uw softwareleverancier.

U vult alle gegevens in.

Gezagvoerders/bedrijven/(crew)agenten sturen het bericht per e-mail aan de Koninklijke Marechaussee of Zeehavenpolitie.

- Koninklijke Marechaussee: dutch-immigration@mindef.nl
- Zeehavenpolitie: rotterdam-dutch-immigration@politie.nl

De melder ontvangt van de betrokken grensautoriteit per e-mail een ontvangstbevestiging. Tijdens de noodprocedure voldoet u met de melding per e-mail aan de gestelde meldingsverplichting.

De noodprocedure eindigt:

- zodra de storing verholpen is. Dit wordt gemeld op de site van de Nationale Helpdesk Douane
- wanneer er geen toestemming meer is om de noodprocedure te gebruiken

Na de storing

Na afloop van de storing en/of onderhoud, worden berichten die nog verstuurd zijn van MSW (Maritime Single Window), alsnog door Grensbewaking verwerkt en volgen de ontvangstbevestigingen (responseberichten) op de PAX-meldingen. Deze ontvangstbevestigingen worden met enige vertraging ontvangen door het systeem dat de PAX-melding heeft gestuurd.

Ontvangen wij na de beëindiging van noodprocedure nog berichten per e-mail? Dan krijgt u een replybericht met de instructie de gegevens alsnog elektronisch aan te leveren.

Hebt u een vervolgbericht of mutatie op een PAX-bericht die u tijdens storing per e-mail hebt gestuurd? Dan stuurt u het volledige PAX-bericht opnieuw elektronisch in met hierin de mutaties of aanpassingen.

Hebt u geen vervolgbericht of mutatie op een PAX-bericht? Dan hoeft u niets te doen.