



Douane
Ministerie van Financiën

Reactietijden Fysieke controles

Januari 2025

Reactietijden

Fysieke controles

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

Vanaf pagina 14 vindt u een overzicht van de douaneregio's. In deze brochure staan ook een paar bijzondere situaties. Geldt zo'n situatie voor u? Lees 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 kunt beschikken over de goederen. We doen er alles aan om deze verwerkingstijd zo kort mogelijk te houden.

Kantorenlijst

In de Kantorenlijst Douane op douane.nl vindt u alle informatie over douanekantoren in Nederland.

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 en eventuele informatie hebben ontvangen (meer op pagina 7).

Let op!

Vragen we om meer documenten? Dan begint de reactietijd pas als we die documenten van u hebben ontvangen.

Responstijd

De tijd die we bij een noodprocedure nodig hebben om u te melden of we de goederen wel of niet gaan controleren (meer op pagina 10).

Verschuiven fysieke controle

Het controleren van de goederen op een andere plaats dan de plaats die op de aangifte staat. Wilt u de fysieke controle laten verschuiven? Doe dit direct nadat u de mededeling heeft ontvangen dat we de goederen gaan controleren.

De goederen liggen in Rotterdam e.o.

Liggen de goederen op 1 van de locaties die staan in de tabel locaties van de goederen? Dan ontvangt u binnen de reactietijd van ons een e-mail met daarin het PLATO-nummer van de controle. In de e-mail staat ook wat u verder moet doen.

De controleafspraken moet gerealiseerd zijn binnen een termijn van 7 dagen. Feestdagen, zondagen en zaterdag zijn inbegrepen bij de termijn.

Tabel: locaties van de goederen

Gemeente	Beperking tot postcodegebied
Albrandswaard	-
Barendrecht	-
Capelle aan den IJssel	-
Hendrik-Ido-Ambacht	-
Hoeksche Waard (Korendijk, Oud-Beijerland, Strijen, Goudswaard, Nieuw-Beijerland, Piershil en Zuid-Beijerland)	-
Krimpen aan den IJssel	-
Krimpenerwaard (Schoonhoven, Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk, Ammerstol, Bergambacht, Berkenwoude, Gouderak, Haastrecht, Ouderkerk aan den IJssel, Stolwijk en Vlist)	Krimpen aan de Lek (2930 t/m 2931), Lekkerkerk (2940 t/m 2941), Bergambacht (Noord-Midden), Gouderak (2830 t/m 2831), Ouderkerk aan den IJssel (2935)
Maassluis	-
Nissewaard (Abbenbroek, Geervliet, Heenvliet, Hekelingen, Simonshaven en Zuidland)	-
Ridderkerk	-
Rotterdam	behalve Rotterdam The Hague Airport (3045 AB t/m 3045 AX)
Schiedam	-
Vlaardingen	-
Voorne aan Zee (Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne)	-
Zuidplas	2751, 2752, 2761, 2941, 2911 t/m 2914
Zwijndrecht	-

De goederen liggen in Rotterdam e.o.

Werkverdeelpunt (WVP) Douane Breda, douanekantoor Rotterdam Reeweg:
Maandag tot en met vrijdag, van 06.00 tot 22.00 uur:

088 - 15 15 590

Werkverdeelpunt (WVP) Douane Rotterdam Haven, Oliphantweg:
Zaterdag, van 07.00 tot 14.00 uur:

088 - 15 15 623

Kunnen we de fysieke controle niet controleren binnen onze openingstijden?
Dan kunt u ons bellen. De contactgegevens Douane en een overzicht van de douaneregio's vindt u vanaf pagina 14.

De goederen liggen op een andere locatie

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 half uur vóór die bloktijd begint, bij ons binnen zijn. Op Schiphol werken we in 2 regio's: per regio zijn er op werkdagen 2 bloktijden.

Tabel: bloktijden Schiphol

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

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 liggen in Rotterdam en omgeving of op Schiphol (meer op pagina 4, 5 en 6)? Dan gebruiken we een zogenoemde reactietijd. De reactietijd hangt af van het soort aangifte:

- invoer
- (weder)uitvoer
- douanevervoer
- aanbrengbericht in het kader van Vergunning inschrijving in de administratie van de aangever (EIR)

De reactietijd begint op het moment nadat wij alle vereiste documenten en eventuele informatie die bij de aangifte horen van u ontvangen hebben. Vragen we om meer documenten? Dan begint de reactietijd pas als we ook die van u hebben ontvangen.

Neem vóór het verstrijken van de reactietijd alstublieft geen contact met ons op.

Kunnen we de fysieke controle niet doen binnen onze openingstijden? Dan kunt u ons bellen. De contactgegevens Douane en een overzicht van de douaneregio's vindt u vanaf pagina 14.

De goederen liggen op een andere locatie

Reactietijd

Tabel: soort aangifte en reactietijd

Soort aangifte	Reactietijd	Opmerkingen
Invoeraangifte met DMS	150 minuten	Hebt u vooraf een aangifte ingediend? Neem dan contact op met het werkverdeelpunt als de goederen zijn aangebracht.
Douanevervoer met de normale procedure	120 minuten	
Douanevervoer met de vereenvoudigde procedure	120 minuten	
Uitvoeraangifte of wederuitvoer-aangifte met DMS	120 minuten	U brengt de goederen aan bij een Douanekantoor. Of op een aangewezen of goedgekeurde plaats.
Aanbrengbericht voor de Vergunning inschrijving in de administratie van de aangever (EIR)	120 minuten	De reactietijd gaat in vanaf het tijdstip dat u het aanbrengbericht hebt verstuurd.
Summiere aangifte bij binnenbrengen of uitgaan	Dan gelden andere (lokaal vastgestelde) reactietijden.	Meer informatie over deze tijden kunt u krijgen van het werkverdeelpunt. De contactgegevens Douane vindt u vanaf pagina 14.
E-commerce goederen die via het aangiftesysteem Douane E-commerce (DECO) zijn aangegeven. En de goederen liggen in de douaneregio Arnhem, Groningen of Eindhoven	Geen	Bel het werkverdeelpunt van deze douaneregio om een afspraak te maken voor de fysieke controle. De contactgegevens Douane vindt u vanaf pagina 14.

U hebt een douanevergunning

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

U gebruikt de noodprocedure om aangifte te doen

De noodprocedure zetten we alleen in als computersystemen niet werken of als communicatie tussen computersystemen niet mogelijk is.

De Nationale Helpdesk (NHD) informeert u over de gevolgen. Dit betekent niet dat de noodprocedure direct wordt opgestart.

Gebruikt u de noodprocedure dan hebt u naast de reactietijd ook nog te maken met de responstijd. Dat is de tijd die we bij een noodprocedure nodig hebben om u te melden of we de goederen wel of niet gaan controleren.

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

Na de responstijd gaat de reactietijd in als 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 storingssituatie 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 situaties 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.

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 neemt u contact op met het werkverdeelpunt.

De contactgegevens Douane vindt u vanaf pagina 14.

Soms kunnen we de goederen niet ter beschikking stellen na het verstrijken van de reactietijd. Dit komt vooral voor als we controleren op wetgeving die gebaseerd is op veiligheid, gezondheid, economie en milieu (VGEM). Nagenoeg alle controles in de processen (weder)uitvoer en uitgaan zijn controles op VGEM. De goederen geven we dan vrij als de controles zijn uitgevoerd.

De aangever of vertegenwoordiger is niet op tijd

Bent u zélf niet op tijd? Bel dan het werkverdeelpunt 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.

De goederen zijn niet beschikbaar voor controle

Hebt u de goederen niet klaar staan voor controle, dan moet u een nieuwe controleafspraak maken.

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 sluit om 18.00 uur? Informeer dan het werkverdeelpunt dat bevoegd is voor de plaats waar de goederen liggen. Dan overleggen we wanneer de controle wel kan plaatsvinden. De contactgegevens Douane vindt u vanaf pagina 14.

Komen we en is de controlelocatie gesloten?

Dan bepalen wij wanneer de controle alsnog plaatsvindt.

Controle op een andere locatie

Wilt u dat wij de goederen controleren op een andere locatie dan de locatie die in de aangifte staat? Neem dan zo snel mogelijk contact op met het werkverdeelpunt dat bevoegd is voor de plaats waar de goederen liggen. De contactgegevens Douane vindt u vanaf pagina 14.

U krijgt van dit werkverdeelpunt uw PLATO-nummer. Met dit PLATO-nummer kunt u een verzoek doen om de controle uit te laten voeren op een andere locatie. U hebt dit nummer nodig als u contact met het werkverdeelpunt hebt over de controle van uw goederen.

U hoort ook met welk ander werkverdeelpunt u contact moet opnemen. We noemen dit 'verschuiving fysieke controle'. Met een e-mail bevestigen we dat u de controle mag laten uitvoeren op een andere locatie. Ook staat in de e-mail wat u verder moet doen.

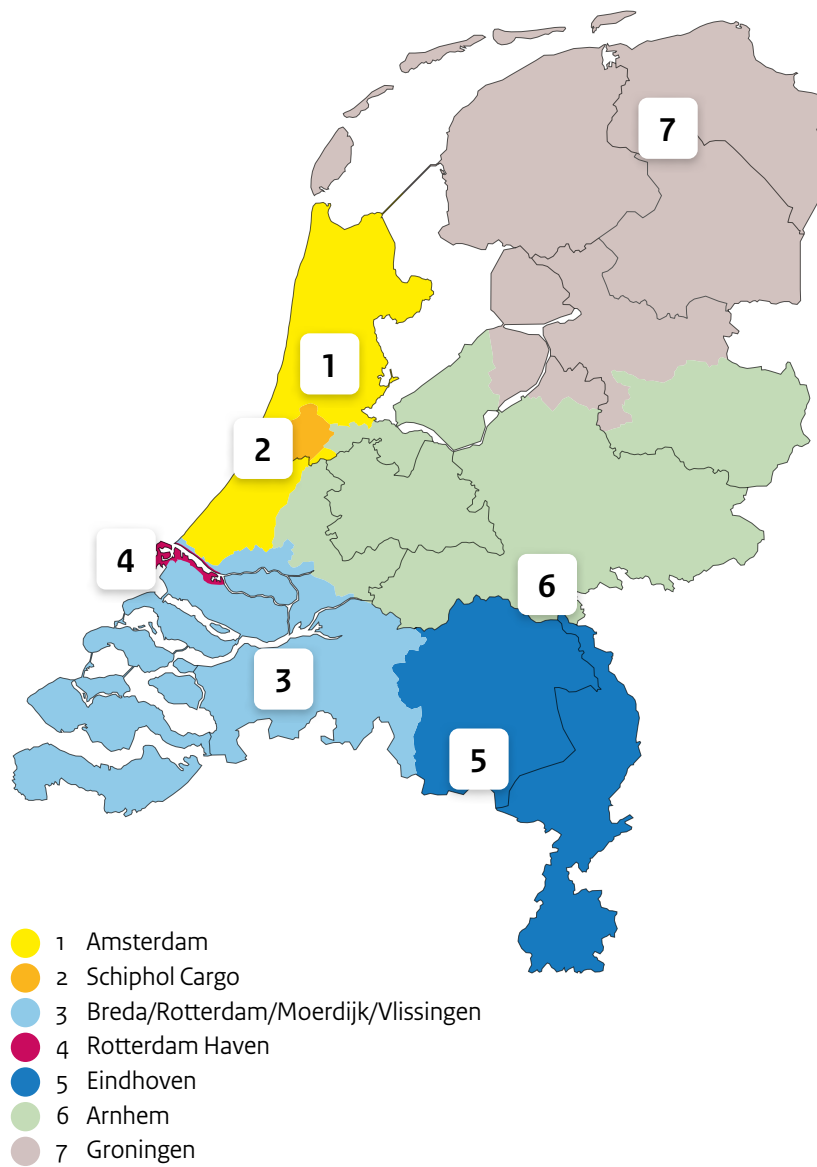
Zelf een afspraak maken

Maak een afspraak met het werkverdeelpunt waarnaar u bent doorverwezen. De contactgegevens Douane vindt u vanaf pagina 14.

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 - Werkverdeelpunt
– 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 - Werkverdeelpunt
– 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 - Werkverdeelpunt
– Invoer en uitvoer	ma t/m zo, 24 uur per dag	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo - Werkverdeelpunt
– 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, locaties Rotterdam Reeweg en Moerdijk

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor / afdeling
– Douanevervoer – Invoer en uitvoer	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur	088- 15 16 100	Werkverdeelpunt Moerdijk *
		088 - 15 15 590	Werkverdeelpunt Rotterdam Reeweg
	za, 07.00 - 14.00 uur	088 - 15 15 623	Douane Rotterdam Haven - Werkverdeelpunt Oliphantweg
	Overige dagen en tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo - Werkverdeelpunt
– 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 Rotterdam Reeweg
	za, 07.00 - 14.00 uur	088 - 15 15 623	Douane Rotterdam Haven - Werkverdeelpunt Oliphantweg
	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
* Als de goederen liggen in het postcodegebied van Douane Breda en Vlissingen moet u contact opnemen met werkverdeelpunt Moerdijk. Op feestdagen werken Breda, locaties Rotterdam Reeweg en Moerdijk als op zondag.			

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 15 400	Werkverdeelpunt
	za, 07.00 - 14.00 uur	088 - 15 15 623	Werkverdeelpunt Oliphantweg
	Overige dagen en tijden	088 - 62 23 100	Douane Landelijk Tactisch Centrum - Douane Landelijke Meldkamer
	Op feestdagen werkt Douane Rotterdam Haven als op zondag.		

5 – Eindhoven

Regeling	Dag en tijd	Telefoon	Douanekantoor / afdeling
– Douanevervoer – Invoer en uitvoer	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, 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
Op feestdagen werkt Douane Eindhoven als op zondag.			

Contactgegevens Douane

6 – Arnhem

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 12 255	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo - Werkverdeelpunt
– Invoer en uitvoer	ma t/m vr, 06.00 - 22.00 uur za, 08.00 - 16.30 uur	088 - 15 12 255	Werkverdeelpunt
	Overige tijden	088 - 15 82 000	Douane Schiphol Cargo - Werkverdeelpunt
– 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 12 255	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 - Werkverdeelpunt
– 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 - Werkverdeelpunt
– 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.			

