Service Level Agreement Documentcontrole veterinaire zendingen

Definitieve versie april 2025

Inleiding

Alle uit 3e-landen afkomstige veterinaire zendingen worden in beginsel ongeacht de douanebestemming in de Europese Unie (EU) onderworpen aan een voorlopige documentcontrole (verder D-controle). Deze wettelijke controle vormt een belangrijke schakel bij de totale veterinaire controle en is inhoudelijk een verificatie van de digitale vooraanmelding in het Veterinaire Grenscontrolesysteem (VGC) en de veterinaire certificaten en/of documenten die de producten begeleiden.

De uitvoering van de D-controle is een proces dat door de Douane in samenwerking met de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) wordt uitgevoerd als onderdeel van het convenant tussen het Ministerie van Financiën en het Ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur. De uitkomst van de D-controle is mede bepalend voor het verdere verloop van de logistiek. Bij een positief resultaat kan de zending een overeenstemmingscontrole en zo nodig een materiële controle ondergaan op het inspectiecentrum. Het hele logistieke proces van de veterinaire import en de controle op veterinaire producten is vaak tijd kritisch.

Historie en achtergrond

De 1e versie van deze SLA is in april 2013 door de deelnemende partijen opgesteld en in werking getreden. Reden hiervoor was dat in de praktijk bleek dat de duur van de D-controle (de doorlooptijd) niet altijd stabiel was, dat de doorlooptijden soms opliepen en dat daardoor het logistieke proces minder snel dan gewenst verliep. Dit kan verschillende oorzaken hebben, die zowel bij de Douane/NVWA kunnen liggen als bij de aanbiedende partijen (in de wetgeving exploitanten genoemd). Het is daarom van groot belang dat de doorlooptijd van de D-controle zo voorspelbaar mogelijk is. Een voorspelbare doorlooptijd voorkomt onnodige kosten en draagt bij aan een betere planning van het opvolgende logistieke proces.

Doel van de Service Level Agreement (SLA)

Deze SLA heeft tot doel afspraken vast te leggen die operationeel van aard zijn. De SLA beoogt hiermee een belangrijke bijdrage te leveren aan een stabiele en voorspelbare doorlooptijd van de D-controle waardoor het bedrijfsleven een adequate planning en dienstverlening kan bieden aan haar klanten, wat uiteindelijk bijdraagt aan een zo optimaal mogelijke afhandeling van het veterinaire keuringsproces. Alle partijen hebben hierbij voordeel én een inspanningsverplichting om hieraan een bijdrage te leveren. De SLA legt de rollen en taken vast van de verschillende partijen en daarnaast de randvoorwaarden die een optimale afhandeling mogelijk maken.

Reikwijdte van de SLA

De reikwijdte van de SLA bevat vooralsnog afspraken over de D-controle van de veterinaire importcontrole. Tevens is deze SLA slechts opgesteld voor veterinaire zendingen waarvoor de documenten ter behandeling bij team Veterinair van Douane Rotterdam Haven worden aangeboden.

Partijen bij de SLA

Expediteurs (vertegenwoordigd in Fenex/TLN)
De expediteur organiseert veelal het transport en de documentatie rond het douane- en veterinaire proces bij de import van goederen en doet de wettelijk verplichte vooraanmelding van de zendingen. Teneinde zorg te kunnen dragen voor een betrouwbare en efficiënte logistiek (zoals het plannen van de gehele veterinaire keuring, het tijdig informeren van klanten en het regelen van het vervoer) is het voor de expediteurs van groot belang dat de D-controle binnen de streeftermijnen wordt behandeld.

Cargadoors (vertegenwoordigd in de VRC)
De cargadoor organiseert veelal het maritieme transport en is verantwoordelijk voor het aanbieden van de benodigde veterinaire informatie hierover bij de Douane en de NVWA. Bij transshipment binnen 30 dagen na lossing van de container is een (wettelijke) vooraanmelding voldoende. Indien de container pas na 30 of meer dagen wordt uitgevoerd is in ieder geval een D -controle nodig. De cargadoor dient er dan zorg voor te dragen dat deze D-controle kan plaatsvinden.

Verladers/importeurs (vertegenwoordigd in evofenedex)
Verladers en/of importeurs hebben er belang bij dat het veterinaire controleproces op een efficiënte en betrouwbare wijze plaatsvindt tegen zo gering mogelijke kosten.

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)
De NVWA is verantwoordelijk voor de wettelijke uitvoering van de D-controle. Door middel van het bovengenoemde convenant is een groot deel van de werkzaamheden van de D- controle toebedeeld aan de Douane. De inspecteur dierenartsen van de NVWA zijn eindverantwoordelijk voor het toekennen van de "(voorlopig) document conform" (D-conform) status bij de D-controle. De Douane zal in alle gevallen waarbij het mandaat van de douanemedewerkers overstegen wordt de partijen overdragen aan de NVWA dierenartsen.

Douane
De Douane voert op basis van bovengenoemd convenant de D-controle namens de bevoegde autoriteit (NVWA) uit. De Douane is er verantwoordelijk voor dat de D-controle, voor zover er geen omissies zijn, binnen de gestelde termijn van deze SLA plaatsvindt.

Het Agrarisch Import Platform (AIP)
Het AIP concentreert zich met de bij haar aangesloten organisaties op de inspectie- en controle-aspecten bij de invoer van agrarische producten. Het AIP streeft naar optimalisatie van de keurketen.

Basisafspraken maximale doorlooptijd D-controle

- Uitgangspunt is te allen tijde dat de D-controle zo spoedig mogelijk binnen de reguliere kantoortijden plaatsvindt (Douane ma t/m vr 7.00 – 23.00 uur, NVWA 8.00 – 16.30 uur).

  De doorlooptijd bij de Douane start tijdens de kantoortijden van de Douane zodra de vooraanmelding gedaan is, en alle vereiste bescheiden fysiek aanwezig zijn op het douanekantoor aan de Reeweg in Rotterdam óf, indien de zending afkomstig is uit het Verenigd Koninkrijk, kopieën daarvan zijn ontvangen in de juiste mailbox. De doorlooptijd eindigt met de beslissing D-conform of met een overdracht aan de NVWA.

  De doorlooptijd bij de Douane kent een streven van maximaal 4 uur voor zendingen uit het Verenigd Koninkrijk resp. 36 uur voor alle overige zendingen.

- Bij niet-conform en/of twijfel wordt het document door de Douane overgedragen aan de NVWA. De doorlooptijd van de NVWA start binnen kantooruren zodra het gezondheidscertificaat fysiek

en/of digitaal is overgedragen en eindigt bij het in behandeling nemen van de zending door de NVWA.

- De doorlooptijd van de NVWA kent een streven van maximaal 4 uur voor zendingen uit het Verenigd Koninkrijk resp. 24 uur voor alle overige zendingen.
- Voor het bepalen van de doorlooptijd van de Douane worden de uren tussen vrijdag 23.00 uur en maandag 7.00 uur niet meegeteld. Ook wettelijke feestdagen worden hierbij niet meegeteld.
- Voor het bepalen van de doorlooptijd van de NVWA worden de uren tussen vrijdag 16.30 uur en maandag 8.00 uur niet meegeteld. Ook hier worden wettelijke feestdagen niet meegeteld.
- Tot het moment dat de doorlooptijden geautomatiseerd berekend kunnen worden, wordt de doorlooptijd van de Douane wekelijks gecommuniceerd. Bij afwijking van de afgesproken tijden wordt op werkdagen dagelijks gecommuniceerd wat de doorlooptijd is.
  Hetzelfde geldt voor de doorlooptijd van de NVWA met als verschil dat deze (m.u.v. zendingen uit het Verenigd Koninkijk) wordt gecommuniceerd in blokken van 24 uur (dus 48 uur, 72 uur etc.).

Uitgangspunten en randvoorwaarden die bijdragen aan een optimaal proces van de D-controle.

1. **Uitgangspunten**
   A. De exploitant zorgt dat haar betreffende operationele medewerkers voldoende kennis van zaken en informatie hebben om de informatiestroom optimaal te faciliteren en het aantal omissies in het proces en de informatie maximaal te beperken. Het kennisniveau helpt ook om het aantal contactmomenten tussen partijen te beperken en daarmee de workflow zo min mogelijk te onderbreken.
   B. De exploitant zorgt dat de vooraanmelding door middel van het GGB correct is.
   C. De exploitant en diens klant zetten zich in om het officiële certificaat en de vooraanmelding in te dienen zo spoedig mogelijk na het beschikbaar stellen door de certificerende autoriteit in het verzendende land, maar uiterlijk 3 werkdagen vóór de ETA. Dit geldt niet voor zendingen uit het VK: bij deze zendingen zal de exploitant niet eerder een definitieve boeking maken op de betreffende boot/ferry nadat een (voorlopige) D-conform status is ontvangen.
   D. De exploitant heeft daarnaast aan alle wettelijke verplichtingen voldaan.
   E. Exploitanten stellen de Douane en de NVWA ruim op tijd in kennis van toekomstige ontwikkelingen waardoor personele aanpassingen (naar boven, maar ook naar beneden) noodzakelijk zijn. Te denken valt aan meer dan reguliere toe- of afname van gebruikelijke stromen en/of verandering van de soort van logistieke stromen. Hierbij moet een termijn van ten minste 6 maanden voor werving en opleiding in gedachten worden gehouden.
   F. Om het proces bij de Douane en de NVWA zo efficiënt mogelijk te laten verlopen zullen exploitanten geen contact opnemen om de status van de afhandeling van zendingen op te vragen.
   G. Alle partijen informeren elkaar vooraf en zo tijdig mogelijk over omstandigheden die invloed kunnen hebben op het D-controle proces (bijvoorbeeld wijziging in wet- en regelgeving, onvoorziene (tijdelijke) stijging aanbod, beperkte personele bezetting en/of openingstijden, etc.).
   H. De NVWA zal een rapportagesysteem opzetten met een overzicht van de soorten en aantallen omissies in de vooraanmeldingen van individuele exploitanten. Indien hieruit blijkt dat een exploitant een bepaald (nader te bepalen) percentage overschrijdt, zal de exploitant een waarschuwing ontvangen met vermelding van de aantallen en soorten omissies. Indien dit niet

binnen één maand tot verbetering leidt, behouden de NVWA en de Douane zich het recht voor om verzoeken tot D-controle van de betreffende exploitant anders te prioriteren.

I. De NVWA zal de autoriteit van een 3e-land informeren indien zij terugkerende omissies opmerkt in de certificaten uit dat land, teneinde de kwaliteit van de afgegeven certificaten te verbeteren.

2. Randvoorwaarden

A. De exploitant heeft de vereiste bescheiden conform het scanprotocol (zie bijlage 2) naar de Douane verstuurd.

B. De Douane en de NVWA zetten op basis van eerdere ervaringen en voorziene toekomstige ontwikkelingen voldoende personeel in om de D-controle uit te voeren binnen de streeftermijnen.

C. De Douane en de NVWA passen flowmanagement in het proces toe waarbij de partijen in volgorde van binnenkomst worden afgehandeld. Indien een partij wordt overgedragen aan de NVWA volgt een geautomatiseerd bericht (een zg. OTP-bericht) om de exploitant hierover te informeren.

D. De Douane en de NVWA zorgen voor actieve communicatie indien door onvoorziene omstandigheden niet aan de SLA kan worden voldaan. Te denken valt aan (extreme) uitval door ziekte, niet voorzien verlof, reorganisatie en/of vernieuwde (snelle) aanpassingen wetgeving, etc.

E. Bij het niet halen van de doorlooptijden door de Douane en/ of de NVWA, stellen de Douane en de NVWA al het redelijke in het werk om de doorlooptijden zo spoedig mogelijk weer binnen de streeftermijnen te krijgen.

F. Ingeval een exploitant structureel afwijkt van bovengenoemde randvoorwaarden en uitgangspunten, waardoor de doorlooptijd voor andere exploitanten onverantwoord hoog oploopt c.q. dreigt op te lopen, kan de NVWA besluiten deze exploitant maatregelen op te leggen. De mogelijkheden hiertoe worden in samenspraak met de ondertekenende partijen van de SLA nader uitgewerkt, maar uiteindelijk besluit de NVWA hierover. Deze maatregelen kunnen bovenop de mogelijkheden genoemd in 1H komen.

3. Communicatie bij verstoringen in D-controle proces

A. Indien zich omstandigheden voordoen zoals vermeld onder 1G en 2D zal de Douane en/of de NVWA de exploitanten informeren.

B. De exploitanten worden ook geïnformeerd over de extra benodigde tijd, evenals de termijn waarbinnen het probleem zal zijn opgelost, indien daar een betrouwbare inschatting van gemaakt kan worden.

C. Wanneer de streeftijden worden overschreden wordt een bericht aan daarop geabonneerde partijen verzonden met daarin de actuele doorlooptijd.

D. In de bijlage 1 bij deze SLA is een communicatieprotocol opgenomen.

Evaluatie SLA

Op verzoek van één van de deelnemende partners kan een evaluatiemoment worden ingepland. Dit kan maximaal éénmaal per kalenderjaar. In de evaluatie wordt meegenomen of de in de SLA overeengekomen afspraken ook in de praktijk realistisch en haalbaar zijn. In het AIP wordt de voortgang van de SLA tussen partijen afgestemd.

Looptijd SLA

Deze SLA is geldig tot één jaar na dagtekening en wordt stilzwijgend verlengd met een periode van elke keer een jaar tenzij één van de partijen, om gegronde redenen, aangeeft geen verlenging meer te willen.

Datum van ingang: " april 2025"

Ondertekenende partijen:

Douane Rotterdam Haven

Naam:
Peter van Buijtenen

Handtekening:

Douane
Belastingdienst

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Naam:
Peter Verbaas

Handtekening:

NVWA

Vereniging van Rotterdamse Cargadoors

Naam:
Marco Tak

Handtekening:

VRC Vereniging van Rotterdamse Cargadoors

Fenex

Naam:
Jochem Sprenger

Handtekening:

FENEX

evofenedex

Naam:
Godfried Smit

Handtekening:

evofenedex

Agrarisch Import Platform

Naam:
Guus Pastoor

Handtekening:

Agrarisch Import Platform (AIP)

Bijlage 1: Communicatieprotocol

In de SLA veterinaire D-controle worden operationele afspraken gemaakt over het serviceniveau van de veterinaire D-controle. Belangrijk onderdeel is de onderlinge communicatie tussen partijen. Dit **Communicatieprotocol beschrijft de communicatie procedure die door alle partijen gevolgd dient te worden.**

Algemeen

- Het team Veterinair van Douane Rotterdam Haven en de NVWA informeren exploitanten zodra dit bekend is per e-mail over voorziene veranderingen in omstandigheden zoals sluitingen van het loket of de Douane, afwezigheid van het team Veterinair of de NVWA en/of geplande onbeschikbaarheid van systemen.
- Exploitanten informeren per e-mail de Douane en de NVWA vooraf over significante, incidentele en structurele wijzigingen van het reguliere lading aanbod, zowel stijgingen of dalingen.

  Douane: douane.drh.vwa.reeweg@douane.nl
  NVWA: zwdc@nvwa.nl

Bij niet kunnen voldoen aan de SLA

- Het team Veterinair van Douane Rotterdam Haven en de NVWA informeren daartoe "geabonneerde" exploitanten per e-mail direct zodra er door (on)voorziene omstandigheden niet aan de doorlooptijd van de SLA kan worden voldaan.

  Deze communicatie bevat de volgende informatie:
  - De verwachte (vertraagde) doorlooptijd;
  - Indien mogelijk: de verwachte termijn waarop de problemen zijn opgelost en de acties die de Douane en/of de NVWA zullen ondernemen om zo spoedig mogelijk weer aan de SLA-doorlooptijden te kunnen voldoen.
- Het team Veterinair van Douane Rotterdam Haven en NVWA nemen contact op met de partijen aangesloten bij de SLA als blijkt dat langer dan twee weken niet aan de SLA wordt voldaan. Dit initiatief leidt ertoe dat partijen met elkaar overleggen over hoe weer aan de SLA kan worden voldaan.
- Het team Veterinair van Douane Rotterdam Haven stuurt zodra de afgesproken termijn wel weer wordt gehaald een e-mailbericht aan de exploitanten; idem voor de NVWA.
- Exploitanten nemen geen contact op met het team Veterinair van Douane Rotterdam haven of de NVWA team Documentcontrole om de status van hun zending na te vragen.
- Exploitanten kunnen zich aanmelden voor deze e-mailberichten door een verzoek hiervoor te mailen aan douane.drh.vwa.reeweg@douane.nl resp. zwdc@nvwa.nl.

Bij overdracht van de Douane naar de NVWA

- Bij overdracht van de team Veterinair van Douane Rotterdam Haven naar de NVWA wordt de exploitant geïnformeerd via een OTP bericht.
- De exploitant past, indien van toepassing, het GGB aan en stuurt een e-mail aan douane.drh.vwa.reeweg@douane.nl met als onderwerp OTP gevolgd door het GGB- nummer. In de e-mail wordt aangegeven dat het GGB is aangepast zoals beschreven in het oorspronkelijke OTP bericht.

Bijlage 2: Protocol inscannen documenten

Inleiding

Voor het uitvoeren van de documentcontrole moeten slechts de vereiste bescheiden ingescand worden, waarna deze elektronisch gekoppeld worden aan het VGC-systeem van de NVWA.

Door het inscannen te beleggen bij de exploitanten wordt tijdwinst behaald in het D-controleproces. Dit is eerder ook bevestigd in een pilot.
Het ambitieniveau is een nog grotere winst te behalen indien de samenwerking met de exploitanten optimaal is. De Douane en de NVWA hopen dat hiermee de exploitanten deze tijdwinst eenvoudig kunnen vertalen naar een stuk financiële winst en verbeterde planningsmogelijkheden.

Opzet

De exploitanten worden verzocht om slechts de vereiste bescheiden en hieraan verbonden documenten in te scannen. De exploitant dient de scan via de mail te versturen naar een specifieke mailbox van de Douane. Hierna moet(en) de originele bescheiden zoals gebruikelijk naar de Douanepost gebracht worden waarbij een (liefst fel gekleurd) voorblad met paperclip (of iets vergelijkbaars) aangeeft dat het bewuste certificaat door de exploitant is ingescand en gemaild.
Niet eerder dan dat de originelen ontvangen zijn, kan de Douanemedewerker de overeenstemming maken van het origineel met het door de exploitant gescande en naar de douane gemailde document en kan hij/zij beginnen met de inhoudelijke D-controle. Na het indienen maken deze ingescande documenten namelijk onmiddellijk onderdeel uit van de workflow van de Douane.

Werkwijze

1. De exploitant zorgt ervoor dat aan alle wettelijke voorwaarden met betrekking tot de invoerprocessen wordt voldaan. Van groot belang is de tijdige en correcte vooraanmelding waarna de exploitant een GGB-nummer toebedeeld krijgt.
2. Dit nummer wordt, zonder enige tekst van het certificaat te overschrijven (op een leeg stuk ruimte), met een duidelijk handschrift in de rechter bovenhoek op het eerste blad van het document gezet.
3. De scanner wordt zodanig ingesteld dat deze voldoet aan de volgende voorwaarden:
    a. Het uiteindelijke bestand moet één PDF-file zijn in het format "GGB-nummer.pdf", bijvoorbeeld 2025099999.pdf.
    b. De resolutie is zodanig ingesteld dat zowel op het scherm als bij uitdraaien van deze scan een bijzonder goed leesbaar document ontstaat. Afhankelijk van de kwaliteit van de scanner kan een hogere resolutie geprobeerd worden. Het VGC systeem kan enkel de verplichte data uitwisseling met TNT doen als de datalimiet niet wordt overschreden. De uiteindelijke bestandsgrootte mag niet groter zijn dan in totaal 2 MB per ingebracht bestand.
    c. De leesrichting van het gescande document moet bij opening van boven naar beneden zijn. De instelling moet zodanig zijn dat na uitdraaien van de gescande documenten de grootte van de letters, geschreven tekst en stempel van de uitdraai overeenkomt met die van het origineel. Het is dus niet toegestaan om langere documenten (A4 breedte x A3 lengte formaat) automatisch door de scanner te laten verkleinen tot A4-formaat.
    d. Sommige documenten hebben een achtergrond die het haast onmogelijk maakt direct te scannen. Hiertoe moeten soms instellingen voor het uitfilteren van die achtergrond gebruikt worden. Mogelijk zijn kleurenscans wel duidelijker of wordt met de aanpassing van scherpteinstellingen en/of licht/donker instellingen een beter resultaat bereikt. Soms is kopiëren nodig, waarna het scannen van deze kopie een oplossing is.
    e. Er moet een proefuitdraai gemaakt worden om te controleren of de scan van goede kwaliteit is.

f. De bestandsnaam van de scan moet (slechts) het GGB-nummer (bv 2024099999.pdf) hebben voor de herkenbaarheid.

4. De gescande documenten worden in een mail verzonden naar de daarvoor ingerichte mailbox van de Douane: douane.drh.vwa.reeweg@douane.nl. Als onderwerp van het emailbericht wordt slechts het GGB-nummer vermeld: (bijv. nr: 2022099999).
5. De vereiste bescheiden (zie Import Veterinair Online) worden voorzien van een felgekleurd voorblad en zo spoedig mogelijk naar de Douanepost gebracht. De Douane geeft hiervoor een ondertekend ontvangstbewijs af.
6. Op het moment dat de Douanemedewerker dit ontvangen heeft, opent hij volgens de workflow de documenten in de mailbox, zoekt het bijbehorende emailbericht op en start de D-controle.
7. De Douane is en blijft verantwoordelijk voor het correct koppelen van goed leesbaar gescande documenten. Indien de medewerker meent dat de scan van onvoldoende kwaliteit is, behoudt hij het recht voor de aanbieder om een nieuwe aanbieding conform bovenstaande afspraken te verzoeken.

Nadere afspraken en randvoorwaarden

I. Op elk moment kan door de Douane en/of de NVWA besloten worden deze werkwijze te beëindigen, eventueel per exploitant. De oorzaken kunnen daarbij liggen in bijvoorbeeld de aanhoudende onvoldoende kwaliteit van de gescande documenten of andere niet te voorziene oorzaken.
II. Het ambitieniveau bij volledig conforme documenten ligt hoger dan de in de SLA opgenomen tijd van 4 of 36 uur (Douane) respectievelijk 4 of 24 uur (NVWA) om een (voorlopige) D-controle conform status te ontvangen. Dat kan echter niet volledig gegarandeerd worden en kan door tal van oorzaken (incidenteel of vaker) afwijken.