

Aangiftesysteem DMS geplaagd door verstoringen, zorgen over beschikbaarheid

VEEL FRUSTRATIE IN KETEN

De meest gebruikte douanesystemen (DMS, AGS en NCTS) waren in de afgelopen maand meer dan 140 uur niet te gebruiken vanwege storingen. De gevolgen: declaranten kunnen geen gegevens invoeren, ladingen blijven geblokkeerd, chauffeurs staan te wachten bij de terminals.

RIENEKE KOK 19 juni 2024 12:30



Op dinsdag 18 juni was het proces 'Invoeren in de EU, Uitvoeren uit de EU en Opslag' in DMS niet beschikbaar tussen 9:06 uur en 13:07 uur. Foto: ANP / Hollandse Hoogte / Robin Utrecht

Bedrijven maken zich 'ernstige zorgen' over de beschikbaarheid van de douanesystemen, stelt verladersorganisatie Evofenedex. Uit gegevens van de Nationale Helpdesk Douane zou blijken dat de douanesystemen tussen 6 mei en 4 juni zo'n 150 uur niet beschikbaar waren door onderhoud en vooral door storingen. Gister nog, dinsdag 18 juni, lag DMS er vrijwel de hele ochtend uit.

'Die verstoringen zorgen voor veel financiële schade en vooral ook heel veel frustratie in de keten', zegt Agnieszka Brodacz, specialist Customs & Trade Compliance bij Evofenedex.

‘Je bent op deze systemen aangewezen en het is storing op storing. Bedrijven zitten met de handen in het haar hierdoor.’

Storing op storing

De verladersorganisatie telde de tijd op waarin de systemen niet beschikbaar waren tussen 6 mei en 4 juni. In DSM was in- en uitvoer 65 uur onbeschikbaar, daarvan was 58 uur storing. AGS was 36,5 uur niet te gebruiken, 31,5 uur daarvan is terug te voeren op storing. Ook NCTS werd geplaagd door 52 uur aan storingen.

Uit data van de laatste paar dagen, die inzichtelijk zijn bij de online helpdesk, lijkt het met de verstoringen nog niet minder te zijn geworden. Op dinsdag 18 juni was het proces ‘Invoeren in de EU, Uitvoeren uit de EU en Opslag’ in DMS niet beschikbaar tussen 9:06 uur en 13:07 uur. Een week eerder lag deze functie er ook al bijna twee volle dagen uit.

De Douane bevestigt dat door verstoringen de ‘douanesystemen DMS, AGS en NCTS de afgelopen tijd niet altijd beschikbaar zijn geweest’ en dat deze verstoringen ‘grote impact hebben op productie- en logistieke processen’. Daarvoor excuseert de dienst zich woensdag in een verklaring richting het bedrijfsleven.

‘Geen alternatieven’

De oorzaak van de storingen ligt volgens de dienst in een ‘technisch probleem met de opslag binnen het datacenter van de Belastingdienst’. De problemen moeten nu in kaart worden gebracht en ‘interne kwaliteitsprocedures’ worden aangescherpt. De dienst meldt niet op welke termijn de problemen voorbij moeten zijn.

Bij de douane-expediteurs die met het systeem werken is er nog weinig vertrouwen in een oplossing. ‘Het is bar en boos’, stellen zij. ‘Als het systeem uitvalt, kan je niks meer. Containers blijven staan op de terminal. Vervoerders moeten opnieuw worden ingeschakeld en denk ook aan de kosten van de rederij die erbij komen. Het is heel frustrerend. Als het met onze systemen zo vaak mis is, rekent de markt je erop af. Maar hiervoor zijn geen alternatieven.’

Impact

De Douane meet de beschikbaarheid van douanesystemen, echter drukt deze alleen uit in de vorm van een percentage: het aantal uren dat het systeem wel of niet beschikbaar is. Brodacz van Evofenedex: ‘Je kunt je voorstellen dat een storing om 15:00 uur ’s middags meer impact heeft dan eentje op zondagnacht tussen 2:00 en 3:00. De actuele impact van het uitvallen van douanesystemen op de Nederlandse economie, en op het vertrouwen van het bedrijfsleven in de beschikbaarheid van deze systemen, is moeilijk in cijfers uit te drukken, maar is beslist groot.’

Het ergert Brodacz dat de Douane weliswaar de problemen erkent, maar dat er geen termijn in het vooruitzicht wordt gesteld wanneer deze opgelost zijn.

Noodprocedure

Een tijdelijke oplossing is het versnellen van de noodprocedure. Dat stellen de AEO-gecertificeerde douane expediteurs die het papierwerk doen en waarmee NT sprak en ook Evofenedex. AEO staat voor een Authorised Economic Operator, een status verleend door de Douane waarmee partijen in de EU worden beschouwd als zijnde betrouwbaar.