



Federale  
Overheidsdienst  
**FINANCIËN**

# Werkgroep Communicatie & Marketing



Nationaal Forum

18/01/2018

[forumda@minfin.fed.be](mailto:forumda@minfin.fed.be)

Convenors:

Werner Rens (AAD&A)

Jef Hermans (Portmade/VEA)



# Agenda

1. Verslag vorige meeting
2. Opvolgingstabel
3. Update publicatieagenda wetgeving
4. Outcome oefening zelfevaluatie klantbenadering
5. Klantenbevraging
6. Brexitpublicatie [website](#)
7. SLA's
8. Marketingstrategie
9. AEO-seminarie 2018
10. Varia



# Update publicatieagenda wetgeving (1)

- Dienst douanewetgeving
  - EiDR: afgewerkt en gepubliceerd op 23/12/2017 - Circulaire 2017/C/89 op Fisconetplus
  - Vereenvoudigingen douanevervoer: april 2018
  - AEO: af in beide talen, maar nog bij de dactylografie om in juiste formaat te zetten voor publicatie
  - Beschikkingen: afgewerkt en gepubliceerd op 23/12/2017 - Circulaire 2017/C/90 op Fisconetplus
  - Oorsprong: maart 2018
  - Bagage: circulaire 2017/C/41 gepubliceerd op 01/07/2017
  - Definitieve vrijstellingen: in de loop van 2018
  - Actieve veredeling: af in FR, maar nog in vertaling bij de vertaaldienst
- Dienst tarief
  - Instructie gunstige tariefbehandelingen: 31/12/2017, nieuwe deadline: 1/6/2018 Hoofdreden: personeelstekort
  - Instructie douanewaarde: 30/11/2017: nieuwe deadline: ??? Ontwerp (FR) ligt bij de dienstchef voor goedkeuring (daarna publicatie). De NL versie is ook reeds klaar.



# Update publicatieagenda wetgeving (2)

- Dienst accijnswetgeving
  - Circulaire chronologische accijnstarieven: update zal voor het eind van het jaar (2017) gepubliceerd worden op Fisconetplus
  - Circulaire energieproducten en elektriciteit: voor 30/06/2017 – werd verzonden op 28/06/2017 naar Fisconetplus en werd gepubliceerd op 01/08/2017 – het supplement 1 is in voorbereiding en de verwachte publicatiedatum is voor 28/02/2018
  - Circulaire verpakkingsheffing: voor 30/06/2017 – werd verzonden op 28/06/2017 naar Fisconetplus en werd gepubliceerd op 01/09/2017
  - Tabak: nog geen timing gekend – de handleiding Gestab zal bij de inwerkingtreding (vermoedelijk januari 2018) van het systeem gepubliceerd worden op de website PLDA

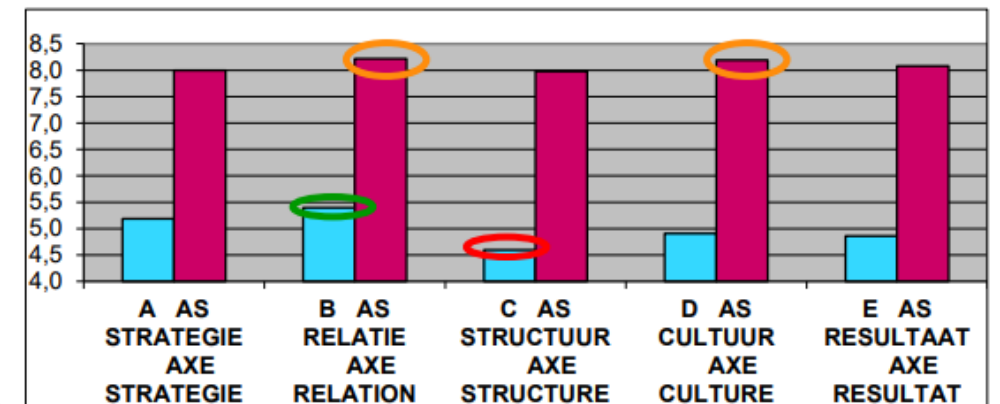
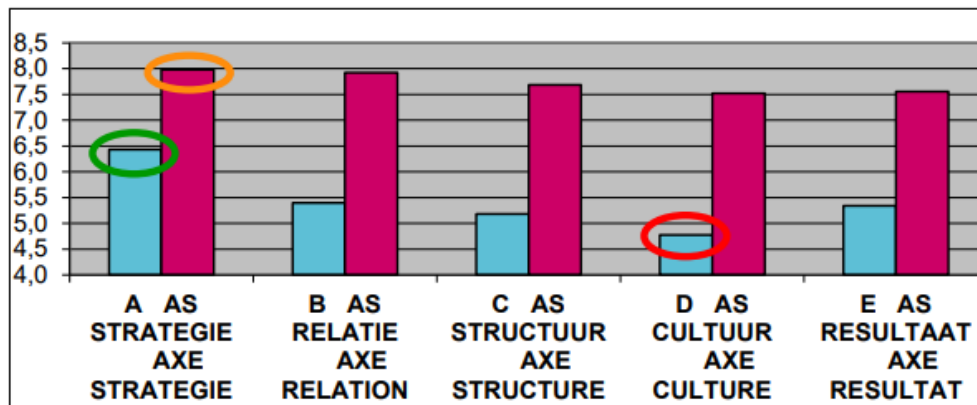


# Outcome oefening zelfevaluatie klantbenadering

- Vergelijking AS IS en TO BE

D&A	AS	AS IS	TO BE	GAP
A	Strategie	6,4	8,0	1,6
B	Relatie	5,4	7,9	2,5
C	Structuur	5,2	7,7	2,5
D	Cultuur	4,8	7,5	2,7
E	Resultaat	5,3	7,6	2,2

NaFo	AS	AS IS	TO BE	GAP
A	Strategie	5,2	8,0	2,8
B	Relatie	5,4	8,2	2,8
C	Structuur	4,6	8,0	3,4
D	Cultuur	4,9	8,2	3,3
E	Resultaat	4,9	8,1	3,2





- Vergelijking prioriteiten

Prioriteit	D&A	NaFo
1	Binnen onze organisatie wordt klantinformatie op een gestructureerde wijze verzameld, vastgelegd, onderhouden en benut	Wij beperken de administratieve last voor onze klanten
2	Wij weten wie onze klanten zijn en hoe ze te onderscheiden volgens hun behoeften	We zorgen voor optimale doorlooptijden van onze klantprocessen
		Klanten kunnen onze organisatie makkelijk contacteren
3	We zorgen voor optimale doorlooptijden van onze klantprocessen	Onze klant heeft een eenduidig aanspreekpunt (SPOC) in onze organisatie
	Wij ontwikkelen op structurele wijze de klantcompetenties van onze medewerkers	



# Klantenbevraging

- Structuur
  - 1. Profiel: bevraging profielementen
  - 2. Klantencontact/dienstverlening
  - 3. De AEO-vergunning
  - 4. Controleproces
  - 5. Economische indexen
  - 6. Brexit
  - 7. Klantencontact/dienstverlening
  - 8. Vragenlijst
- Timing
  - On going: vertaling + programmatie bezig
  - Begin februari: testen
  - Februari: verzenden naar AEO's
  - April: eerste resultaten



Federale  
Overheidsdienst  
**FINANCIËN**

# Brexitpublicatie

Brexitpublicatie [website](#)





# SLA's

## Top 10 private sector

- [Basisdocument](#) van de NL douane m.b.t. reactietijden beleid
- Bijkomende SLA's te bekijken en vast te leggen:
  - aanvraag vergunningen
  - wijzigingen vergunningen
    - structurele wijzigingen
    - lage prioriteit wijzigingen bvb: bijkomende locatie codes
  - boete beleid
    - tariefboek
  - termijn financiële afwikkelingen
    - o.a. teruggave dossiers (vanaf in behandeling nemen tot financiële afwikkeling)



# Marketingstrategie

- Operational excellence: productaanbod is uitgangspunt
- Markt:
  - Particulieren: ongedifferentieerde marketingstrategie
  - Bedrijven: gedifferentieerde marketingstrategie
- Klanten: segmentatie
- Producten:
  - Standaard
  - Nieuwe + innovatie
  - Maatwerk



## Marketingstrategie

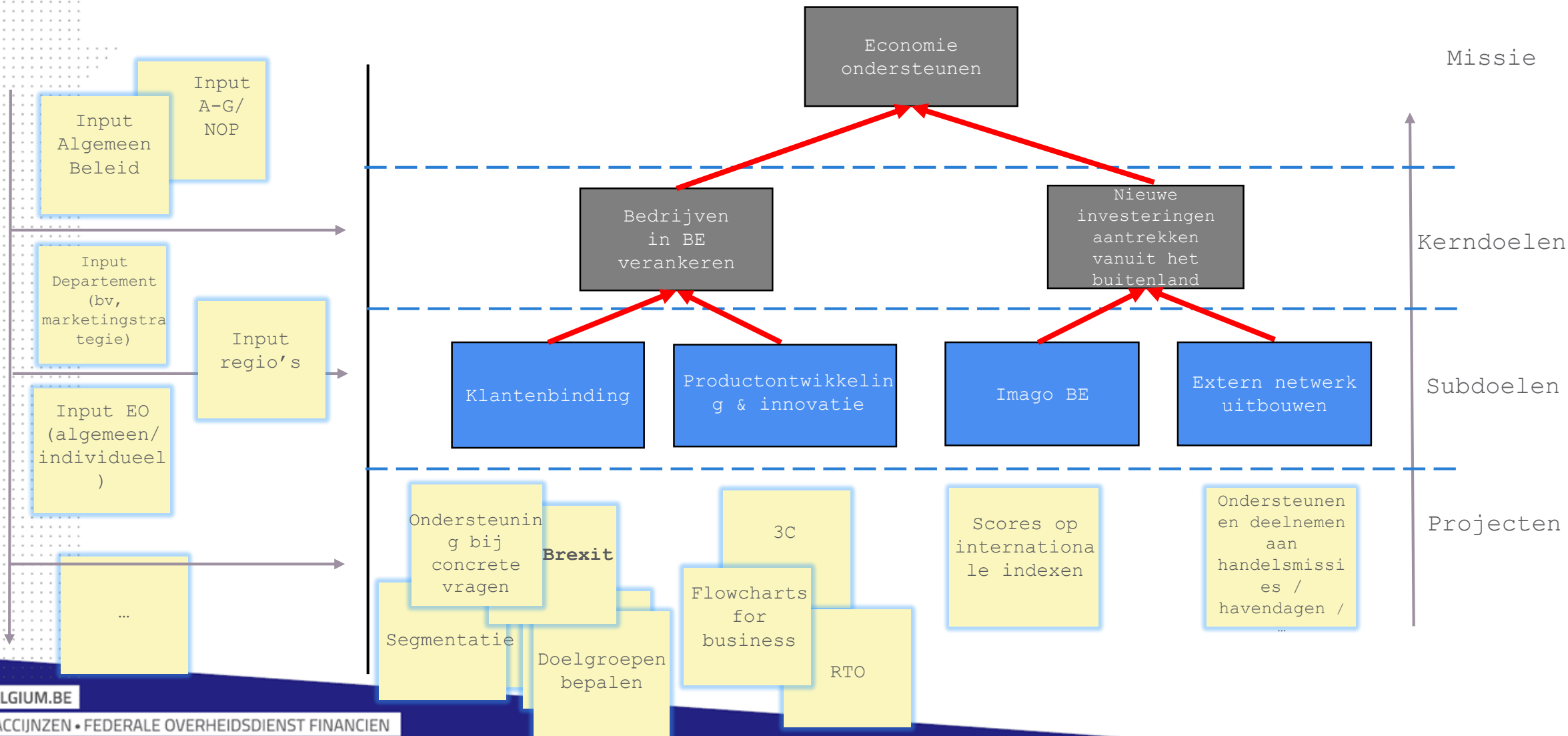
Standaardproductenaanbod: Regionaal  
Product development & Innovatie: Centraal  
individuele aanpak en sterke aanwezigheid:

Grote portefeuille, minder aanwezig;  
regionale klantcoördinator

GO: Economic Support  
MGO: multi-kanaal communicatiestrategie:  
brochures, website, vakbeurzen,...



# Economic Support





# AEO-seminarie 2018

- Stand van zaken
  - On going: voorbereiding
  - Datum: vrijdag 14 september 2018; een volledige dag
  - Locatie: Pacheco in de FinTo (Finance Tower)
- Concept
  - Idee:
    - op voorhand inschrijven voor verschillende thema's
    - plenaire sessies verdeeld over verschillende zalen naargelang thema
    - ieder thema = een aparte zaal
  - Suggesties binnen het NaFo i.v.m. onderwerpen?