



Werkgroep Communicatie & Marketing

VERSLAG

18/01/2018

CONVENOR	Werner Rens (AAD&A), Jef Hermans (Portmade)
NOTULIST	Olivier Van Der Biest (AAD&A Marketing)
AANWEZIG	Eveline Van Riet (AAD&A Regio Brussel) Gerrit De Sterck BCA (DHL) Ivan Hervent (AAD&A Marketing) Jean Baeten (VBO) Jef D'Hollander (AGORIA) Katrien De Wachter (AAD&A Marketing) Kim Teirlynck (AAD&A Regio Brussel) Koen De Ceuster Voka – (KvK Limburg SBDINC) Kristin van Kesteren – Stefan (Havenbedrijf Antwerpen) Luc Sambre VEA-CEB (DVL Customs) Marc Wouters Petroleumfederatie (Total) Olivier Van Der Biest (AAD&A Marketing) Patrick Van Cauwenberge (Havenbedrijf Zeebrugge) Silvie Hutsebaut (AAD&A Marketing) Sven Van Der Biest (AAD&A Economic Support) Walter Vandenhoute (AAD&A Finances) Luc Joosten (Fod Fin (<i>Fisconetplus</i>)) Jef Hermans (VEA) Sophany Ramaen (secretariaat Nationaal Forum)
VERONTSCHULDIGD	Alain de Held (ACB Geodis) Annemie Peeters (Havenbedrijf Antwerpen) Hilde Bruggeman (ASV/NAVES) Jan Van Wesemael Voka (Alfaport) Rudi Lodewijks (AAD&A Regio Hasselt) Stefan Kessen (AAD&A Regio Hasselt) Yorick Keymeulen (AAD&A Regio Brussel)

Geen opmerkingen in verband met het verslag van de vorige meeting.

Werner Rens overloopt in de **opvolgingstabel** de openstaande actiepunten

1. Over een publieke toegang tot een digitaal archief op Fisconetplus en het ter beschikking stellen van een versie met wijzigingen.
Luc Joosten geeft een presentatie over de vooruitgang m.b.t. het creëren van een digitaal archief op Fisconetplus.

Op 26 februari 2018 zal de website voor intern en extern gebruik klaar zijn. De oude URL's zullen nog blijven functioneren waardoor de continuïteit gegarandeerd is. Er is een nieuwe zone toegevoegd waarin men de actualiteit kan terugvinden. Met betrekking tot artikels is er een historische pagina toegevoegd, waar alle voorgaande edities van een artikel beschikbaar blijven om te raadplegen (voor zover deze bekend zijn binnen Fisconetplus). Daarnaast zijn er nog verschillende mogelijkheden aan toegevoegd, o.a.: inhoudstabel blijft links zichtbaar terwijl artikel rechts wordt weergegeven; kopiëren; opslaan; afdrukken; delen (op sociale media); keuze uit 4 talen; 2 talen naast mekaar zetten; alert (waarschuwing in de toepassing bij aanpassing). Er is ook een optie tot het creëren van een eigen bibliotheek in de toepassing en men heeft een zoekfunctie (à la Google) geïntegreerd. Er wordt een link voorzien naar andere, complementaire documenten. Op kernwoorden kan er geklikt worden om zo meer documenten hierover terug te vinden. Er is een RSS-optie voorzien.

Werner Rens stelt de vraag of in nieuwe versies zal aangegeven worden waar de wijziging zich situeert. Luc Joosten antwoordt dat er een mogelijkheid is om het in kleur of een grijswaarde te zetten waar er gewijzigd werd. Werner Rens vraagt of er een melding zal gebeuren als er een volledig nieuwe circulaire gepubliceerd wordt, maar dat antwoord is negatief. Nieuwe circulaires komen wel onder actualiteit te staan. Werner Rens dringt aan op het feit dat alle wetgevende diensten een dergelijke presentatie van de nieuwe functionaliteiten moeten krijgen. Luc Joosten repliceert dat er een interne werkgroep rond opgericht was, waarbij Leen Van de Caeter de AAD&A-vertegenwoordigde. De vraag wordt gesteld of het mogelijk is om de regionale omzendbrieven te groeperen, waarop Luc Joosten antwoordt dat die wel toegankelijk moeten zijn omdat ook zij 'publiekelijk' zijn. Het is een nuttige tool om uniformiteit in de regio's te bewerkstelligen, om communicatie op 1 lijn te krijgen. De vraag wordt ook gesteld of er vanuit de AAD&A communicatie zal plaatsvinden omtrent Fisconetplus. Daar zal op zijn minst een communicatie verschijnen op internet en intranet, en ook op de site van het Nationaal Forum.

2. Over het organiseren van de communicatie rond de updates van PLDA.

Nog geen nieuws van Chris De Clerck. De verslagen van de werkgroep ICT zijn niet voldoende. De leden van de werkgroep vragen om de releasenotes vroeger ter beschikking te stellen en om hiervan op de hoogte gebracht te worden.

3. Top 10 van activiteiten waarvoor er nood is aan nationaal bepaalde reactietijden.

Cf. infra Agendapunt 5

4. Productfiches en vertalingen naar het Engels en het Duits voor publicatie op de website.

Er werden 16 productfiches afgewerkt, die reeds allemaal vertaald werden naar het Frans, Engels en Duits. Er dient nu verder afgestemd te worden m.b.t. de publicatie van de fiches in het Engels op de website. Er zijn verschillende mogelijkheden: ofwel bij de Nederlandstalige en Franstalige versie plaatsen, ofwel bij de Brexit-pagina plaatsen.

Er wordt vanuit de werkgroep gevraagd om een link te voorzien op de website van het Nationaal Forum naar de locatie van de fiches op de site van de AAD&A.

5. Bepalen welke van de productfiches het eerst naar het Engels zouden moeten worden vertaald.

Zie puntje 4.

6. Aanmaken van een actualiteitsbericht over de reeds bestaande productfiches. Instellen van een melding bij publicatie van een nieuwe productfiche op de website.

Intern onder actua te plaatsen. Het actuabericht ook in het Engels ter beschikking stellen met een link erbij en deze dan doorgeven aan Sophany Ramaen.

7. Bepalen of een nieuwsbrief van de AAD&A zin heeft.

Volgens de leden van de werkgroep is er wel degelijk nood aan een nieuwsbrief van de AAD&A. Hiervoor kan de Belgische douane kijken naar de Nederlandse collega's met hun 'Douane inZicht'. Deze nieuwsbrief moet verschillende doelen bereiken: branding voor de AAD&A en informatie voorzien (algemeen of specifiek). Volgens Luc Sambre is een algemeen karakter, naar analogie met de Nederlandse nieuwsbrief, de beste keuze. Je moet hiermee niet enkel diegene bereiken die in de AAD&A geïnteresseerd zijn, maar iedereen in de industrie. Het moet een soort reclametool zijn om de AAD&A te verkopen aan de buitenwereld. In de nieuwsbrief moet je onder andere de mogelijkheid voorzien dat men kan doorklikken naar verschillende andere, gerelateerde zaken.

Werner Rens stelt het nut van een nieuwsbrief niet in vraag, maar bemerkt wel dat de resources t.o.v. Nederland veel minder zijn. Ook naar publicatie toe zijn er meer resources nodig (o.a. pas te publiceren als het beschikbaar is in de 4 talen). Het houdt wel een opportuniteit in om buitenlandse investeringen aan te trekken, mogelijkheid om door te linken naar het Nationaal Forum, de productfiches, ...

De leden besluiten dat er momenteel niet voldoende middelen zijn om een kwaliteitsvolle nieuwsbrief uit te sturen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Communicatie lancering Fisconetplus (intern + extern)	Katrien De Wachter	27/02/2018
Communicatie lancering Fisconetplus (Nationaal Forum)	Sophany Ramaen	27/02/2018
Navragen bij Chris De Clerck over de organisatie van de communicatie rond de updates van PLDA	Sophany Ramaen	15/03/2018
Productfiches: aan Sophany& Katrien laten weten wanneer de fiches compleet zijn en het actuabericht hierover mag gepubliceerd worden	Silvie Hutsebaut	ASAP
Intern bekijken waar de productfiches best geplaatst worden op de website	Dienst Marketing & Dienst Communicatie	ASAP
Productfiches: publicatie op website + actuabericht	Katrien De Wachter	15/03/2018
Productfiches: publicatie actuabericht met link naar website AAD&A	Sophany Ramaen	16/03/2018

Agendapunt 1: Update publicatieagenda wetgeving

Werner Rens overloopt de verschillende data van wanneer de wetgevende documenten gepubliceerd werden/worden (zie PowerPoint). Vanuit de werkgroep komt de opmerking dat er een ruime tijd is tussen het verschijnen in het Staatsblad en het verschijnen van de circulaire. Tegen dat het in een circulaire terecht komt is het soms al niet meer geldig en is er al een nieuwe tekst verschenen. Ze stellen de vraag of het mogelijk is om dit te verhelpen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan of de tijd tussen verschijnen in Staatsblad en in circulaire verkort kan worden	Karine Thumas	24/05/2018

Agendapunt 2: Outcome oefening zelfevaluatie klantbenadering

Zie PowerPoint voor de resultaten.

Algemeen gezien stellen we vast dat de verwachtingen van privéleden van het Nationaal Forum hoger liggen dan die van de AAD&A. Het Nationaal Forum schat de situatie zoals ze nu is lager in en de situatie zoals ze zou moeten zijn hoger in dan de AAD&A. De assen relatie en cultuur zijn voor het Nationaal Forum de belangrijkste, terwijl voor de AAD&A de assen strategie en resultaat vooropgesteld worden.

Agendapunt 3: Klantenbevraging

Initiatief van een klantenbevraging die enkel naar de AEO-partners gestuurd zal worden, in de tweede helft van februari. Dit werd reeds aangekondigd in de mail met nieuwjaarswensen die de AAD&A verstuurd naar de AEO-partners. Na een kort overzicht van de thema's en enkele vragen, stellen de leden van de werkgroep dat de vragenlijst best niet te lang is (tijd er aan te besteden: maximum een kwartier), maar dat er bij de AEO-bedrijven wel een grotere bereidwilligheid is om er meer tijd en aandacht aan te besteden, als ze ook weten dat er met de resultaten effectief iets gedaan zal worden. In de lijst komen ook de economische indexen aan bod, waarrond Leandro Rossi reeds een studie heeft gedaan en een presentatie rond gemaakt heeft. Na te vragen bij Stijn Vermeiren (BOSA): deel van de vragenlijst (of thema's) naar een bepaald deel van de AEO-bedrijven sturen, andere deel naar andere bedrijven? In welke mate is het mogelijk om de vragenlijst op verschillende momenten in te vullen?

De analyse wordt verwacht in april.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Navraag bij Stijn Vermeiren i.v.m. mogelijkheden tot verzenden en invullen van de vragenlijst	Silvie Hutsebaut	Is reeds afgetoetst met Stijn: er is een mogelijkheid om de enquête af te sluiten en te hernemen op een later tijdstip. Na het testen bleek de enquête in zijn totaliteit niet meer dan een kwartier in beslag te nemen
Informatie over de economische indexen (presentatie)	Leandro Rossi	24/05/2018

Agendapunt 4: Brexitpublicatie website

Een Brexitpagina is zeer interessant voor heel veel bedrijven wanneer de akkoorden met de UK er komen. Pas dan moet je hierover gericht communiceren. Er is vanuit het team Economische Ondersteuning (Departement Marketing) al een mailing uitgestuurd naar een 70-tal bedrijven (die geen EORI-nummer hebben), op basis van gegevens van de Algemene Administratie van Fiscaliteit. Momenteel zijn ze bezig met de regionale kamers van koophandel met het organiseren van Brexit-scenario's. De leden vragen of er al contact is met de Britse douane, waarop Werner Rens antwoordt dat er nog onduidelijkheid heerst of er contact mag opgenomen worden met hen. Er was toestemming verleend, die uiteindelijk opnieuw werd ingetrokken.

Kristin Van Kesteren – Stefan geeft positieve feedback i.v.m. de Brexit-pagina die nu al bestaat op de site van de AAD&A.

Agendapunt 5: SLA's

Zie PowerPoint voor een overzicht van de top 10 van activiteiten van de private sector waarvoor er nood is aan nationaal bepaalde reactietijden.

Er is een akkoord binnen het managementteam om hierover te werken. Er wordt geprobeerd om dit voor de zomer rond te krijgen, en dit terug te koppelen binnen het Nationaal Forum.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
SLA's: activiteiten en nationaal bepaalde reactietijden	Werner Rens	24/05/2018

Agendapunt 6: Marketingstrategie

Het ontwikkelen van een marketingstrategie binnen een openbare instantie is een zeer moeilijk gegeven. De AAD&A is het eerste en enige onderdeel van een FOD die deze term gebruikt en uitwerkt. De oefening om de klanten te segmenteren is een moeizaam en moeilijk proces. De leden van de werkgroep raden aan om te vertrekken vanuit de strategie van de FOD Financiën. Je moet goed bepalen of je ze een benadering wil vanuit het oogpunt van operational excellence of vanuit customer intimacy. Er is ook bereidheid tot het oprichten van een subwerkgroep rond de marketingstrategie (o.a. van Luc Sambre). Werner Rens geeft aan dat er van Kristian Vanderwaeren een push is om de processen centraal te zetten, om dit te nemen als belangrijkste uitgangspunt (vb.: lean management binnen processen). Hij legt ook uit dat er een klein team specifiek opgericht werd rond economic support, die eerder gericht zijn naar customer intimacy.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Doorgeven kandidaten voor subwerkgroep rond marketingstrategie aan da.marketing@minfin.fed.be	Leden van de privésector	15/03/2018

Agendapunt 7: AEO-seminarie 2018/

Het concept van het AEO-seminarie van 2018 wordt kort toegelicht. Het zal plaatsvinden op vrijdag 14 september in de zaal Pacheco in de FinTo. Deze keer zal er niet gewerkt worden met break out sessies, aangezien de groep te groot zal zijn. De keuze valt dan op

een grote algemene plenaire sessie voor iedereen, waarna er in verschillende zalen aparte plenaire sessies zullen plaatsvinden naargelang een bepaald thema waarvoor de AEO-bedrijven zich op voorhand zullen kunnen inschrijven.

De leden van de werkgroep stellen ook voor om in de toekomst de grote bedrijven die nog geen AEO zijn, maar daar wel in geïnteresseerd zijn, te gaan benaderen. De AAD&A moet meer individueel naar hen toestappen en individueel begeleiden, hen bijvoorbeeld zeggen wat ze momenteel doen maar wat ze beter zouden kunnen doen als ze AEO worden. Er moet gezocht worden naar redenen om niet langer niet-AEO te zijn. Volgens Luc Sambre wordt dit nog te veel bekeken vanuit de optiek van douanewetgeving. Je moet meer kijken naar waarom het wel van belang zou kunnen zijn voor iemand (Green Corridor, Trusted lanes, ...), in welke mate is er ondersteuning van de AEO, wat houdt u tegen om naar AEO te gaan. De boodschap van 'je moet AEO-vergunning hebben' komt niet over, het moet eerder zijn 'what's in it for me', return on investment gaan benadrukken.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Suggesties i.v.m. onderwerpen voor AEO-seminarie formuleren aan da.marketing@minfin.fed.be	Leden van de privésector	ASAP! DRINGEND! 09/03/2018

Agendapunt 8: Varia

Melding noodprocedures

Op 2 januari 2018 een bericht binnengekomen m.b.t. noodprocedure dat van start gegaan was op 29/12/2017. Dit moet intern teruggekoppeld worden naar Chris De Clerck. Men stelt ook de vraag hoe de helpdesk functioneert en of wat de technische kennis is van de medewerkers van de helpdesk.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Hoe functioneert de Helpdesk?	Chris De Clerck	24/05/2018

De volgende vergadering zal op DONDERDAG 24 MEI 2018 om 10.00 UUR plaatsvinden.