



# WG MARKETING & COMMUNICATIE

## VERSLAG

11/10/2018

<b>CONVENOR</b>	Werner Rens (AAD&A Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
<b>NOTULIST</b>	Olivier Van Der Biest (AAD&A Marketing)
<b>AANWEZIG</b>	Gerrit De Sterck, BCA (DHL) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Jef D'Hollander (AGORIA) Katrien De Wachter (AAD&A Marketing) Koen De Ceuster (Voka, KvK Limburg, SBDINC) Luc Sambre, (VEA-CEB, KGH Customs) Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total) Olivier Van der Biest (AAD&A Marketing) Patrick Van Cauwenberghe (Havenbedrijf Zeebrugge) Marc Collignon (KVBG, Tabaknatie) Bart Engels (Secretariaat Nationaal Forum) Werner Rens (AAD&A Marketing) Jef Hermans (Portmade, CEB) Franck De Maeyer (AAD&A, PLDA)
<b>VERONTSCHULDIGD</b>	Alain de Heldt, ACB (Geodis) Annemie Peeters, Havenbedrijf Antwerpen Eveline Van Riet, (AAD&A) François Jadoul, Essenscia Hilde Bruggeman, ASV/NAVES Jan Rouffaer, (AAD&A) Jean Baeten, VBO Johan Peeters, CEB (Herfurth) Kristin van Kesteren-Stefan, Havenbedrijf Antwerpen Laurent Moyersoer, Alfaport-Voka (NxtPort) Rudi Lodewijks, (AAD&A) Walter Vandenhoute, (AAD&A) Yorick Keymeulen, (AAD&A) Silvie Hutsebaut (AAD&A Marketing) Roel Huys (KVBG, Tabaknatie) Sophany Ramaen (secretariaat Nationaal Forum) Stefan Kessen (AAD&A, regio Hasselt)

Geen opmerkingen in verband met het verslag van de vorige meeting, dit kan dus als goedgekeurd beschouwd worden.

### **Agendapunt 1: opvolgingstabel**

Werner Rens overloopt in de opvolgingstabel de openstaande actiepunten:

#### 1.1 Korte actuaberichten gegroepeerd verzenden in nader te bepalen vorm

Katrien De Wachter geeft aan dat dit punt besproken werd binnen de dienst Public Relations en Communicatie. Zij zijn voorstander van het idee, maar omwille van beperkte beschikbare resources zal het voorlopig beperkt worden tot een oplist van de actuaberichten (bijvoorbeeld van de voorbije maand) en events die de douane organiseert. Vanaf januari 2019 is hiervoor een nieuwe tool beschikbaar en zal men ook starten met het verzenden van actualiteitsoverzichten.

#### 1.2 Toelichting communicatie-updates PLDA + interne werking Helpdesk

Zie agendapunt 2.

#### 1.3 Aparte communicatie rond productfiches

Afgewerkt.

Zie nieuwsbericht op de website van de AAD&A <https://financien.belgium.be/nl/Actualites/bent-u-op-zoek-naar-praktische-informatie-over-bestaande-douaneregelingen>.

#### 1.4 Naqaan bij Karine Thumas of de tijd tussen verschijnen in staatsblad en in circulaire verkort kan worden

Ja, er zijn mogelijkheden om het in te korten, maar er zijn humane resources voor nodig. Er is op dit moment onvoldoende personeel.

#### 1.5 Stavaza SLA's: activiteiten en nationaal bepaalde reactietijden

Zie agendapunt 3.

#### 1.6 Globale resultaten klantenbevraging

Zie agendapunt 4.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Stavaza verzenden actuaoverzichten	Dienst Comm	31/01/2019

## Agendapunt 2: Toelichting communicatie updates PLDA + interne werking Helpdesk

### 2.1 Toelichting communicatie updates PLDA

Iedere woensdag bestaat er een kans dat PLDA voor bepaalde tijd buiten gebruik is. Dit is een geplande en vooraf aangekondigde onbeschikbaarheid. De oorzaak heeft niet noodzakelijk te maken met de PLDA-applicatie op zich, het betreft namelijk niet altijd een PLDA-release. De ICT-afdeling plant eventueel onderhoud aan douanetoepassingen in op woensdag. Binnen de werkgroep wordt de vraag gesteld of men kan bijhouden hoe vaak de applicaties uitvallen, hoe lang dit duurt, wat de precieze oorzaak is, ... Volgens Franck De Maeyer zal men in de toekomst een contactpersoon binnen ICT aanduiden, die specifieke feedback hierover zal kunnen geven. Werner Rens voegt toe dat het opportuun is om ook het aantal actieve uren van PLDA te onderzoeken, en het aantal uren van onverwachte uitval. Op die manier kan ook het aantal aangiftes op artikelniveau berekend worden, dit geeft vervolgens een indicatie van de performantie van het PLDA-systeem. Cijfers van het jaar 2017, kunnen gebenchmarkt worden met de cijfers van 2018. Publicaties over positieve evoluties inzake de performantie van gebruikte systemen kunnen bijdragen ter bevordering van het imago van de douane en van België. Belangrijk hierbij is wel dat de juiste parameters worden gedefinieerd voor dergelijke statistieken.

### 2.2 Werking van de helpdesk

De Helpdesk behandelt vragen via e-mail en telefoon. Er werken 7 Nederlandstalige en 4 Franstalige medewerkers, iedereen werkt naar zijn/haar eigen competenties en het objectief is dat iedereen zich stapsgewijs verder ontwikkelt. Er bestaat een cascade systeem voor telefonie, dat eveneens rekening houdt met de competenties van medewerkers. De helpdesk is bereikbaar van 8 tot 18u, er is ook vraag naar de oprichting van een escalatiepunt (telefonische bereikbaarheid buiten de standaardopeningsuren) voor bepaalde dringende gevallen. De werkgroep vraagt of er niets kan voorzien worden zodat de noodprocedure toch in werking kan treden in bepaalde situaties. Werner Rens stelt dat de noodprocedure zoveel mogelijk beperkt moet worden, deze heeft negatieve gevolgen voor alle partijen. Zomaar een noodprocedure toepassen is trouwens niet in lijn met de wetgeving, vanaf 1 mei 2016, is men verplicht digitaal douaneaangiftes in te dienen. Volgens Franck de Mayer kan de noodprocedure pas in werking treden op het moment dat een bedrijf de AAD&A telefonisch contacteert. Er bestaan heel veel vragen over dit topic, er wordt geadviseerd om het proces van de noodprocedure opnieuw te onderzoeken binnen de Werkgroep Algemene bepalingen.

De werkgroep geeft aan dat wanneer de communicatie over het inwerking treden van de noodprocedure niet tijdig gebeurt, de communicatieboodschap beter geformuleerd moet worden. Bijvoorbeeld: Het probleem doet zich 's nachts voor, als bedrijf wordt je pas de volgende ochtend om 7 uur hierover bericht via mail, dan zou de communicatie de boodschap moeten bevatten dat, wanneer het bericht is binnengekomen om x uur, de noodprocedure in gang mocht treden vanaf x -1 uur.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Proces noodprocedures bespreken op Stuurgroep	Convenors	21/11/2018

## Agendapunt 3: Stavaza SLA's: activiteiten en nationaal bepaalde reactietijden

De uitwerking/bespreking van SLA's hoort binnen andere werkgroepen te gebeuren, de dienst Werkmethodes en Processen wordt door de werkgroep als cruciale interne dienst gezien om hieraan te werken.

Binnen de werkgroep worden 2 mogelijkheden aangekaart. Men kan ervoor opteren om eerst de processen duidelijk intern in kaart brengen (nationaal en regionaal), en vervolgens ze afstemmen met de KPI's. De bespreking binnen de werkgroep gebeurt in een daarop volgende stap. De tweede mogelijkheid is om eerst een bespreking met alle verschillende werkgroepen te organiseren en de daaruit voortkomende feedback gebruiken bij het ontwikkelen van de SLA, met vervolgens een terugkoppeling van de uitwerking van de SLA naar de werkgroepen.

De voorkeur gaat uit naar de onderdelen te behandelen in thematische werkgroepen, in functie van waarover het gaat. De beoogde items die we in bepaalde SLA's willen steken, moeten opgelijst en doorgegeven worden aan de specifieke werkgroepen, die de SLA dan zal gaan ontwikkelen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Items SLA verdelen over de betrokken werkgroepen op volgend Stuurgroep	Convenors	21/11/2018

## Agendapunt 4: Globale resultaten klantenbevraging

Werner Rens overloopt enkele cijfers uit de klantenbevraging. De douane scoort verrassend minder positief op het vlak van 'flexibele organisatie', en ook op vlak van innovatieve organisatie maar dit is mede te verklaren omdat het huidige beleid van de nieuwe Administrateur-generaal nog maar recent naar buiten komt.

In de media komt de Douane ook meer en meer aan bod de laatste tijd. Behalve de Administrateurs-Generaals, die hiervan mogen afwijken, verloopt alle externe communicatie via de woordvoerders. Nochtans, volgens de resultaten van de enquête, vinden AEO-bedrijven dat de AAD&A niet volgens 1 stem spreekt. Werner Rens is hierover verbaast, en vindt dat dit diepgaander onderzoek vereist. Marc Wouters verwijst hierbij naar verschillende regionale interpretaties als mogelijke oorzaak, de andere leden treden hem hierin bij. Daarnaast blijkt er ook een gebrek aan kennis bij de media zelf te bestaan. Werner Rens geeft aan dat er eveneens gewerkt

moet worden aan de beschikbaarheid van de contactpunten, alsook aan de informatievoorzieningen inzake wetgeving en regelgeving. De positieve resultaten over het AEO-vergunningsproces zullen ook intern gecommuniceerd worden.

#### Agendapunt 5: Opstart subwerkgroep rond Brexit

Er is beslist om een subwerkgroep "Brexit" op te starten, en dit binnen de werkgroep Communicatie & Marketing van het Nationaal Forum. Bepaalde partijen moeten hierbij vertegenwoordigd zijn (bijvoorbeeld De Haven van Zeebrugge). Er worden maximum 2 personen per federatie toegelaten. Een eerste samenkomst wordt ingepland voor eind oktober 2018. Het doel van de subwerkgroep is om vanuit praktijkcases bepaalde vragen te bundelen in een FAQ-document. Er wordt ook aan de privésector gevraagd een co-convenor aan te duiden voor de subwerkgroep.

De vraag wordt gesteld of er al resultaten bekend zijn van de Brexit-scan (in samenwerking met de FOD Economie) en of die gedeeld kunnen worden?

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Doorgeven wie aan de subwerkgroep wil deelnemen	Allen	31/10/2018
Nagaan resultaten Brexit-scan + verspreiden binnen werkgroep?	Werner Rens	31/01/2019

#### Agendapunt 6: Brexit communicatie- en informatieacties

Het team Economic Support heeft een crossreferentie uitgevoerd met gegevens van de BTW-administratie. Zo konden zij achterhalen welke bedrijven handeldrijven met het VK, maar geen EORI-nummer bezitten. De bedrijven werden gecontacteerd met het oog op de Brexit, maar de respons hierop was bijna nihil. Momenteel onderzoekt men de mogelijkheden om deze bedrijven automatisch een EORI-nummer toe te kennen. Men stelt zich de vraag of de briefwisseling met deze boodschap bij de juiste persoon zal toekomen, en de bedrijven er effectief zullen gebruik van maken.

Volgens Luc Sambre krijgen ze bij KGH de laatste tijd meer en meer de vraag of er genoeg quota/capaciteit voorhanden is om de impact van de Brexit op te vangen (bijvoorbeeld Automotive: voor 100000 – 150000 declaraties).

De werkgroep schuift het idee naar voor om de minister of Kristian Vanderwaeren via een nieuwsflash op de belangrijkste zenders laten aan te kondigen dat niet enkel de grote bedrijven geïmpacteerd worden door de Brexit, maar ook de KMO's. Je moet wel zorgen voor een positieve boodschap, om te vermijden dat er opnieuw paniek ontstaat. "Dringend, maar wij staan klaar!"

Er wordt een Brexit-SPOC per regio aangeduid (minstens 1).

Idee joint action: indien een KMO'er een btw-nummer aanvraagt, onmiddellijk de vraag stellen of hij ook een EORI-nummer nodig heeft en wenst aan te vragen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Voorleggen aan btw-administratie: EORI-nummer voorstellen aan KMO'er die nieuw btw-nummer aanvraagt	Werner Rens	31/01/2019
Stavaza onderzoek automatisch toekennen EORI-nr bedrijven die enkel intracommunautaire handel voeren, o.a. met VK.	Werner Rens	31/01/2019
Brexit-spoc per regio aanduiden	Werner Rens	31/01/2019
Nagaan mogelijkheid nieuwsflash douane ivm Brexit – kleine bedrijven	Werner Rens	31/01/2019

#### Agendapunt 7: Terugkoppeling seminarie '10 jaar AEO'

Feedback: in de toekomst nadenken om dergelijke events open te stellen voor meer dan 1 persoon per bedrijf. In het bijzonder om de C-niveaus te betrekken bij douane.

#### Agendapunt 8: Varia

##### 8.1 Publicitaire mail uit krant

Mail gestuurd naar woordvoerder Francis Adyns via Benelux Intern van The Irish Independent.

##### 8.2 MyMinFin

Zal op termijn het enige interactiekanaal worden tussen privé en publiek. Aanvragen zullen in de toekomst via deze weg verlopen. Acceptatietesten worden voorzien tegen eind 2018, de productie tegen begin 2019.

##### 8.3 Kissic

Men werkt aan een oplossing voor het bestaande probleem inzake EiDR – code 40 respectievelijk 42. Dit zal een gelijkaardige oplossing zijn zoals in Nederland wordt toegepast. De verwachte termijn hiervoor is één maand.

AEO-vergunning aanvragen in het kader van Brexit? Bedrijven die nu geen AEO zijn, maar toch stakeholder zijn, toch AEO maken? Er wordt aangeraden hiermee nog te wachten, de mogelijkheden worden momenteel onderzocht. Te veel aanvragen kunnen de eigen diensten overbelasten, zeker als er een uitrol is van de Brexit. Indien er een harde Brexit zal zijn, kunnen we begin 2019 proactief hierover beginnen communiceren. Bedrijven kunnen nu wel al starten met het self-assessment in te vullen.

**De volgende vergadering zal op 31 januari 2019 om 13u30 plaatsvinden.**