



Nationaal Forum: Werkgroep Communicatie & Marketing

VERSLAG

03/06/2019

CONVENOR	Werner Rens (AAD&A), Jef Hermans (Portmade)
NOTULIST	Marc Denys (AAD&A)
AANWEZIG	<p>Bart Engels, AAD&A Christophe Cambien, AAD&A Hannes Goossens, AAD&A Jean Baeten, VBO Jef Hermans, Portmade (CEB) Karolien Vandenberghe, AmCham (PwC Legal) Katrien De Wachter, AAD&A Kristin van Kesteren-Stefan, Havenbedrijf Antwerpen Luc Sambre, VEA (Group Sambre NV) Marc Wouters, Petroleumfederatie (Total) Patrick Van Cauwenberghe, Havenbedrijf Zeebrugge Silvie Hutsebaut, AAD&A Sophie Verberckmoes, Werkgeversfederatie voor de internationale handel, het vervoer en de logistiek (KGH) Stephanie Dierick, North Sea Port Sven Van Der Biest, AAD&A Werner Rens, AAD&A Yorick Keymeulen, AAD&A Marc Denys, AAD&A Brigitte Vandenbussche, AAD&A</p>
VERONTSCHULDIGD	<p>Annemie Peeters, Havenbedrijf Antwerpen Gerrit De Sterck, BCA (DHL) Griet Mahieu, AAD&A Hilde Bruggeman, ASV/NAVES Jan Rouffaer, Opleiding AAD&A Jan Van Wesemael, Voka (Alfaport) Joana Pijpe, Werkgeversfederatie voor de internationale handel, het vervoer en de logistiek (KGH) Johan Peeters, CEB (Herfurth) Koen De Ceuster, Voka – KvK Limburg (SBDINC) Laurent Moyersoens, Alfaport-Voka (NxtPort) Rudi Lodewijks, AAD&A Sophany Ramaen, AAD&A Stefan Kessen, AAD&A</p>
AFWEZIG	

Agendapunt 1: OPVOLGINGSTABEL

Bespreking van de actiepunten van de vorige vergadering (22/02/2019).

ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Actiepunt 1: Stavaza verzenden actua-overzichten → Oplossing kan komen via de al bestaande RSS-feeds op actua-berichten Communicatie: highlighten op de homepage van de website van de douane en via het Nationaal Forum!	Katrien De Wachter	27/09

Actiepunt 2: Voorleggen aan btw-administratie: EORI-nummer voorstellen aan KMO'er die nieuw btw-nummer aanvraagt → Maandelijks overleg met btw-administratie in het kader van het transversaal kenniscentrum (deze maand)!	Werner Rens	Datum van het Maandelijks overleg met btw-kader transversaal kenniscentrum
Actiepunt 3: Script callcenter	Private sector	Afgehandeld
Actiepunt 4: Economisch support + presentatie regionaal forum (Oost- en West-Vlaanderen)	Dienst ES	Afgehandeld
Actiepunt 5: Bespreking EUR1 Regionaal niveau (H. Van Cauwenberghe) dit is behandeld binnen de regionale werkgroep "Trade Facilitation" Antwerpen. Voorstel was initieel om 2 ^{de} blad in te scannen op de kaai (anders te laat op kantoor). Nieuw voorstel om 2 ^{de} blad zelf bij te houden (zelf archiveren). Zeebrugge archiveert al jaren zelf, Antwerpen vraagt advies Nationaal Forum. Eigenlijk geen onderwerp voor Communicatie en Marketing! → Moet na rapportage uit de regionale werkgroep verder op nationaal niveau behandeld worden via de stuurgroep en de werkgroep Algemene bepalingen!	Ilse Eelen (Tussentijdse listings/rapportering) Stuurgroep (via werkgroep 1 Algemene Bepalingen)	30/06/2019 Eerstkomende stuurgroep

Agendapunt 2: BREXIT

Communicatieplan met 6 onderdelen om de Brexit en de gevolgen top of mind te houden:

1/ Brexit webpagina

Als belangrijkste informatiekanal met links een verwijzing naar de documenten van de Europese commissie + Douane VK en btw.
https://financien.belgium.be/nl/douane_accijnzen/ondernemingen/brexit

2/ AAD&A zal gastsprekers leveren voor events en seminars

- Op vraag van Kamers van Koophandel
- Op vraag van Federaties

Extra aandacht voor kritieke sectoren: Chemie, Farma, Automobiël, Technologie.

ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
→ Gevraagd wordt om volgende sectoren toe te voegen: Textiel, Fixed Carpets en de Voedingssector.	Kristof Vranckaert of Jeroen Sarrazyn	27/09

3/ Subwerkgroep Brexit binnen het Nationaal Forum, onderdeel van de nationale werkgroep Communicatie & Marketing, gaat verder!

- Doel: discussieplatform, knelpunten identificeren en oplossen en de Privé en AADA voorbereiden op Brexit
- Resultaten: informatiecampaagnes (laadplaats, EORI UK, ET 14000, ...), informatiedocumenten, indienen CUSCAR, vrijgave, noodprocedures, ...
- Volgende meeting: 25/06/2019
- Meer info: <https://www.nafora.be>

4/ Brexit Callcenter (0257 555 55) blijft actief tot aan Brexit.

- Beschikt over tweedelijns-ondersteuning voor complexe vragen.
- Bereikbaar maandag tot en met vrijdag tussen 9u en 16u30.

5/ Brexit Dubbelinterviews

- Elke maand (juni/aug/sep)
- Tussen privé-onderneming die zich voorbereidt op Brexit en een douanier die de onderneming begeleidt heeft.
- In samenwerking met de kamers van koophandel.
- Publicatie in tijdschrift en website Voka (Actua).

→ STAVAZA: eerste dubbelinterviews vonden plaats te Kortrijk (mei).

Tweede dubbelinterviews staan gepland voor de tweede helft van augustus.

6/ Brexit Nieuwsberichten

- Items voor de website onder de rubriek “Nieuws” gepubliceerd.
- Doel: communiceren van info die reeds voorhanden is.
- Vb.: BOI, lege containers/trailers, leveranciersverklaring voor herhaald gebruik.
- https://financien.belgium.be/nl/douane_accijnzen/ondernemingen

Opmerking 1: Een grote ferry-maatschappij deelt massaal folders uit met info die enkel geldt voor Frankrijk en het VK. De inhoud van die folders strookt noch met onze wetgeving, noch met de visie van de Belgische Douane!

Opmerking 2: (met antwoord Werner Rens): Brexit Callcenter (0257 555 55) wordt momenteel bemand door 1 NI-talige en 1 Fr-talige (permanentie in eerste lijn). Meer complexe vragen worden beantwoord door de experts (tweede lijn). Na de Brexit wordt er nu al nagedacht om het Callcenter verder open te houden met eventueel versterking van de eerste lijn.

Opmerking 3: Immlé De Staercke wordt opgevolgd door Christophe Cambien voor het Brexit-luik (contactpersoon voor de externe klant) en Jeroen Sarrazyn (interne contactpersoon en tevens back-up voor Kristof Vranckaert).

Opmerking 4: FAVV & Brexit: FAVV schoot later uit de startblokken (ook inzake extra wervingen), maar ze hebben ondertussen alvast een uitgebreide Brexit-website.

ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
FAVV uitnodigen voor de Brexitsessie. Doel: finetuning informatie. Ter info: Jan Van Seghbroeck was bij vorige sessies aanwezig.	Kristof Vranckaert of Jeroen Sarrazyn	Eerstkomende Brexitsessie

Opmerking 5: Werner Rens was begin mei aanwezig op een event voor VK-bedrijven die ook een vestiging hebben in België. De Belgische Douanediensten werden daar publiekelijk in de bloemetjes gezet voor hun proactieve houding inzake de Brexit (acties callcenter, DM, ...).

Agendapunt 3: STAVAZA 3C

Eind 2018 werden na een oproep van de AAD&A 6 bedrijven geselecteerd:



Er waren veel vragen en het merendeel ervan raken tegelijkertijd meerdere domeinen aan. Toch werden de vragen ingedeeld naar dat domein waarop zij het meeste betrekking hadden. Bijna alle vragen zijn op de één of andere manier gelinkt aan de supply chain(s) van de economische operator in kwestie.

Conclusie:

3 actieve pilootbedrijven die erkennen dat dienstverlening een meerwaarde vormt in de ondersteuning van hun customs competence centers. Team ES wordt vaak bevraagd naar mogelijkheid toe te treden. 1/9/2019: open voor nieuwe kandidaturen. Communicatie via de website en het Nationaal Forum.

Vraag 1: Wanneer spreken we van een 3C?

Antwoord Werner Rens: “Van zodra er centrale coördinatie is van douane-activiteiten. De uitvoering hoeft niet centraal te gebeuren.”

Vraag 2: Wat betreft andere lidstaten?

Antwoord Werner Rens: “Er wordt bvb. bij tarief een niet-bindend advies verstrekt aan een bedrijf, een soort voorconsultatie-mogelijkheid. Heel goed voorbeeld is Roland, dat uitpakt met innovaties en die regelmatig zo’n niet-bindend advies vragen. Tariefadvies voor nieuwe producten is niet altijd evident. Naar andere lidstaten toe, is dit niet bindend, maar dit advies kan een start zijn naar een BTI (Bindende tariefinlichting). Deze is dan wel bindend in alle lidstaten.”

Vraag 3: Total is opgesplitst in verschillende bedrijven. Moet elk van die bedrijven dan zo’n 3C organiseren?

Antwoord Werner Rens: “Total kan in zijn geheel zo’n 3C creëren. Gelijkaardig voorbeeld is Evonik Antwerpen die douaneformaliteiten voor de hele Evonik-groep vanuit Antwerpen beheert. Douane-activiteiten van het moeder- en zusterbedrijf in Duitsland worden door Evonik Antwerpen beheerd.”

Agendapunt 4: STAVAZA INLEEFSTAGES (exclusief voor AEO-bedrijven)

2017-2018 → pilootproject (DSV en SSG).

- Uitwisseling van stagairs tussen AEO-bedrijf en AAD&A.
- Doel: “kijkje achter de schermen” gedurende 1 week, wederzijds begrip en co-creatie.
- Ontwikkelen van stageprogramma's op maat.

Juni 2019: ALS & DHL Aviation.

- Najaar 2019: Ahlstrom-Munksjö Malmedy, BDP International, Becton Dickinson Distrib Center.
- Voorwaarde = input bedrijf: stageprogramma + stagecontract.

Vraag: Blijven de inleefstages exclusief een mogelijkheid voor AEO-bedrijven?

Antwoord Werner Rens: “Op termijn zou dat eventueel kunnen uitgebreid worden met de grotere accijnsbedrijven.”

Agendapunt 5: FEEDBACK TARBEL EVENT

Op 22 mei te Brussel (Pacheco): voorstelling van de nieuwe Tarbel-applicatie. Deelname is gratis en promotie voor het event werd gevoerd via volgende communicatiekanalen: aankondiging op het Douanecongres, LinkedIn, Twitter, Website AAD&A, direct mailing AEO, website van het Nationaal Forum, artikel in Flows Magazine. Succesvol event! (grote opkomst: +280 inschrijvingen), maar toch 70-tal no-show (+ 25%) en weinig annulaties vooraf. Algemene feedback positief!

1 Kritische noot van een FR-talige wegens het NL-talig event en de simultane vertaling FR via headset.

ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Actiepunt 1: AAD&A levert de inhoud en sprekers/ organisatie gebeurt door private sector. Op die manier zijn extra events mogelijk, zowel in FR (eventueel Namen of Luik?) als in NL (Antwerpen?). → FR-talige bedrijven waren blijkbaar niet zo goed op de hoogte? → Slechts 10 aanwezigen uit het Antwerpse?	Brigitte Vandebussche/Werner Rens/Private sector	27/09
Alternatief: bevraging via DM (verwijzing naar foto's en presentaties op site + link naar enquête) met de vraag 'wil je nog iemand laten komen naar het event?' Inzicht naar interesse voor bijkomend(e) event(s)...	Silvie Hutsebaut	27/09
Actiepunt 2: WCO (internationale handel) eveneens uitnodigen bij een volgend event.	Brigitte Vandebussche	27/09
Actiepunt 3: nazicht tool Eventbrite → Uit nazicht blijkt dat het mogelijk is om te annuleren.	Silvie Hutsebaut	04/06

Agendapunt 6: USER EXPERIENCE

Project opgestart op niveau van de FOD Financiën binnen het CRM-programma, opgevolgd door Katrien De Wachter, dienst Communicatie AAD&A.

Meten tevredenheid gebruikers.

Doel: minder bezoeken ter plaatse; meer kennis via de website.

Via Google Analytics gepeild welke vragen particulieren en ondernemingen hebben.

- Particulieren: vragen rond pakketten en inschrijvingen voertuig buitenland.
- Ondernemingen: vragen rond applicatie D&A, Brexit en btw

Aandachtspunten via bevraging:

- Soms is voor de AAD&A iets een vanzelfsprekendheid, maar niet voor een bedrijf. Zo'n item wordt dan extra belicht op de site!
- Bijvoorbeeld de term 'productfiche' werd vervangen door 'infofiche'
- Vragen rond btw worden teruggekoppeld naar de desbetreffende administratie.

ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Oproep aan private sector: zijn er nog onderwerpen die zo'n extra belichting verdienen?	Katrien De Wachter/ private sector	04/06

Agendapunt 7: LOGISTIEKE BEURS MÜNCHEN

Deze beurs duurt van dinsdag 04/06 t.e.m. vrijdag 07/06/2019; Werner Rens zal hierbij aanwezig zijn. Vier havengemeenschappen zijn vertegenwoordigd (Antwerpen, Zeebrugge, Bierset en Zaventem Brucargo).
Gezamenlijke persconferentie (BE-Gate).

<https://messe-muenchen.de/en/technical/events/transport-logistic-2019.php>

Agendapunt 8: VARIA

ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Kan voor de havengemeenschap/commerciële dienst een extra oplage gedrukt worden van de infofiches (enkel in het Engels)?	Silvie Hutsebaut of Katrien De Wachter	27/09

De volgende vergadering zal (onder voorbehoud) plaatsvinden op **vrijdag 27/09 om 10u**.