



WG COMMUNICATIE & MARKETING

VERSLAG

26/06/2020

CONVENOR	Werner Rens (AAD&A Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
NOTULIST	Olivier Van Der Biest (AAD&A Marketing)
AANWEZIG	<p>Jef Hermans (Portmade, CEB) Werner Rens (AAD&A Marketing) Katrien De Wachter (AAD&A Communicatie) Ivan Hervent (AAD&A Communicatie) Yorick Keymeulen (AAD&A Marketing) Steffan Kessen (AAD&A Marketing) Sven Van der Biest (AAD&A Economic Support) Michel Lequeu (AAD&A Economic Support) Christophe Cambien (AAD&A Economic Support) Kai-Wing So (AAD&A Economic Support) Jeroen Sarrazyn (AAD&A Economic Support) Silvie Hutsebaut (AAD&A Marketing) Olivier Van Der Biest (AAD&A Marketing) Rudi Lodewijks (AAD&A, Regio Hasselt) Bart Engels (Secretariaat Nationaal Forum) Sophany Ramaen (Secretariaat Nationaal Forum) Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total) Koen De Ceuster (KvK Limburg, SBDINC) Kristin van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Stephanie Dierick (North Sea Port) Patrick Van Cauwenberghe (Havenbedrijf Zeebrugge) Kevin Verbelen (Agoria) Gerrit De Sterck, BCA (DHL) Jean Baeten (VBO)</p>
VERONTSCHULDIGD	<p>Jan Rouffaer (AAD&A Opleiding) Eric Duschesne (BDO) Roel Huys (Tabaknatie) Joffrey Decock (Ernst & Young) Laurent Moyersoen (Alfaport-Voka, NxtPort) Johan Peeters, CEB (Herfurth) Annemie Peeters (Havenbedrijf Antwerpen) Sonja Adriaensen (Nike) Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer) Benedicte Somja (AAD&A Communicatie) Walter Vandenhouste (AAD&A Finances) Karolien Vandenberghe (PWC) Tim Van Sant (PWC) Liesbeth Vermeire (PWC) Amaury Geernaert (AmCham, PwC Legal) Cicek Keskin (PWC) Hilde Bruggeman (ASV/Naves) Erwin Philips (Nike) Dirk Pottilius (Ziegler Group) Joana Pijpe (KGH Customs)</p>

Agendapunt 1: Nieuwe structuur van het Nationaal Forum

Werner Rens overloopt de nieuwe structuur van het Nationaal Forum die al voor 98% vast staat. Deze nieuwe doorstart komt er na een grondige evaluatie van de werking van het Nationaal Forum.

Het organigram dat vervat zit in het protocol van 2016 werd onder de loep genomen, maar uiteindelijk werd besloten om dit te behouden. Er vindt wel een belangrijke wijziging plaats op niveau van de nationale thematische werkgroepen. In het verleden waren er 8 van deze werkgroepen, maar dat wordt herleid naar slechts 5. De bedoeling is om het aantal topics in de werkgroepen te beperken en meer te werken rond prioriteiten, met dedicated subwerkgroepen rond die prioriteiten.

De werkgroepen zijn:

- WG Accijnzen: oude werkgroep Accijnzen wordt volledig overgenomen en blijft in zijn vorm bestaan.
- WG TCG (Trade Contact Group) en wettelijke bepalingen: nieuwe werkgroep. In feite zitten hier de voorgaande werkgroepen Algemene Bepalingen en Bijzondere Regelingen in vervat. Het doel van deze werkgroep is het voorbereiden van de officiële

TCG op niveau van de Commissie (komen 2x per jaar samen), om zo het gezamenlijk Belgisch standpunt van publiek en privaats beter af te stemmen, en de opvolging van de wetgeving. De projectgroep Beroepsbekwaamheid zal hieronder vallen.

- WG Digitale Strategie: 2 subwerkgroepen ICT-softwareproviders en globalisaties. Het doel van deze werkgroep is om duidelijkheid te verschaffen in verband met alle IT-projecten en de impact ervan op de private sector.
- WG Communicatie en Marketing: deze blijft bestaan. Het doel is communicatie en CRM, en eventueel innovatieve faciliteringsprojecten. De eerste subwerkgroep is er eentje rond Self-Assessment.
- WG In/Uit: hierin zijn de vroegere werkgroepen invoer, uitvoer en controleprocessen samengevoegd. De subwerkgroep rond Brexit verhuist van de werkgroep Communicatie en Marketing naar deze nieuwe werkgroep.

Agendapunt 2: 3C

Sven Van der Biest geeft kort de geschiedenis van het 3C-project mee. Er zijn op dit moment reeds 13 AEO-bedrijven die een 3C hebben in België. De bedoeling was om in september 2020 een event te organiseren voor AEO-bedrijven in verband met het concept rond 3C. Hierbij zouden trade promoting organisations bij betrokken worden, zou het gegaan hebben over de geleerde lessen en opgedane ervaringen en zou er gewerkt worden rond een soort van erkenning van bedrijven als 3C. Door de coronacrisis werd het event verplaatst naar het voorjaar van 2021 (naar alle waarschijnlijk zal dit plaatsvinden op dinsdag 9 maart 2021). Als compensatie worden in het najaar van 2020 voor de 3C-bedrijven 3 thematische mini-sessies rond een bepaald topic georganiseerd, welke een heel open format zullen hebben. In september zal het gaan over corona, in oktober over Brexit, voor december staat het thema nog niet vast. De bedoeling is dat de 13 3C-bedrijven een thema voorstellen om verder op in te gaan.

De 3C-erkenning staat vanaf nu open voor alle bedrijven die voldoen aan AEO, een customs competence center hebben (van hieruit douaneformaliteiten afhandelen, coördineren voor zichzelf of voor groep (moederbedrijf of zusterbedrijf)). Er wordt over nagedacht om het op termijn ook open te stellen voor pure dienstverleners, aangezien die vraag vaak binnenkomt. Er zijn 2 vaste instapmomenten per jaar: begin maart en begin oktober. Alle kandidaturen mogen via mail doorgestuurd worden, vergezeld van wat meer uitleg over wie je bent, hoe je de douanezaken aanpakt en waarom je denkt dat je een customs competence center hebt.

Kristin van Kesteren-Stefan stelt de vraag of de bedrijven zichzelf kandidaat moeten stellen, of dat de douane zelf de bedrijven contacteert die hiervoor in aanmerking komen. Sven Van der Biest antwoordt dat beide gebeuren, zowel vanuit het centrale niveau als vanuit het regionale niveau via de klantcoördinatoren.

Agendapunt 3: SBA/SA

Sven Van der Biest stelt dat er bij SBA een link is met 3C, maar dat niet elk customs competence center hetzelfde is, ook al beogen ze allemaal een kwaliteitsvolle en compliant afhandeling van hun douanezaken, soms opereren ze op verschillende niveaus en is er een verschillend niveau van ervaring en kennis. Naar de toekomst toe is de kans wel reëel dat een 3C-bedrijf gemakkelijker vatbaar zal zijn voor SBA, maar dit zal niet automatisch zijn, er is geen 1 op 1 relatie maar er zijn wel parallellen.

Twee bedrijven (BASF en Evonik Antwerpen) uit de oorspronkelijke pilootfase SBA hebben de vraag gesteld hoe het nu eigenlijk zit met de verdere uitrol van SBA binnen België, en eventueel binnen Europa, aangezien er eerst een degelijke basis voor SBA gecreëerd moet worden als opstap naar Self-Assessment. In dit kader heeft de douane begin mei 2020 een meeting gehad met DG Taxud, waaruit bleek dat zij zeker willen meewerken en meedenken, maar waarin zij ook aangaven dat het niet zozeer DG Taxud is die op de rem wil gaan staan, maar eerder DG budget en het Europese Rekenhof, omdat ze het innen van rechten niet meteen zien samengaan met SBA. Er werd afgesproken om een non-paper te gaan opstellen tegen 22 juni 2020, waarin de douane haar visie op SBA en de geleerde lessen uit de Belgische pilootprojecten meegeeft. De bedoeling is dat DG Taxud daarmee akkoord gaat en deze kan gebruiken als een vorm van verantwoording naar DG Budget om zo officiële pilootprojecten op te starten die niet beperkt blijven tot België. Deze non-paper zal tijdens de volgende CPG worden besproken. Werner Rens vult aan dat er in de huidige wetgeving alleszins verwijzingen zijn naar en mogelijkheden voor SBA.

De komende maanden gaat de AAD&A aan de slag met de vraag vanuit DG Taxud om best practices op te stellen die meer in detail de controlemethodologie gaan beschrijven, hoe we dat zien en zouden aanpakken.

Kristin Van Kesteren-Stefan stelt voor om ook nog een Frans en Nederlands pilootbedrijf te betrekken bij het project, omdat het nu 2 Duitse bedrijven zijn. Ze stelt dat als je verschillende landen erbij betreft, dit dan niet overkomt alsof België het vraagt, maar verschillende lidstaten. Werner Rens antwoordt dat het opportuun is om ons voorlopig te beperken tot deze 2 bedrijven voor het project naar DG Taxud toe, en af te wachten of ze het verdedigd krijgen bij DG Budget en of we officieel van start mogen gaan. Als het dan goed loopt, dan moeten we proberen om Duitsland mee te krijgen in het verhaal. Op die manier zal het makkelijker worden om uit te breiden naar andere lidstaten.

Werner Rens stelt de vraag aan de werkgroep wat volgens hen de beste manier is om dit te benaderen. Nog andere mensen uit private sector in subwerkgroep tijdens de opstartfase of enkel de mensen uit de betrokken bedrijven (BASF en Evonik Antwerpen) erin? Of na de eerste opstartfase en evaluatie pas? Jean Baeten stelt voor om een subwerkgroep te starten met meer mensen die kunnen nadenken over het concept SBA.

Oproep kandidaten voor subwerkgroep lanceren na de feedback over de non-paper (tweede helft van augustus).

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Oproep kandidaten subwerkgroep SBA lanceren	Sven Van der Biest	21/08/2020

Agendapunt 4: Leesbaarheid

Project op vraag van de voorzitter van de FOD Financiën. Alle brieven moeten te begrijpen zijn nadat ze 1 keer gelezen zijn. Elke administratie moet in de loop van het jaar 10 brieven selecteren om in onderling overleg de brieven te herschrijven. De oproep via Forward Belgium om brieven door te sturen was geen groot succes, er werd slechts 1 brief ontvangen. Die ene brief was er eentje van de Nederlandse douane die heel duidelijk was, terwijl de Belgische equivalent heel onduidelijk was. Jef Hermans zal zelf verder op zoek gaan naar brieven om te herschrijven.

Rudi Lodewijks geeft mee dat voor KISSIC de typebrieven worden opgemaakt volgens de richtlijnen van de voorzitter. Hij zal de nieuwe brieven doorsturen naar Katrien de Wachter om ze na te lezen en eventueel suggesties te doen.

Jef Hermans stelt dat niet enkel de vorm van de brief van belang is, maar ook hoe de brief bij het bedrijf komt. Hij hoopt dat dit in de toekomst ook via mail zal gebeuren. Rudi Lodewijks en Werner Rens geven mee dat dit in de toekomst in digitale versie (via MyMinfin) zal moeten verlopen. Enkel de kritieke brieven (vb. schorsing vergunning) zullen via beide wegen verstuurd worden.

Op termijn zal KISSIC-communicatie binnen de werkgroep Communicatie en Marketing plaats kunnen vinden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Feedback op brieven Rudi Lodewijks	Werkgroep	03/07/2020
Oplijsting nieuwe brieven die geselecteerd zijn voor herwerking	Katrien de Wachter	09/10/2020

Agendapunt 5: Nieuwsbrief AAD&A

Voorlopig staat er gepland om te starten met een nieuwsbrief die enkel de actuberichten van een bepaalde periode opsomt. Momenteel heeft de AAD&A niet de resources om andere artikels op te nemen. Eventueel zou er ook nog de mogelijkheid zijn om foto's of publiciteit rond events of perszaken van die bepaalde periode in te plaatsen.

Ivan Hervent geeft mee dat de grootste problemen voor de realisatie van de nieuwsbrief alles rond GDPR en de technische mogelijkheden van de website waren. Volgens de regels mag je geen enkele nieuwsbrief meer sturen naar een reeds bestand adressenbestand, iedereen moet op voorhand zijn akkoord geven.

Initieel was het de bedoeling om een inschrijvingsmodule te creëren op de site, maar qua budget ging dit niet. Het MyMinFin-portaal werd ook bekeken om een extra optie te maken om je in te schrijven op de nieuwsbrief, maar dit bleek ook te veel werk en zou te lang duren. Binnen het nieuwe bulkmailsysteem is er een mogelijkheid om een inschrijvingsmodule te creëren die niet wordt gehost op de site van de douane, maar waarnaar de douane wel kan verwijzen (via bijvoorbeeld een banner). Momenteel is men nog bezig met de creatie, maar er is wel al een voorbeeld van een mogelijke nieuwsbrief die nu ook gebruikt wordt voor De Schakel (nieuwsbrief geschreven door en voor douaniers). Het voorbeeld wordt aan de groep getoond. Via deze manier is het ook mogelijk om er foto's en video's en dergelijke in te plaatsen. Eenmaal de doelgroep bepaald is via het inschrijfsysteem, kan het vrij snel gaan om iets uit te sturen. Het grootste probleem is de beschikbaarheid van resources om content te creëren.

Midden juli zou de lancering van de banner met de inschrijfmogelijkheid gepubliceerd kunnen worden. Hiervoor moet er dan ook een actubericht gecreëerd worden voor op de website om dit nog eens extra onder de aandacht te brengen, naast een communicatie op de website van het Nationaal Forum.

Periodieke timing: hoeveel nieuwsbrieven per jaar? Katrien de Wachter en Ivan Hervent stellen voor om je niet vast te pinnen op vaste periodes, maar om uit te gaan van het volume van de nieuwsbrief en de content. In het begin zal het toch vooral een verzameling van actuberichten zijn, en dan is de vraag hoe relevant dit nog is als deze pas na 3 maanden in een nieuwsbrief worden samengevat? Marc Wouters sluit zich hierbij aan, en geeft mee dat een nieuwsbrief ook kan gaan over één hot topic, waarbij je dan heel kort op de bal kan spelen. Op die manier is periodiciteit niet meer van belang. Werner Rens stelt dat we voor hot news al het medium van de actuberichten en de RSS-feed hebben. Als het gaat om bepaalde topics te belichten in een nieuwsbrief, dan moeten er meer resources ter beschikking gesteld worden voor de AAD&A. Wat wel kan op korte termijn, is een overzicht van de actuberichten eventueel aangevuld met reportages over events of andere initiatieven.

Douane inZicht van de Nederlandse douane is volgens Jef Hermans conceptueel het type nieuwsbrief waar de meesten naar zoeken. Daar lees je een verhaal (nieuwsbrief) in plaats van een gespecialiseerde weergave over een bepaald onderwerp (actubericht).

Jan Van Wesemael stelt voor om een redactieraad op te stellen als samenwerking tussen de douaneadministratie en de private sector. Werner Rens stelt zich hierbij de vraag in welke mate je dan nog kan spreken van een nieuwsbrief van de AAD&A. Maar ook in NL komen steeds beide partijen aan het woord.

Alvorens tot een beslissing van de werkgroep te komen over de inhoud van de nieuwsbrief zullen er 2 cases opgemaakt worden om de mening van de werkgroep over te vragen:

- Case 1: nieuwsbrief gebaseerd op globaliseren van actuberichten
- Case 2: nieuwsbrief gebaseerd op reportages en redactieteam

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan hoeveel mensen er bereikt worden met de actuberichten	Ivan Hervent	09/10/2020
2 cases opmaken om de mening van de werkgroep te vragen	Communicatiedienst	Asap
Cases doorsturen naar de leden van de werkgroep	Secretariaat Nafora	Asap
Voorkeur voor case overmaken aan secretariaat Nationaal Forum	Werkgroep	Asap

Agendapunt 6: Corona communicatie: STAVAZA

Jeroen Sarrazyn geeft mee dat in de eerste week van de lockdown een coronamailbox werd opgericht die zijn nut heel duidelijk heeft bewezen.

Accijnsuitzonderingen en -procedures waren de thema's die in het begin vooral aan bod kwamen. Nadien waren er veel vragen rond het toepassen van de vrijstellingen. Ook ondernemingen die niet zoveel met in- en uitvoer te maken hebben, contacteerden de douane met vooral basisvragen. Dit alles heeft geleid tot de publicatie van een duidelijke brochure om die vragen op te vangen. De crisisbox heeft ook ingegrepen in concrete problemen, en heeft zelfs 1 op 1 gewerkt met logistieke bedrijven. Sinds eind mei is de druk op de mailbox sterk verminderd.

De AAD&A heeft ook getracht om via andere kanalen informatie in te winnen om zo duidelijk mogelijk te kunnen communiceren. Zo heeft ze gecommuniceerd met andere overheidsinstellingen (FOD Economie, FAGG, ...), met de Nederlandse douane (uitwisseling van tips) en heeft ze ook via de Commissie en de WDO afgetoetst naar het buitenland.

De volgende vergadering zal op vrijdag 9 oktober 2020 om 13u30 plaatsvinden.