



WG MARKETING & COMMUNICATIE

VERSLAG

09/10/2020

CONVENOR	Werner Rens (AAD&A Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
NOTULIST	Olivier Van Der Biest (AAD&A Marketing)
AANWEZIG	Jef Hermans (Portmade, CEB) Werner Rens (AAD&A Marketing) Katrien De Wachter (AAD&A Communicatie) Ivan Hervent (AAD&A Communicatie) Bénédicte Somja (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) Jeroen Sarrazyn (AAD&A Economic Support) Silvie Hutsebaut (AAD&A Marketing) Olivier Van Der Biest (AAD&A Marketing) Griet Mahieu (AAD&A, Werkmethodes) Bart Engels (Nationaal Forum) Sophany Ramaen (Nationaal Forum) Rudi Lodewijks (AAD&A, Regio Hasselt) Petra Tack (AAD&A, Regio Hasselt) Stefan Busselot (Customs 4 Trade) Patrick Van Cauwenberghe (Havenbedrijf Zeebrugge) Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Koen De Ceuster (KvK Limburg, SBDINC) Jean Baeten (VBO) Kristin van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen) Stephanie Dierick (North Sea Port) Joffrey Decock (Ernst & Young)
VERONTSCHULDIGD	Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer) Diana Bouhuys (Fedex) Hilde Bruggeman (ASV/Naves) Joana Pijpe (KGH Customs) Karolien Vandenberghe (PWC) Roel Huys (Tabaknatie) Sabine Vande Poele (Fedex) Serge Gumienny (EY) Gerrit De Sterck, BCA (DHL)

Agendapunt 1: Communicatie Brexit

De subwerkgroep Brexit valt nu onder de werkgroep 'Operations', waarvan in de week van 9 november de volgende vergadering gepland staat. Het communicatieluk rond Brexit zal wel behandeld worden binnen de werkgroep 'Marketing & Communicatie'.

In de aanvangsfase was het de bedoeling om naar een beperkt publiek te communiceren, namelijk naar bedrijven die handel drijven met het VK. Dit werd onder andere gedaan in de vorm van webinars en 1-op-1 gesprekken met belangenverenigingen om zo goed mogelijk informatie te verspreiden en verzoeken van sectoren op te vangen. Ondertussen hebben we bijna het kantelmoment bereikt waarop er heel wat meer gecommuniceerd zal worden naar het grote publiek. In november wordt er een perspakket verspreid met de boodschap dat de aangifte van goederen verplicht is, dat het vervullen van douaneformaliteiten niet meer optioneel is en dat er geen overgangperiode is. Vanaf december wordt er ook informatie naar particulieren verspreid. In de tussentijd wordt er onverminderd gereageerd op zaken rond Brexit die in continue ontwikkeling zijn en op eventuele vragen van de media.

In het VK is op 8 oktober 2020 de tweede versie van het border operating model gepubliceerd. Hierin staan alle wijzigingen van het vorige model aangeduid in de eerste pagina's.

Agendapunt 2: Leesbaarheid: Communicatie "Kissic"

Er werden 11 brieven nagekeken op leesbaarheid en doorgegeven aan het KIS-SIC projectteam. Dit zijn vooral standaardbrieven, die in eerste instantie aangepast werden in overeenstemming met de schrijfgids van de FOD Financiën.

Vanuit de handel werden 8 voorbeeldbrieven ontvangen. Deze Nederlandse voorbeelden werden nog niet allemaal vergeleken met de Belgische, maar toch werden er reeds een aantal opmerkingen geformuleerd. Bepaalde zaken zullen al door KIS-SIC aangepakt en verbeterd worden.

KIS-SIC zal zich in de eerste fase richten tot berichten en brieven die te maken hebben met het afgifteproces van vergunningen. KIS-SIC zal zelf controleren of de noodzakelijke elementen aanwezig zijn wanneer de aanvraag ingediend is via het MyMINFIN-portaal. Als dat het geval is zal je automatisch een ontvangstbericht krijgen. Vanaf dan begint ook de termijn te lopen voor het aanvragen van de douanevergunning. Er zal ook automatisch ingevuld worden naar welke dienst de aanvraag gestuurd moet worden.

Voor wat betreft de opmaak van de vergunningen, maakt men in Nederland een combinatie van de website en de vergunning: de basisvoorwaarden van een vergunning staan op de website, de individuele voorwaarden krijgt de vergunninghouder op papier. In België staan alle gegevens in de vergunning, dus zowel de basisvoorwaarden als de individuele voorwaarden.

Het doel van KIS-SIC is de opmaak van de verschillende vergunningen zoveel mogelijk generiek te maken zodat bepaalde informatie/gegevens steeds op dezelfde plaats in de vergunningen terug te vinden zijn. Dit maakt het overzichtelijker, IT-technisch gemakkelijker, en als gevolg zal alles sneller en eenvoudiger verlopen. Ook bij een wijziging van een vergunning is het eenvoudig om dan de vergunning op te vragen en enkel aan te passen wat gewijzigd moet worden. De afgevaardigde bestuurder van een bedrijf moet zijn medewerkers mandateren om toegang te krijgen en wijzigingen aan te brengen aan de douanevergunningen in het MyMINFIN-portaal van het bedrijf.

De EU legt op om de resultaten van uitgevoerde audits aan de geauditeerde operator kenbaar te maken. Momenteel is dit enkel het geval bij het afgifteproces van de AEO-vergunningen. Met KIS-SIC zal de aanvrager van de vergunning voor elke uitgevoerde voorafgaande audit een auditrapport in zijn MyMINFIN-portaal ontvangen. Hij/zij krijgt dan een termijn van 5 dagen om te reageren op deze bevindingen. Na deze 5 dagen zal het afgifteproces zijn verder verloop krijgen. Van elk bericht dat in het MyMINFIN-portaal verschijnt, wordt er ook automatisch een e-mail gegenereerd.

Agendapunt 3: Nieuwsbrief AAD&A

Op vraag van de werkgroep werden 2 cases uitgewerkt, waarbij de grootste voor- en nadelen uitgelicht werden.

De eerste case die uitgewerkt werd, was het bundelen van de actualiteit. Als voordelen heeft deze dat het GDPR safe is via een online inschrijfformulier. Je moet geen nieuwe content creëren, waardoor er ook geen extra resources nodig zijn. Van start tot einde kan alles in-house gebeuren.

De tweede case was het maken van reportages door een redactieteam. Ook dit is GDPR safe via een online inschrijfformulier. Wel zijn voor deze case extra resources nodig omdat je op zoek moet gaan naar nieuwe onderwerpen en deze goed moet uitwerken.

Deze cases werden rondgestuurd naar de werkgroep, waarbij men stelt dat reportages een meerwaarde kunnen zijn, maar dat deze niet gezien worden als een must om al mee aan de slag te gaan.

De algemene consensus luidt dat het bundelen van de activiteit zoals die nu verschijnt op de website, in eerste instantie voldoende is. Als er in de toekomst eventueel meer resources beschikbaar zijn, is er misschien een mogelijkheid om een redactieteam op te richten die zal instaan voor het maken van reportages voor de nieuwsbrief.

Kristin Van Kesteren-Stefan stelt de vraag of de nieuwsbrief enkel uit nieuws naar ondernemingen zal bestaan of ook uit content voor particulieren. Ivan Hervent antwoordt dat de belangrijkste doelgroep de bedrijven zijn, en dat de vraag voor een nieuwsbrief vanuit het bedrijfsleven en het management komt waardoor het nieuws voor particulieren eruit gefilterd zal worden. Ook Werner Rens treedt hem bij in dat standpunt.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Communicatie om in te schrijven op nieuwsbrief	Ivan Hervent	15/11/2020

Agendapunt 4: Terugkoppeling uitrol 3C

Na het afronden van het pilootproject werd begin 2020 het 3C-project opengesteld naar andere bedrijven. Voor het eerste instapmoment hebben zich 7 bedrijven ingeschreven, waarvan er 6 ook effectief in het project gestapt zijn. Later zijn er nog 8 bijgekomen. Sinds het uitbreken van COVID-19 had de dienst Economic Support minder contact met de 3C-bedrijven, waardoor ze op zoek gingen naar manieren om hun proactieve mindset kracht bij te zetten. Zo stond er in september een AEO-event rond 3C gepland, dat als gevolg van de coronamaatregelen uiteindelijk uitgesteld werd naar 2021. Onder voorbehoud zal dit in het begin van de lente georganiseerd worden, afhankelijk van het verdere verloop van de pandemie. Als alternatief worden 3 webinars georganiseerd, met als thema's COVID-19, Brexit, en informatica technische implicaties in de nabije toekomst. De eerste webinar heeft reeds plaatsgevonden en bleek een succes.

Er zullen per jaar telkens 2 instapmomenten in het 3C-project zijn (in maart en oktober, deze worden tijdig meegedeeld).

Agendapunt 5: Feedback pilot SBA met DG TAXUD

Eind juni 2020 werd een highlevel non-paper opgesteld die naar de Europese Commissie gestuurd werd. Als feedback werd meegegeven dat niet enkel het proces beschreven moet worden, maar dat zowel het proces als de procedure gedetailleerd uitgewerkt moeten worden. Het strategisch comité heeft op 5 september 2020 beslist om hiermee door te gaan. Op dit moment is men achter de schermen bezig met het uitwerken van een gedetailleerd voorstel richting de commissie, met als doel om dit nog voor eind 2020 over te maken.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Gedetailleerde non-paper richting DG Taxud	Sven Van der Biest	31/12/2020

Agendapunt 6: Stavaza ppt rond producten

Het opmaken van PowerPointpresentaties is een initiatief naar analogie met de reeds bestaande productfiches. Dit project is opgedeeld in 2 luiken. Een eerste luik bestaat uit PowerPoints over vergunningen/producten die we zelf gaan creëren voor onze eigen mensen, met als bedoeling om klantcoördinatoren te ondersteunen in hun externe communicatie. Het achterliggende idee is om op die manier

de externe communicatie te uniformiseren naar lay-out en inhoud. Het tweede luik is gericht naar de private sector. Dit is eerder een aanbod ter ondersteuning van presentaties die de private sector of de Trade Promoting Organisations zelf opstellen. In dit geval komt het initiatief dus van de private sector zelf, waar zij zelf presentaties ontwikkelen en beroep kunnen doen op de AAD&A voor ondersteuning of advies voor de douanetechnische content. Werner Rens stelt voor om hiervoor eventueel een disclaimer/logo/stamp of approval te ontwikkelen om op die geverifieerde slides te plaatsen (bijvoorbeeld approved by Belgian Customs).

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan hoe approval in ppt krijgen	Silvie Hutsebaut	14/01/2021

Agendapunt 7: Stavaza rapportage globale faciliteringsgraad AEO

De bedoeling is om aan AEO-bedrijven mee te geven welk voordeel ze als AEO-bedrijf hebben voor wat betreft de selecties en/of controles. Hierbij wordt er gekeken naar welke selecties en/of controles AEO-bedrijven zouden gehad hebben indien ze geen AEO-vergunning zouden hebben. Initieel was het de bedoeling om dit individueel te bekijken, maar er werd een negatief advies gegeven. Deze analyse voor elk individueel AEO-bedrijf uitvoeren is namelijk heel complex en vraagt heel wat resources. Vanuit risicobeheer had men ook schrik dat de risicoprofielen te veel blootgegeven zouden worden. Het globale cijfer kan echter wel meegegeven worden, en dit zal eenmaal per jaar gebeuren met betrekking op het voorgaande jaar, vanaf 2021.

Waarschijnlijk zullen 4 cijfers gegeven worden: een cijfer voor de groep dienstverleners en een cijfer voor de groep niet-dienstverleners, waarbij dan per groep verder ontdebeld wordt naar een cijfer voor de selecties waarbij alle selectiedomeinen in overweging zijn genomen (ook diegene waarover D&A niet zelf de ownership heeft, bijvoorbeeld ook alles rond niet-fiscaal) en een cijfer waarbij alleen de selecties vanuit de D&A-domeinen (waarover D&A wel ownership heeft) bekeken werden. Ieder cijfer zal betrekking hebben op alle aangiftes samen, er wordt geen onderscheid gemaakt tussen invoer en uitvoer, of tussen een normale procedure of een vereenvoudiging.

Marc Wouters stelt de vraag of er voor niet AEO-bedrijven ook zo een inschatting kan gemaakt worden. Werner Rens stelt voor om de globale cijfers van de AEO-selecties ook door te geven aan de klantcoördinatoren. Als een kandidaat-AEO bedrijf dan vraagt wat het verschil is tussen hen en een AEO-bedrijf, kan het cijfer van de AEO-selecties meegegeven worden en kan dat bedrijf dat globale cijfer vergelijken met hun eigen selectiecijfer.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Meedelen globale faciliteringsgraad AEO	Werner Rens	1 ^{ste} trimester 2021

Agendapunt 8: Stavaza user experience productfiches

Er zal hiervoor tegen de volgende vergadering een dubbele oefening gemaakt worden: eentje voor de periode van het jaar 2019 en een voor de periode van 1 juli 2020 tot 1 december 2020. De reden voor die 2 verschillende periodes is omdat de AAD&A sinds juli in de Brexit-communicatie haar discours aangepaste en meer benadrukt dat het zinvol kan zijn om bepaalde douanevergunningen aan te vragen.

De analyse zal via Google Analytics gebeuren voor 3 talen: Nederlands, Frans en Engels.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Analyse user experience productfiches	Werner Rens	14/01/2021

Agendapunt 9: Varia

9.1 Input private sector

Werner Rens stelt de vraag hoe het initiatief van de private sector in de werkgroep versterkt kan worden.

Jean Baeten geeft aan dat dit in deze tijden van online vergaderen moeilijk is doordat men passief voor een scherm zit en dan plots actief moet zijn. Als je echt input wil krijgen van deelnemers zou op voorhand expliciet aangegeven moeten worden dat dit van hen verwacht wordt.

Sophany Ramaen haalt aan dat het Nationaal Forum een samenwerking is tussen beide partijen, en dat de private sector ook uit zichzelf input mag geven. Vanuit de private sector wordt aangehaald zij normaal gezien eerst de goedkeuring van de stuurgroep nodig hebben voor wat betreft nieuwe agendapunten aanbrengen. Sophany antwoordt dat dit vooral betrekking heeft op de grotere projecten. Er zijn echter verschillende punten van waar de input kan komen, via de werkgroep naar de stuurgroep, of rechtstreeks naar de stuurgroep. Op niveau van de werkgroep mag er steeds input gegeven worden. Werner Rens treedt haar hierin bij en stelt dat men binnen de specifieke werkgroepen kleinere topics kan aankaarten en behandelen zonder eerst langs de stuurgroep te moeten passeren. Als het om belangrijke topics gaat die belangrijke beslissingen vragen en die eventueel veel resources vragen, dan is de goedkeuring van de stuurgroep wel vereist.

Marc Wouters vult aan dat bepaalde zaken ook via de varia besproken kunnen worden binnen de werkgroepen. Hij stelt ook dat door het ontbreken van een regering en de coronacrisis alles is stilgevallen. Op vlak van wetgeving en regelgeving gebeurt er bijvoorbeeld niet veel. Het ontbreken van input en initiatief heeft dus niet te maken met desinteresse van de sector.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Onderwerpen die private sector behandeld wil zien	Private sector	14/01/2021

De volgende vergadering zal op donderdag 14 januari 2021 om 13u30 plaatsvinden.