



WG MARKETING & COMMUNICATIE

VERSLAG

29/01/2021

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) Bénédicte Somja (AAD&A, Communicatie) Yorick Keymeulen (AAD&A, Marketing) Sven Van der Biest (AAD&A, Economic Support) Michel Lequeu (AAD&A, Economic Support) Jeroen Sarrazyn (AAD&A, Economic Support) Kai-Wing So (AAD&A, Economic Support) Silvie Hutsebaut (AAD&A, Marketing) Olivier Van Der Biest (AAD&A, Marketing) Griet Mahieu (AAD&A, Werkmethodes) Rudi Lodewijks (AAD&A, Regio Hasselt) Petra Tack (AAD&A, Regio Hasselt) Eline Cuppens (AAD&A, Regio Hasselt) Koba Tuts (AAD&A, Regio Brussel) Bart Engels (Nationaal Forum) Sophany Ramaen (Nationaal Forum) Ann Devriese (UPS) Diana Bouhuys (Fedex) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Jean Baeten (VBO) Joffrey Decock (Ernst & Young) Kristin van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen) Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total) Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer) Patrick Van Cauwenberghe (Havenbedrijf Zeebrugge) Sam Quintelier (Brussels Airport) Sophie Verberckmoes (BDO) Fons Uyttendaele (UPS) Koen De Ceuster (KvK Limburg, SBDINC) Joana Pijpe (KGH Customs) Serge Gumienny (EY) Stephanie Dierick (North Sea Port)</p>
VERONTSCHULDIGD	<p>Steffan Kessen (AAD&A, Marketing) Roel Huys (Tabaknatie) Stefan Busselot (Customs 4 Trade) Hilde Bruggeman (ASV/Naves) Karolien Vandenberghe (PWC) Sabine Vande Poele (Fedex) Gerrit De Sterck, BCA (DHL)</p>

Agendapunt 1: Feedback eerste nieuwsbrief AAD&A

Ivan Hervent licht kort toe dat er voor de inhoud van de nieuwsbrief gekozen werd om voornamelijk interessante en belangrijke reeds gepubliceerde actua-berichten te bundelen en opnieuw onder de aandacht te brengen. De inschrijvingsmodule leverde 248 inschrijvingen op. De eerste nieuwsbrief zal waarschijnlijk op 1 februari verschijnen, en zal bestaan uit een voorwoord van Administrateur-generaal Kristian Vanderwaeren, cijfers rond drugs in Antwerpen, douanewaarde en onderwaardering, regelgeving rond Brexit en dan voornamelijk met Noord-Ierland, en verwijzingen naar alles rond de coronacrisis. Daarnaast zal er waarschijnlijk ook een artikel in staan dat nog nergens eerder verschenen is. Voorlopig zal de nieuwsbrief enkel beschikbaar zijn in het Nederlands en in het Frans, omdat de douane op dit moment niet over de capaciteiten beschikt om alles tijdig in de 4 talen te hebben. Kristin Van Kesteren-Stefan werpt op dat het interessant zou zijn om toch een Engelse versie te publiceren, maar volgens de taalwetgeving mag een vertaling naar het Engels pas gebeuren nadat er een Duitstalige versie is gepubliceerd.

Jef Hermans stelt de vraag of de juiste inschrijvingslink nog eens naar de federaties gestuurd kan worden. Ivan Hervent antwoordt dat dit al breed werd gecommuniceerd, onder andere via de website van de AAD&A, LinkedIn en via het Nationaal Forum. Werner Rens stelt voor om een nieuwsbericht op de website te plaatsen wanneer de eerste nieuwsbrief verzonden werd, met daarin ook de

boodschap dat geïnteresseerden zich via de module kunnen inschrijven om zo de volgende nieuwsbrief automatisch te ontvangen (nieuwe inschrijvingen werken niet retroactief). De nieuwsbrief zal ook op de website van de AAD&A gepubliceerd worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Actuabericht lancering nieuwsbrief AAD&A	Ivan Hervent	01/02/2021

Agendapunt 2: Non-paper DG Taxud over SBA

Sven Van der Biest herhaalt kort de historiek van de non-paper over SBA. In juni 2020 werd een eerste voorstel van de non-paper overgemaakt aan de Commissie. In de feedback die hierop ontvangen werd in de zomer, stelde men zich vragen over risicoafdekking, monitoring en of er intern voldoende beschikbare middelen waren. Er was dus nood aan herbevestiging, wat in september van het managementniveau verkregen werd. In het najaar werd er op zoek gegaan naar oplossingen op de vragen van de Commissie, maar door de complexiteit en de vele vragen rond Brexit werd de vooropgestelde deadline niet behaald. Momenteel is er wel een voorstel klaar dat in de loop van februari intern voorgelegd wordt aan de projectgroep die eraan gewerkt heeft, met als bedoeling om dat voorstel na goedkeuring in het eerste kwartaal nog over te maken aan de Commissie. Daarna is het opnieuw wachten op feedback.

Agendapunt 3: Disclaimer/logo/stamp of approval om op ppt's te plaatsen

Het team Marketing heeft enkele ideeën voor een stamp of approval laten uitwerken door de grafische dienst, en legt deze voor aan de werkgroep. Uit de groep komt naar voren dat de icoontjes die op enkele voorstellen gebruikt worden wel leuk zijn, maar dat deze bijna zullen 'verdwijnen' als je de stamp zal verkleinen. De voorkeur van de groep gaat uit naar het logo rechtsonder op de slide, maar hierbij stellen ze voor om de kleuren van de cirkels om te draaien.

Jef Hermans stelt de vraag of de douane geen misbruik van de stamp of approval vreest. Werner Rens treedt hem daarin bij, en geeft aan dat er verschillende voorwaarden gekoppeld zullen zijn aan het gebruik van de stamp. Deze zal enkel gebruikt mogen worden door entiteiten die België promoten. Dit zijn dan TPO's van publiek of semipubliek recht, zoals FIT, AWEX, HUB Brussels en eventueel het Agentschap voor Buitenlandse Handel. Daarnaast zien we binnen havengemeenschappen ook vaak dergelijke organen, zoals het commerciële of marketingluik binnen Port of Antwerp, MBZ, Brucargo en Liège Airport, waarbij die entiteiten ook van publiek of semipubliek recht zijn. De stamp zal dus niet door private ondernemingen gebruikt mogen worden, omdat dit een overload aan werk en een risico op misbruik in plaats van gebruik met zich zou meebrengen.

Dit moet nog intern bij de AAD&A voorgelegd en goedgekeurd worden vooraleer het gebruikt mag worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Aanpassing stamp of approval	Team Marketing	01/04/2021
Voorleggen stamp of approval aan managementteam	Werner Rens	01/04/2021

Agendapunt 4: Globale faciliteringsgraad AEO

Er zullen 4 cijfers meegedeeld worden die telkens betrekking hebben op transactionele facilitering, waarbij er een onderscheid gemaakt wordt tussen AEO-dienstverleners en AEO niet-dienstverleners. Deze worden verder opgesplitst in 2 groepen, gebaseerd op de vraag of de douane autonoom kan beslissen of ze bepaalde deselecties doorvoert voor AEO's of niet.

Het cijfer dat berekend wordt zal een globaal cijfer zijn over alle aangiftes en vergunningen heen. Dit moet in principe groter zijn dan 1, omdat bedrijven dan voordeel doen met de AEO-vergunning. Voor de berekening van het cijfer staat in de teller het aantal selecties dat alle AEO-bedrijven zouden gehad hebben indien ze geen AEO-vergunning zouden hebben, terwijl in de noemer het aantal selecties staat dat alle AEO-bedrijven effectief gekregen hebben.

Jef Hermans zou het heel interessant en waardevol vinden als het cijfer voor facilitering naast globaal ook individueel berekend en meegegeven wordt, zodat het AEO-bedrijf zijn eigen cijfer kan vergelijken met de gemiddelde situatie, om indien nodig de eigen AEO-werking verder aan te scherpen. Werner Rens geeft mee dat een individueel cijfer berekenen op dit moment niet mogelijk is om verschillende redenen, onder andere door de complexiteit. Hij geeft ook aan dat een vergelijking van het eigen cijfer met het globale cijfer geen goede oefening is omdat dit afhangt van je eigen tradeflows.

Werner Rens deelt mee dat elk AEO-bedrijf de globale cijfers zal ontvangen via een persoonlijke mail, maar polst ook of de douane die globale cijfers ook naar niet-AEO's moet sturen. De beslissing van de werkgroep is dat de algemene cijfers van de faciliteringsgraad wel publiekelijk meegedeeld kunnen worden op de website. Dit moet wel nog voorgelegd worden aan het managementteam.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Voorleggen publicatie globale faciliteringsgraad op website aan managementteam	Werner Rens	01/04/2021

Agendapunt 5: Evolutie 3C voor 2021

Sven Van der Biest geeft mee dat er op dit moment al 14 3C-bedrijven zijn, en dat het doel is om het jaar 2021 af te sluiten met 20 3C-bedrijven. In maart zullen al 2 nieuwe bedrijven in het project instappen. Een bijkomende doelstelling is om minstens eenmaal per jaar met elke van deze 3C-bedrijven een strategische meeting te houden. Verder willen ze ook blijvend webinars organiseren, zoals de webinar over ICS2 die gepland staat voor maart 2021. Deze zal deels een herneming zijn van wat eerder aan bod kwam binnen het Nationaal Forum, maar zal ook wat testresultaten en print screens meegeven van hoe het er visueel zou uitzien.

Initieel was er een AEO-event gepland voor september 2020, maar door de coronamaatregelen heeft dit niet kunnen plaatsvinden. Dit event staat nu op de agenda voor het najaar van 2021, onder voorbehoud van de verdere ontwikkelingen rond COVID-19.

Agendapunt 6: Typebrieven - aanvaarding aanvraag vergunning

Als je als bedrijf een vergunning aanvraagt, krijg je, onder voorwaarde dat alles in orde is, na enige tijd een aanvaardingsbrief. In die brief staat vaak ook de voorziene termijn van beschikking. Jef Hermans heeft een voorbeeld van een brief waarin die termijn toch wel heel lang bleek te zijn (aanvraag 07/12/2020, einddatum 20/05/2021). De meegedeelde termijn is de uiterst wettelijke termijn zoals in het UCC is opgenomen waarbinnen voor dergelijke aanvraagvergunning een beschikking moet worden verleend.

Rudi Lodewijks stelt dat het aangehaalde voorbeeld niet de standaard bewoording van de aanvaarding gebruikt en dat de vermelde termijn ook niet klopt. Hij geeft mee dat de aanvaardingsbrieven automatisch gegenereerd zullen worden uit KISSIC zodat er geen enkele manuele aanpassing meer mogelijk zal zijn.

Werner Rens stelt voor om de formulering van de termijnen aan te passen, omdat de douane meestal sneller dan de wettelijke termijn de vergunning aflevert. Een oplossing kan zijn om het woord 'maximum' toe te voegen aan de termijn in de standaardbrief. De uiterste datum moet wel steeds vermeld worden zodat de aanvrager administratief beroep kan invoeren wanneer de datum verstreken is en er nog geen beschikking verleend werd. Hij geeft ook mee dat er een boodschap gestuurd zal worden naar de regio van wie de voorbeeldbrief kwam.

De leden van de werkgroep kunnen hun opmerkingen en suggesties voor aanpassingen van de brieven doorsturen naar het mailadres van het Nationaal Forum. Daarna zullen deze overgemaakt worden aan Rudi Lodewijks.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Boodschap naar regio van voorbeeldbrief sturen	Werner Rens	01/04/2021
Doorsturen opmerkingen typebrieven naar forumda@minfin.fed.be	WG Comm & Marketing	05/02/2021
Doorsturen bundeling opmerkingen naar Rudi Lodewijks	Bart Engels	05/02/2021

Agendapunt 7: Resultaten bevraging website AAD&A

Silvie Hutsebaut geeft mee dat er in september/oktober van vorig jaar een korte bevraging werd uitgevoerd over de website van de AAD&A. Als respondenten werden 3C-bedrijven en vertegenwoordigers van federaties geselecteerd. Met 70% kunnen we spreken van een vrij hoge responsgraad. Ook de verkregen resultaten waren vrij positief. Er moet verder onderzoek gevoerd worden naar de vragen waar de website minder goed op scoort, zoals de overzichtelijkheid van de website.

Marc Wouters merkt op dat er een publiek werd bevraged die al redelijk goed zijn weg kent op de website, en dat de resultaten bij bedrijven die hier niet zo vertrouwd mee zijn misschien minder positief zouden zijn.

Vanuit de werkgroep komt naar voren dat er suggesties zijn om de website te verbeteren.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Suggesties verbeteringen website AAD&A doorsturen naar da.marketing@minfin.fed.be	WG Comm & Marketing	01/04/2021

Agendapunt 8: Varia

8.1 Klachtenbeheer

Er bestaat ook in België een officiële procedure over hoe je een klacht kan indienen tegen een douanier of tegen de FOD Financiën. Voor de AAD&A zijn er ook enkele mensen die zich voltijds bezig houden met het klachtenbeheer. Er staat op de website van de FOD een FAQ-rubriek waar alle informatie hiervoor staat, zoals wie een klacht mag indienen, welke voorwaarden er zijn om een klacht in te dienen, binnen welke termijn je een antwoord mag verwachten, ...

8.2 AEO-rapportering vak 14

Intern bekeken of dit vak ook opgenomen mag worden. De GDPR-regelgeving komt niet in het gedrang, maar onze AWDA en artikelen rond beroepsgeheimen maken het onmogelijk om een bedrijf dat genoemd is in vak 8 of respectievelijk 2 mee te geven wie in vak 14 staat. De work around: als een AEO-bedrijf zijn lijst krijgt met alle aangiften kan hij een crossreferentie uitvoeren met zijn eigen gegevens, in het geval dat hij iets verdachts opmerkt kan hij dit aan de douane signaleren die op haar beurt een onderzoek kan starten omwille van een vermoeden van misbruik van gegevens (zij kan eventueel later in kader van een onderzoek terugkoppelen naar het bedrijf).

8.3 Langetermijnleveranciersverklaringen

Wildgroei van vermeldingen, en landen die erop komen en niet opkomen. Mar Wouters vraagt of de douane een actueel model kan publiceren op de site zodat er geen discussies meer mogelijk zijn met firma's?

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan of publicatie actueel model langetermijnleveranciersverklaring mogelijk is	Werner Rens	01/04/2021

De volgende vergadering zal op donderdag 1 april 2021 om 13u30 plaatsvinden.