



Federale  
Overheidsdienst  
**FINANCIËN**

DOUANE EN ACCIJNZEN



# JAARVERSLAG 2021

## DEPARTEMENT MARKETING AAD&A





## INHOUDSTAFEL

Inhoudstafel.....	3
Voorwoord departementshoofd Werner Rens .....	4
Algemeen.....	5
Onze missie.....	5
Onze ambities.....	6
Takenpakket departement Marketing .....	7
Organigram.....	7
Dienst Marketing .....	8
Dienst Economische Ondersteuning.....	10
Dienst PR & Communicatie .....	11
Departement Marketing .....	12
Dienst Marketing.....	12
Samenstelling team.....	12
Voorwoord teamverantwoordelijke Silvie Hutsebaut .....	12
Belangrijke realisaties .....	12
Dienst Economische Ondersteuning .....	16
Samenstelling team .....	16
Voorwoord teamverantwoordelijke Sven Van der Biest .....	16
Belangrijke realisaties .....	17
Dienst PR & Communicatie .....	20
Samenstelling team .....	20
Voorwoord teamverantwoordelijke Katrien De Wachter .....	20
Belangrijke realisaties .....	21
Slotwoord.....	26

## VOORWOORD DEPARTEMENTSHOOFD WERNER RENS

Beste lezer,

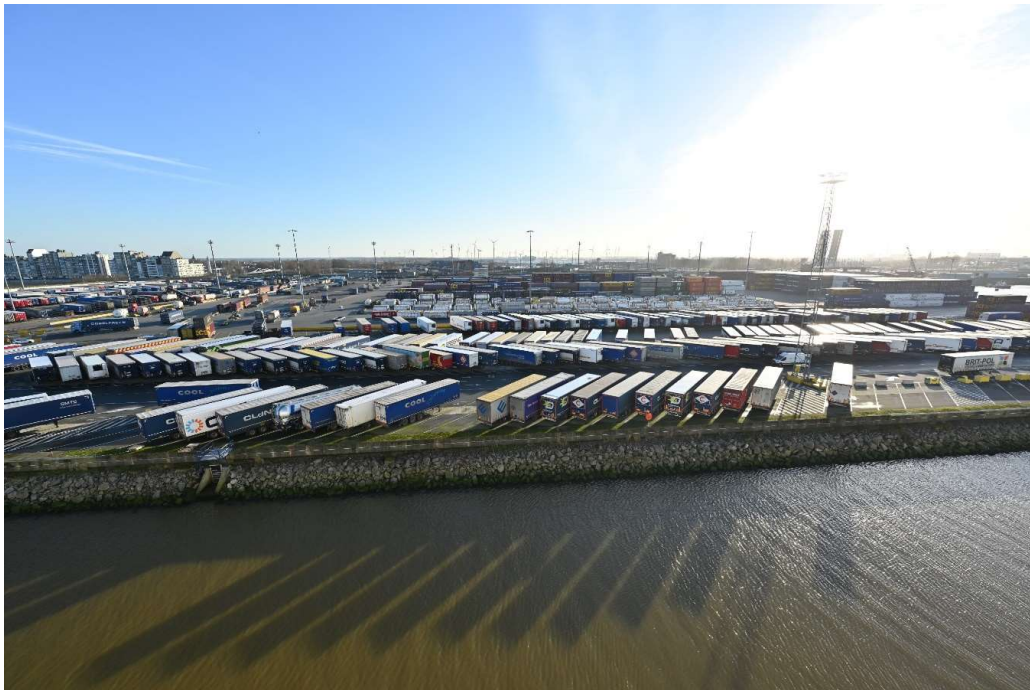
Misschien is het u niet opgevallen, maar onze coverfoto is een knipoog naar het door COVID-19 gekenmerkte jaar 2021. Een jaar waarin we zowel onze professionele als persoonlijke activiteiten hebben moeten aanpassen naargelang de op dat moment geldende maatregelen. Een 'vuistje' geven had niet langer een negatieve bijklank, maar stond symbool voor een begroeting, samenwerking, ondersteuning en wederzijds respect. En laat nu net samenwerking en respect enkele van de kernwaarden zijn binnen ons departement!

Een andere kernwaarde van ons departement die zijn nut het afgelopen jaar heeft bewezen, is onze 'adaptability'. Ons vermogen om ons te kunnen aanpassen aan de nieuwe manier van leven en werken. Mooie voorbeelden hiervan zijn telewerken en video-meetings. Deze digitale communicatievormen bieden ontegensprekelijk veel voordelen maar nemen niet weg dat wij als departement Marketing ook nood hebben aan fysiek samenzijn. Dit laatste geldt zowel voor contact binnen de organisatie met de collega's als daarbuiten met bedrijven, federaties en burgers. Gelukkig was het gedurende een bepaalde periode in het voorbije jaar wel mogelijk om seminaries, events en netwerkactiviteiten te laten doorgaan, maar jammer genoeg kon en mocht dit niet het hele jaar. Om die reden kon ook ons eigen AEO-event niet plaatsvinden en werd dit verschoven naar 2022.

Ondanks de moeilijke omstandigheden zijn we er binnen ons departement toch maar weer in geslaagd om ook in 2021 uitstekende resultaten te behalen, zoals u verder in dit jaarverslag kan lezen. De grootste lof hiervoor gaat uit naar alle medewerkers op zowel centraal als regionaal niveau. Ik wil hen dan ook graag oprecht bedanken voor al hun inspanningen.

Hopelijk kunnen we in 2022 elkaar opnieuw 'de vuist geven'.

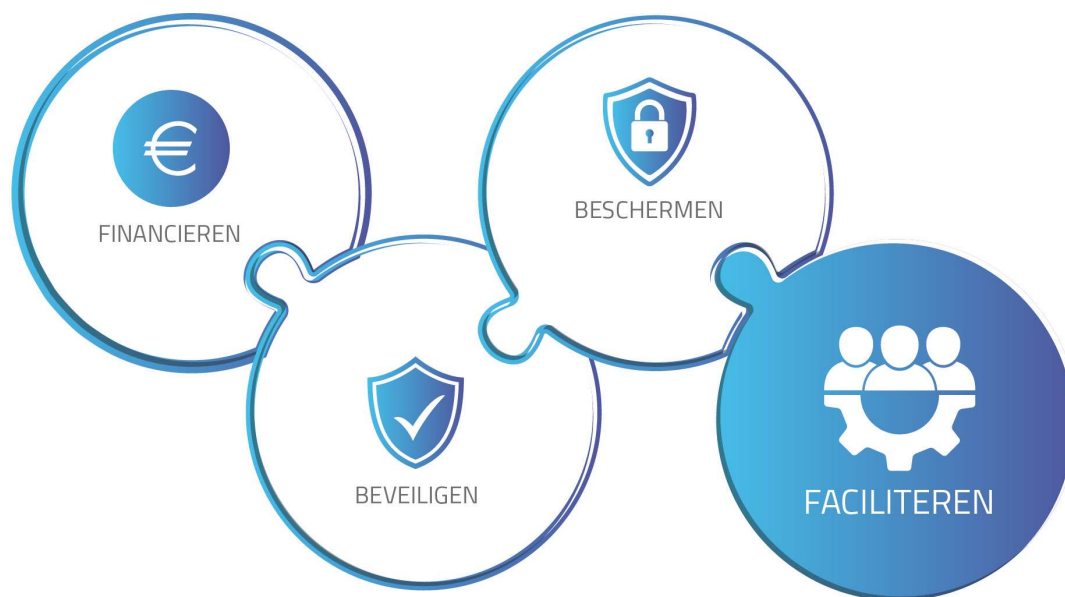
Veel leesplezier.



© S. Biebuyck – FOD Financiën

## ALGEMEEN

### ONZE MISSIE



De bestaansreden van het departement Marketing vloeit voort uit de algemene missie van de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen (AAD&A). De belangrijkste opdracht van het departement bestaat erin om het bedrijfsleven en de logistieke keten maximaal te faciliteren, om zo het oponthoud van goederenstromen tot een minimum te reduceren en België op de kaart te zetten bij het aantrekken van investeringsdossiers.



## ONZE AMBITIES



Het departement Marketing streeft ernaar om oplossingen op maat te kunnen aanreiken aan zijn klanten, door in nauw contact te staan met het bedrijfsleven en stakeholders en door informatie op maat van elk type klant of gebruiker aan te bieden.

Via verschillende co-creatie<sup>1</sup>-initiatieven in samenwerking met de private sector en stakeholders streeft het departement naar het verder uitbouwen van waardevolle interacties gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Dergelijke initiatieven bevorderen het wederzijds begrip tussen alle partijen en verhogen ook het inzicht in de complexe douanematerie bij ieder van hen.

Door op continue basis te innoveren en in te spelen op de laatste trends, digitalisatie en CRM<sup>2</sup>, wil het departement bedrijven en gebruikers maximaal ondersteunen zodat hun goederenstromen sneller en vlotter kunnen verlopen.

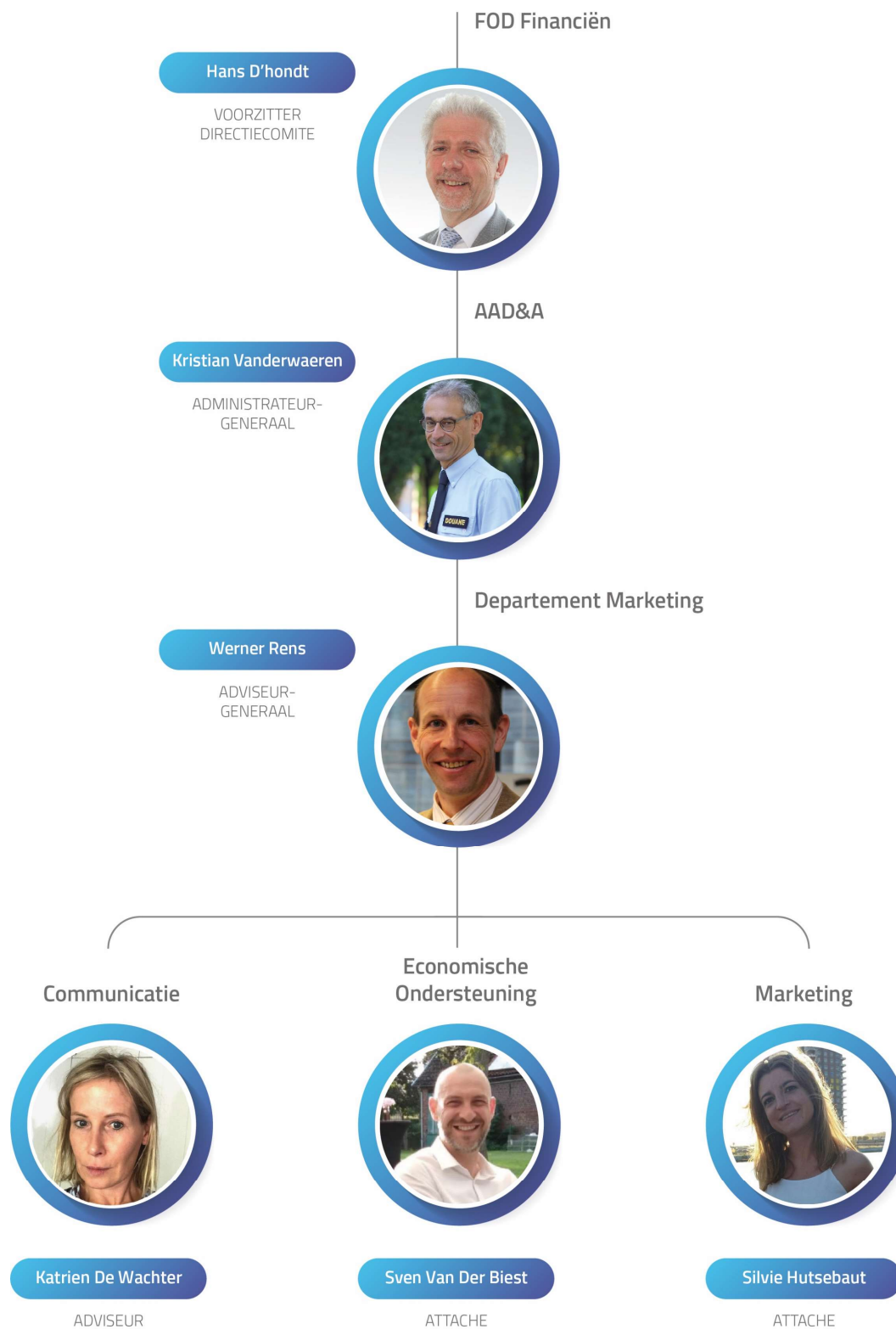
De werking van het departement staat voornamelijk in het teken van de klanten van de AAD&A, het heeft dan ook een duidelijke wil om te excelleren in haar dienstverlening naar de klant toe. Dit tracht het te bereiken door onder andere in te zetten op performante processen en werkmethodes, om op die manier het traject voor de klant te versnellen en gebruiksvriendelijker te maken.

<sup>1</sup> Co-creatie: Een vorm van samenwerking, waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en het resultaat van dit proces, zoals een plan, advies of product. Kenmerken van co-creatie zijn dialoog, 'common ground', enthousiasme, daadkracht en focus op resultaat.

<sup>2</sup> CRM of 'Customer relationship management' staat voor klantrelatiebeheer: werkwijze voor het optimaliseren van klantencontacten.

# TAKENPAKKET DEPARTEMENT MARKETING

## ORGANIGRAM



## DIENST MARKETING

De dienst Marketing op centraal niveau helpt mee aan de uitbouw van een klantgerichte organisatie en het onderhouden van klantenrelaties.



Het team vervult op regelmatige basis een coördinerende rol bij nieuwe **co-creatie**projecten. Waar vroeger de private sector in veel mindere mate werd betrokken bij het uitwerken van een nieuw product of proces komt dit vandaag, mede dankzij het Nationaal Forum, vaak tot stand door een vorm van samenwerking. Deze nieuwe aanpak zorgt voor een kruisbestuiving tussen de overheid en de private sector, en bevordert op die manier het kennis- en kwaliteitsniveau bij alle deelnemende partijen.

Het marketingteam treedt daarnaast ook op als ambassadeur van de AAD&A binnen het **CRM**-netwerk van de FOD Financiën. Dit netwerk beoogt een centrale benadering vertrekkende vanuit een overkoepelend proces van dienstverlening op FOD-niveau en garandeert zo een uniforme en gecoördineerde aanpak over de entiteiten heen. Belangrijke transversale CRM-projecten die hierbij aan bod komen zijn onder andere de uitbouw van het MyMinfin portaal, het Digifin-project, telefoniecentralisatie, webforms, FAQ, en nog veel meer. De CRM-aanpak moet het vertrouwen van gebruikers in onze dienstverlening vergroten en het imago van onze overheidsdienst versterken.

Douane en FOD Financiën zijn namelijk veel meer dan de “belastingcontroleur” zoals helaas nog te vaak wordt gedacht bij het grote publiek. Het team Marketing tracht deze verouderde perceptie om te buigen naar een modern en correcter beeld van onze organisatie door **imagebuilding** niet uit het oog te verliezen. Bij alle initiatieven zal het team onze organisatie steeds profileren als een professionele en kwalitatieve dienstverlener voor zowel bedrijven als burgers.

De kwaliteit van die dienstverlening en de behoeften van onze klanten worden in kaart gebracht door middel van **marktstudies**, veelal onder de vorm van klantenbevragingen. Met de verkregen objectieve resultaten gaat het team verder aan de slag om de dienstverlening en de communicatie nog beter af te stemmen op de noden van klanten en stakeholders.



Eén van de kerntaken van een marketingafdeling is het creëren van waarde voor haar klanten én voor haar eigen organisatie, welke wordt gerealiseerd door het invullen van behoeften. In een snel veranderende wereld, blijft **innovatie** of het continu bijsturen van de dienstverlening een noodzaak om te allen tijde de behoeften van bedrijven en burgers te kunnen blijven vervullen.

Ook het ontwikkelen van **promotiemateriaal** zoals brochures, productfiches, informatieve video's en presentaties behoort tot het takenpakket. Daarenboven verleent hij ook nog ondersteuning bij de organisatie van beurzen en evenementen.

Bij al zijn initiatieven wordt steeds de nodige aandacht besteed aan uniforme, transparante en duidelijke communicatie. Het team Marketing waakt over de consistentie van vorm en inhoud en zorgt dat dit in lijn blijft met redactionele richtlijnen, het grafisch charter en de organisatiestrategie in het algemeen, dit alles ter bevordering van de klanttevredenheid en het imago van onze douaneadministratie.

## DIENST ECONOMISCHE ONDERSTEUNING

De dienst Economische Ondersteuning (= Economic Support: ES) heeft als overkoepelende missie de strategische ondersteuning van de Belgische economie. Dit gebeurt op drie manieren.



### Trade support

Om de Belgische economie te ondersteunen richt het team ES zich concreet tot een aantal stakeholders. In de eerste plaats richt het team zich tot een vijftigtal topbedrijven. Het team vormt een uniek aanspreekpunt en biedt een doorgedreven begeleiding en dienstverlening aan zodat deze “key accounts” zich verder in België blijven verankeren. Daarenboven wordt in het kader van een nog betere samenwerking met de AEO’s, via het project 3C (“triple C”), een specifieke categorie binnen deze key accounts nog intensiever ondersteund. Ter verduidelijking, bedrijven met een 3C-erkenning (Customs Competence Center) centraliseren en coördineren hun (internationale) douaneafhandeling exclusief vanuit België. Tenslotte vormt het team ES ook een aanspreekpunt voor het vinden van de meest optimale oplossing bij douanevraagstukken voor de talrijke sectorfederaties die dagelijks hetzij sporadisch in aanraking komen met douanezaken.

### Trade promotion

ES treedt ook op als (gespreks)partner voor trade promotion organisations (TPO’s), denk maar aan FIT<sup>3</sup>, AWEX<sup>4</sup> of hub.brussels, maar evengoed ook voor (lucht)havenautoriteiten. Het team ondersteunt hen bij commerciële contacten, wat een belangrijke en vaak doorslaggevende rol speelt in het aantrekken van nieuwe investeringen en het bevorderen van economische activiteiten.

### Representation

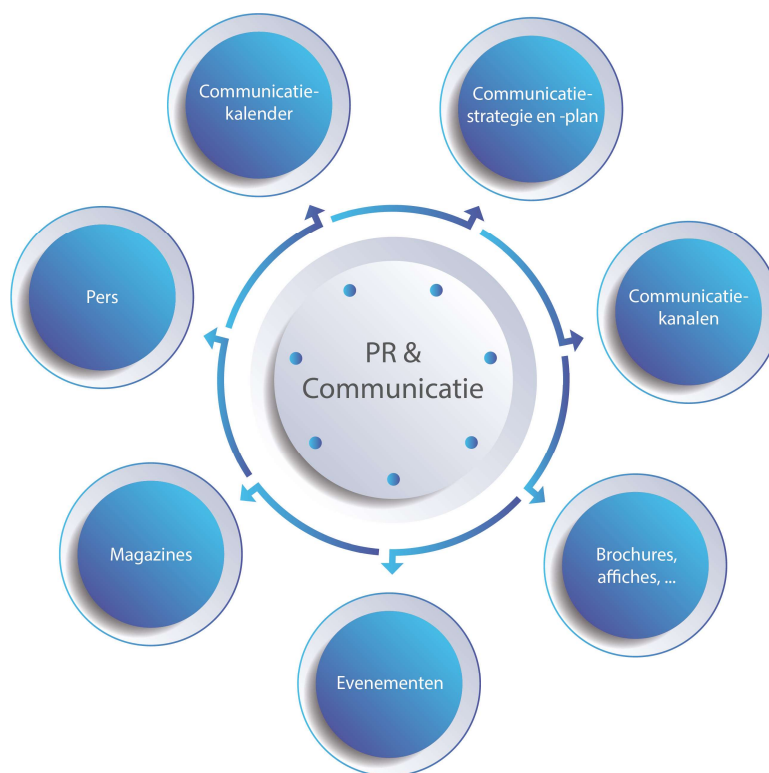
Een derde manier waarop de dienst ES zijn kernopdracht wenst te realiseren, bestaat in het vertegenwoordigen van de AAD&A op tal van aangelegenheden die verband houden met het douanegebeuren. De teamleden van ES vertegenwoordigen de AAD&A op o.a. nationale en internationale logistieke beurzen zoals bijvoorbeeld de tweejaarlijkse Transport & Logistics beurs te Antwerpen. Dit stelt ES in staat om alle evoluties en trends binnen het logistieke gebeuren nog beter op te volgen.

<sup>3</sup> FIT: Flanders Investment and Trade

<sup>4</sup> AWEX: Agence Wallonne à l’Exportation et aux Investissements étrangers

## DIENST PR & COMMUNICATIE

De dienst PR & Communicatie stelt een **communicatiestrategie** op in overeenstemming met de strategische en operationele doelstellingen van de AAD&A. Nadien wordt het jaarlijks **communicatieplan** opgesteld.



Op centraal niveau coördineert de dienst alle **communicatie-initiatieven** van de AAD&A. Dit zorgt voor een gestructureerde en éénduidige vorm en boodschap van de communicatie waardoor de efficiëntie en de kwaliteit van de interne en de externe communicatie verhoogt. De dienst verzorgt de communicatie via verschillende **kanalen** zoals sociale media, website, Fininfo, pers, ... en staat in voor het beheer van de internet- en intranetpagina van de AAD&A. Verder speelt het team ook een belangrijke rol in de creatie van **brochures, affiches, magazines** en dergelijke. Eveneens beheert het team de **communicatiekalender** van de AAD&A waarin alle communicatie-initiatieven worden opgenomen. Op deze manier blijft een totaaloverzicht behouden van alle activiteiten waaraan de AAD&A deelneemt.

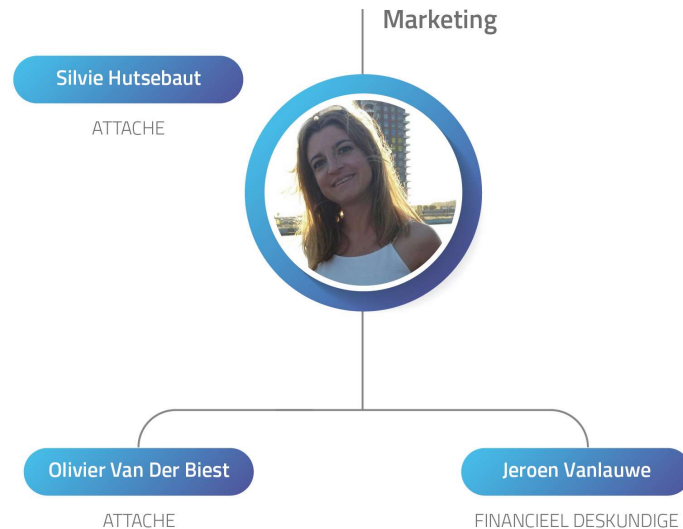
Het communicatieteam biedt verder nog bijkomende ondersteuning bij de organisatie van **evenementen, infosessies, presentaties** en dergelijke, waar onze administratie aan deelneemt.

Ten slotte zorgt de dienst samen met de woordvoerders en de Administrateur-generaal ook voor de praktische uitwerking van **persconferenties** en dit in overleg met de regionale communicatieverantwoordelijken en regiodirecteurs.

# DEPARTEMENT MARKETING

## DIENST MARKETING

### SAMENSTELLING TEAM



Dienstmailadres: [da.marketing@minfin.fed.be](mailto:da.marketing@minfin.fed.be)

### VOORWOORD TEAMVERANTWOORDELIJKE SILVIE HUTSEBAUT

Net zoals in 2020 werden we door de COVID-19-pandemie gedwongen om op een andere manier onze kerntaken uit te voeren. Ondanks de beperkingen en vraagtekens rond de uitvoerbaarheid van onze taken, slaagden we er toch in heel wat zaken te realiseren. Daarnaast konden we heel wat zaken al voorbereiden zodat - wanneer de omstandigheden het opnieuw toelaten - we deze onmiddellijk kunnen uitrollen. Dit was ook dit jaar mogelijk mede dankzij de goede samenwerking met alle collega's van de verschillende departementen en regio's.

Wat de toekomst betreft kijken we vooral uit naar het moment dat we opnieuw fysiek met onze collega's en stakeholders kunnen samenzitten, want het persoonlijk contact blijft een cruciaal gegeven voor een optimale samenwerking en een succesvolle realisatie van onze projecten.

### BELANGRIJKE REALISATIES

- **Nieuwjaarswensen**

Net zoals voorgaande jaren werd er in het begin van het jaar een communicatie met nieuwjaarswensen uitgestuurd naar alle AEO-bedrijven. In deze communicatie staan we even stil bij de belangrijkste realisaties van het voorbije jaar, blikken we vooruit op wat het nieuwe jaar in petto heeft en brengen we vanzelfsprekend onze beste wensen over. Nieuw dit jaar is de manier waarop de externe communicatie werd gevoerd: vanuit de centrale dienst marketing werden de nieuwjaarswensen integraal voorbereid en bezorgd aan de regio's. Vervolgens kon elke klantcoördinator in eigen naam de communicatie verder uitsturen naar zijn/haar klantenportefeuille. Het voordeel hiervan is dat het enerzijds een positieve invloed heeft op de uniformiteit inzake externe communicatie en, anderzijds de interne samenwerking en externe relaties bevordert.

- **PLDA Rapportering**

Het team marketing heeft een belangrijke coördinerende rol gespeeld bij de uitrol van de automatische PLDA<sup>5</sup>-rapportering. Dit initiatief heeft ervoor gezorgd dat AEO-bedrijven sinds februari 2021 automatisch een rapport van hun invoer- en uitvoeraangiften kunnen consulteren via het MyMinFin-portaal. Door in dialoog te treden met de AEO-bedrijven werd inmiddels ook de dataset van deze rapporten uitgebreid. Dit project wordt in 2022 verder uitgewerkt zodat ook niet-AEO bedrijven een overzichtsrapport van hun aangiften kunnen aanvragen.



*Afbeelding: affiche PLDA-rapportering voor AEO-bedrijven*

- **Stamp of approval**

Er werd een 'stamp of approval' voor PowerPointpresentaties van TPO's ontwikkeld samen met de collega's van PR en Communicatie. Het idee achter deze is dat TPO's presentaties rond douanetopics kunnen aanleveren via het departement Marketing, die ze zullen nakijken of doorsturen naar collega's die vertrouwd zijn met de materie. Van zodra de inhoud geverifieerd werd door de douane, zal de "stamp of approval" kunnen gebruikt worden voor die specifieke presentatie.

- **Ontwerp 3C-certificaat**

In samenwerking met de dienst SCC (Strategische Coördinatie en Communicatie) en de dienst PR en communicatie werd een template voor een officiële 3C-erkenning gecreëerd. Het is een officieel document ondertekend door de Administrateur-generaal van de AAD&A dat zal worden overhandigd aan de bedrijven met een 3C-statuut. Het 3C-certificaat zal worden onthuld aan het grote publiek tijdens het volgende AEO-event.

- **CRM**

In 2021 heeft het marketingteam haar rol als vertegenwoordiger van de AAD&A binnen het transversaal CRM-programma van de FOD Financiën verdergezet. Meer bepaald binnen het transversaal FAQ-project van de FOD Financiën heeft het zijn coördinerende rol verder uitgeoefend. In 2020 werd de basis voor een FAQ-tool gelegd, welke de meest voorkomende thematieken inzake eerstelijnsvragen omvat. In 2021 werd daaraan verder gewerkt, omdat die tool zal dienen ter ondersteuning van medewerkers van het toekomstige mini-contactcenter van de AAD&A.

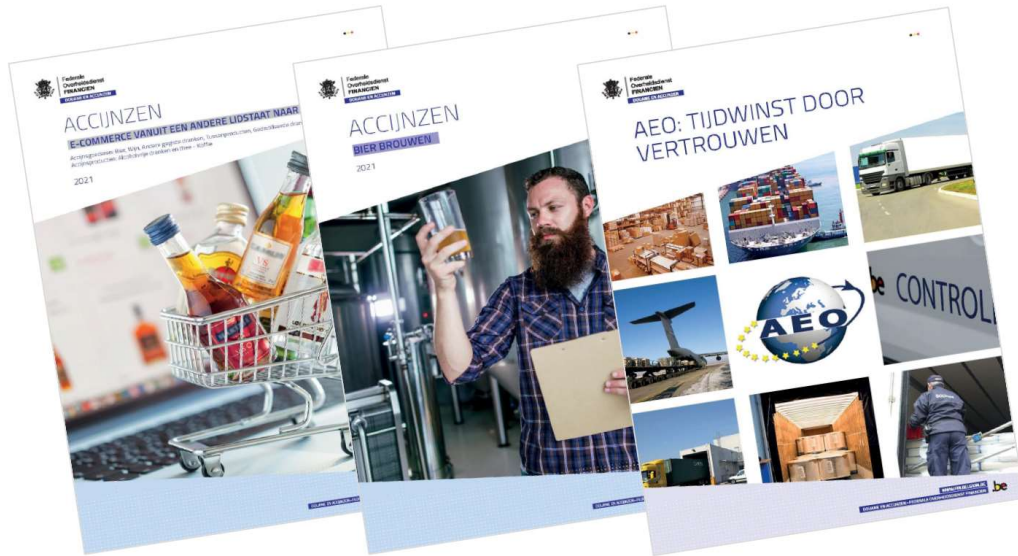
---

<sup>5</sup> Paperless Douane & Accijnzen: Elektronische indiening en verwerking van douaneaangiften



- **Revisie brochures**

In oktober vond in Antwerpen de Transport & Logistics beurs plaats, waarvoor verschillende brochures van de AAD&A online ter beschikking worden gesteld voor de beursbezoekers. Naar aanleiding hiervan werden in samenwerking met het team Communicatie en het team Vergunningen Antwerpen deze brochures aan een grondige inspectie onderworpen en up-to-date gebracht. Het ging voornamelijk over accijnsbrochures, maar ook de AEO-brochure werd geactualiseerd.



*Afbeelding: enkele covers van herwerkte brochures*

- **Klantenbevraging**

In het laatste kwartaal werden de voorbereiding gestart om in 2022 opnieuw een klantenbevraging te houden. Net zoals in 2018 het geval was, zal deze vragenlijst uitgestuurd worden naar de AEO-bedrijven en zal hierin een verscheidenheid aan thema's aan bod komen. Het doel van deze bevraging is om zo een beter inzicht te krijgen op wat er leeft bij onze belangrijkste partners, op welke vlakken we goed scoren en waar we ons nog kunnen verbeteren om tot een betere dienstverlening te komen.

- **Inleefstages**

Net zoals in 2020 konden ook het voorbije jaar geen inleefstages tussen de douaneadministratie en AEO-bedrijven plaatsvinden door de coronapandemie. Achter de schermen werd wel verder gewerkt aan het concept en nagedacht over de optimale organisatie van dit unieke uitwisselingsproject. Van zodra de situatie het opnieuw toelaat, zullen de stages met veel enthousiasme opnieuw georganiseerd worden.

- **AEO-event**

Alle voorbereidingen waren getroffen om op 9 december 2021 een succesvol derde AEO-evenement te laten plaatsvinden. Hierbij werd rekening gehouden met alle nodige veiligheidsvoorschriften en -maatregelen, maar gezien de steeds toenemende cijfers met betrekking tot de COVID-pandemie was het niet opportuun om het evenement rond Customs Competence Centers te laten doorgaan. Maar niet getreurd, want uitstel is geen afstel! Het event is verplaatst naar 31 maart 2022.



*Afbeelding: affiche AEO-event 3C 2022*

## DIENST ECONOMISCHE ONDERSTEUNING SAMENSTELLING TEAM



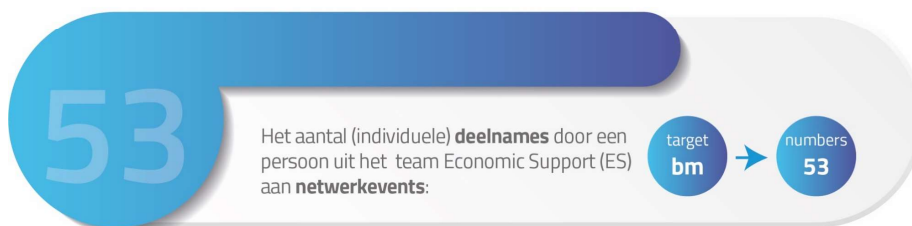
Dienstmailadres: [da.mf.es@minfin.fed.be](mailto:da.mf.es@minfin.fed.be)

### VOORWOORD TEAMVERANTWOORDELIJKE SVEN VAN DER BIEST

Net als 2020 werd ook 2021 beheerst, vaak ook overheerst door de COVID-19-pandemie. Hoewel vaak in een virtuele meeting room, konden we in 2021 terug met al onze gesprekspartners aan tafel zitten. We ondersteunden opnieuw ten volle bedrijven, particulieren, sectorfederaties, TPO's, en vele anderen bij het oplossen van hun grote en kleine douanevraagstukken. We hielden strategische meetings met gekende, minder gekende of zelfs volledig nieuwe ondernemingen.

Het voorbije jaar kwam dus andermaal met de nodige uitdagingen en daarom wil ik opnieuw een woord van dank richten. Bovenal aan mijn collega's teamleden. Onder moeilijke omstandigheden gaven zij elke dag het beste van zichzelf, ten dienste van ons team, ons departement en onze AAD&A. Daarnaast ook aan al die mensen die ons het voorbije jaar mee hebben geholpen om onze teamopdracht te realiseren. Ik richt me zeer specifiek naar de talloze collega's, zowel op de centrale als op de regionale diensten, op wiens kennis, expertise en ervaring wij dag uit dag uit beroep kunnen doen. Bedankt daarvoor!

## BELANGRIJKE REALISATIES



6

<sup>6</sup> bm: best mogelijke

- **E-commerce**

Nieuw voor e-commerce in 2021 was de gewijzigde btw-regelgeving waardoor vanaf 1 juli 2021 de btw-vrijstelling voor zendingen met een waarde onder 22 euro kwam te vervallen. Diezelfde datum kende ook een andere mijlpaal met impact voor het e-commercegebeuren, met name de invoering van de aangifte via de H7-dataset. Dit was tevens de start van de gefaseerde invoering van IDMS<sup>7</sup>, op termijn de vervanger van ons Belgische aangiftesysteem PLDA. Mede dankzij de vele inspanningen die hierrond geleverd werden zorgde deze 'milestone' zowel aan de kant van de operatoren als aan de kant van de AAD&A niet voor noemenswaardige problemen. We denken hierbij vooral aan veelvuldig overleg met de betrokken sectoren alsook de bijeenkomsten van de coördinatiegroep binnen de AAD&A, waarbij de teamleden van ES op zowel inhoudelijk als coördinerend vlak belangrijke bijdragen leveren.



*Afbeelding: © FOD Financiën – Controle douanegoederen Bierset februari 2021*

- **Blijvende ondersteuning in grote investeringsdossiers**

Samen met bedrijven die in België investeren of wensen te investeren, keek ES naar de meest optimale set-up vanuit douaneoogpunt. In deze dossiers maken we hierbij ook steeds de brug tussen alle betrokken stakeholders, zoals regionale en centrale collega's, trade promotion organisations, ...

- **Project 3C**

Naast de veertien bedrijven die reeds deel uitmaakten van ons 3C-project traden in 2021 vijf extra bedrijven toe. We organiseerden voor deze 3C-bedrijven in het voorjaar 2021 een webinar rond ICS2<sup>8</sup> en PN/TS<sup>9</sup> en hielden met elk van hen ook minstens één strategische meeting. De 3C-bedrijven van hun kant legden ons zo'n zestigtal douanevraagstukken voor.

<sup>7</sup> IDMS: Import Declaration Management System

<sup>8</sup> ICS2: (Import Control System 2) is het nieuwe EU-cargo-informatiesysteem dat de vrije doorstroming van de handel zal vereenvoudigen via geoptimaliseerde en datagestuurde douaneveiligheidsprocessen, die zijn afgestemd op globale bedrijfsmodellen.

<sup>9</sup> PN/TS: Presentation Notification / Temporary Storage Declaration



- **Netwerk Klantcoördinatie**

De netwerkvergaderingen “Klantcoördinatie” werden eind 2020 als nieuw initiatief gelanceerd door ES. In 2021 vond deze vergadering vier keer online plaats, gaande over zeer uiteenlopende onderwerpen maar steeds gelinkt aan klantcoördinatie in de brede zin van het woord. AEO blijft de belangrijkste kapstok voor deze thema’s, waarbij we dan bijvoorbeeld denken aan de digitale workflow eAEO en het jaarlijks organiseren en uitvoeren van marketingmeetings met minstens 60% van de AEO-vergunde ondernemingen. Daarnaast kwamen onder andere ook 3C, SBA<sup>10</sup>, maandelijkse PLDA-rapportering, e-commerce, ... aan bod.

- **Brexit**

Het gegeven Brexit is in de praktijk geëvolueerd naar internationale handel zoals met elk ander derde land. Voor het eerst sinds 2016 nam Brexit ook een kleiner aandeel van onze werkzaamheden in. ES bleef zijn rol als SPOC<sup>11</sup> voor brexitgerelateerde vragen vervullen. Niettegenstaande het aantal brexitvragen afnam, zijn de vragen die ons alsnog werden voorgelegd vaak complex van aard, echter snel opgelost door de aanwezige expertise binnen het team ES.



Afbeelding: © S. Biebuyck – FOD Financiën – Zeebrugge

---

<sup>10</sup> SBA: System Based Approach

<sup>11</sup> SPOC: Single Point of Contact

## DIENST PR & COMMUNICATIE

### SAMENSTELLING TEAM



Dienstmailadres: [da.com@minfin.fed.be](mailto:da.com@minfin.fed.be)

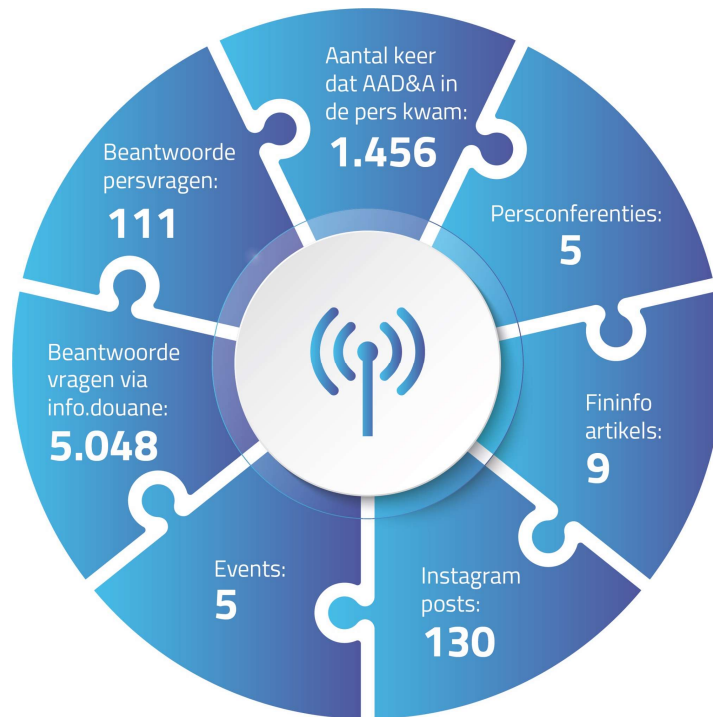
### VOORWOORD TEAMVERANTWOORDELIJKE KATRIEN DE WACHTER

2021 was opnieuw geen gemakkelijk werkjaar. Door de slechte coronacijfers zijn een aantal activiteiten jammer genoeg opnieuw weggevallen, maar de dienst communicatie heeft de meeste van zijn taken toch kunnen verderzetten.

In 2021 stond de communicatie over de invoering van H7 en de nieuwe btw-regels voor kleine zendingen centraal. De website werd in 2021 regelmatig geüpdatet en er werden ondanks de coronagolven verschillende werkbezoeken met journalisten en andere stakeholders georganiseerd.

De dienst communicatie streeft naar een open en proactieve communicatie, met voldoende aandacht voor de verwezenlijkingen van de collega's op het terrein. Ik wil via deze weg dan ook alle collega's bedanken die zo vriendelijk waren om ons het afgelopen jaar informatie en fotomateriaal toe te sturen. Het is immers enkel dankzij de medewerking van alle AAD&A collega's dat wij jullie en het bedrijfsleven kunnen informeren.

## BELANGRIJKE REALISATIES



- **Aantal keer dat de AAD&A in de pers vermeld werd: 1.456**  
Ook het voorbije jaren kregen wij heel wat persaandacht. De AAD&A werd in 2021 maar liefst 1.456 keer vermeld in allerhande persartikels.

**GVA** NIEUWS GEMEENTE SPORT CITTA BILLIE VIDEO MIJN ARTIKELS

MEEST RECENT STAD EN RAND KEMPEN MECHELEN WAASLAND MOBILITEIT CORONAVIRUS HAVEN MEER...

**Meest recent | Meest gelezen**

08:33 **Minister Van Quickenborne betwijfelt of er meerderheid is voor vaccinatieplicht: "Gaan we mensen verplichten om zich elke zes maanden te laten vaccineren?"**

07:42 **Alexander (13) werd jarenlang vernederd en stapte uiteindelijk uit het leven: moeder en stiefvader voor de rechter**

07:39 **Delhaize schraapt papieren kasticket (en spaart drie voetbalvelden aan bos per jaar)**

07:19 **Ongeval op E19 ter hoogte van UZ Antwerpen richting Brussel, één rijstrook vrij**

06:20 **Voor het eerst gemiddeld meer dan 30.000 nieuwe coronabesmettingen per week**

**Illegale sigaretten in opmars: hoe komt dat? Is er een link met de haven? En zijn ze nog ongezonder?**

Kristian Vanderwaeren, de grote baas van de douane, in de illegale sigarettenfabriek in Aartselaar. — © Dirk Kerstens

Afbeelding: © GVA – Woensdag 4 augustus 2021

- **Aantal persconferenties: 5**

Wegens de coronaproblematiek bleef het aantal persconferenties in 2021 nog beperkt. Desalniettemin konden er toch een vijftal plaatsvinden waarbij ook minister van Financiën Vincent Van Peteghem aanwezig was.



Afbeelding: © FOD Financiën – persevent Antwerpen juni 2021

- **Aantal artikels voor FinInfo: 9**

Naast externe communicatie verzorgen wij ook interne communicatie. Zo leverden wij het redactiecomité van FinInfo 9 artikels over de AAD&A aan.

# FINinfo



LOOPBAAN & TIJDSBEHEER

## Hondengeleider: meer dan een job, een roeping

Hondengeleider worden, is een beroep dat niet geïmproviseerd kan worden. Het is vooral een passie die vaak zowel geduld als nederigheid vereist. Dat is wat onze collega's van de douane, steeds in het gezelschap van hun trouwe viervoeters, ons op het terrein hebben uitgelegd.

Afbeelding: © Fininfo-artikel – 18.10.2021



- **Aantal posts op Instagram: 130**

Wat oorspronkelijk (in 2018) startte als een Instagram-account over de douanehonden, is ondertussen uitgegroeid tot een platform waarop informatie over allerhande interessante vaststellingen, evenementen, ontmoetingen en leuke weetjes gepost wordt. Dankzij de vele collega's die ons regelmatig foto's en informatie doorsturen om onze account te voeden is deze ondertussen uitgegroeid tot eentje met 2.916 volgers en 306 gepubliceerde berichten.



*Afbeelding: enkele Instagram posts*

- **Aantal evenementen: 5**

Het aantal evenementen was in 2021 opnieuw vrij beperkt: slechts 5 events konden doorgaan.

- **Aantal beantwoorde vragen via info.douane: 5.048**

Aan Nederlandstalige kant werden niet minder dan 2.750 vragen beantwoord, aan Franstalige zijde 2.298.

- **Aantal beantwoorde persvragen: 111**

In 2021 werden sedert februari (voor januari zijn de cijfers niet beschikbaar) 111 persvragen beantwoord, waarbij we steeds konden rekenen op de hulp van heel veel collega's om ons de concrete info aan te leveren.

- **Coronacommunicatie**

Tijdens de eerste lockdown en de daaropvolgende pandemiegolven bleef een snelle communicatie naar alle betrokkenen op het terrein en de economische operatoren van essentieel belang. Hier heeft de dienst communicatie zijn steentje bijgedragen door middel van vele nieuwsberichten en bulkmails.



- **Nieuwsbrief Douane Focus**

In februari 2021 publiceerden we voor de eerste maal 'DOUANE FOCUS', de eerste nieuwsbrief van de AAD&A. In juni en november verschenen de volgende edities.


## 1STE EDITIE DOUANE FOCUS IS EEN FEIT, WEES ER VOLGENDE KEER BIJ!

Datum:  
02 februari 2021

Na een bewogen jaar, is onze eerste nieuwsbrief "Douane Focus" verschenen.

2020 was opnieuw een topjaar voor de strijd tegen drugs in de Antwerpse haven


Op 5 januari maakte minister Vincent Van Peteghem de cijfers bekend van de door de Douane in de Antwerpse haven in beslag genomen drugs van 2020.



[Lees meer](#)

**Douanewaarde en onderwaardering**


Als bedrijf heeft u er alle belang bij om voor uw ingevoerde goederen de juiste douanewaarde te bepalen. Zo vermijdt u problemen met onderwaardering.



[Lees meer](#)

**Brexit: Geen douaneformaliteiten tussen de EU en Noord-Ierland**


Sedert 1 januari 2021 is de Brexit een feit. Maar hoe zit het nu met Noord-Ierland?



[Lees meer](#)


**Heeft u vragen over de maatregelen die de AAD&A heeft ingevoerd naar aanleiding van de coronacrisis?**

[Consulteer dan de Corona rubriek op de website](#)



Het is de ideale manier om:

- een samenvatting te krijgen van de belangrijkste veranderingen;
- om snel enkele nieuwsberichten van de laatste maanden te herlezen.

Bent u nog niet ingeschreven? [Aarzel dan niet en loop de volgende editie niet mis](#) .

Afbeelding : 1ste editie Douane Focus februari 2021

- **Communicatieacties ter ondersteuning van verschillende projecten:**
  - **Externe communicatie rond de nieuwe cash-verordening**  
Sinds 3 juni 2021 gelden er strengere aangifteverplichtingen wanneer men naar de EU reist of de EU verlaat met liquide middelen vanaf een waarde van 10.000 euro. Dankzij de input van onze collega's van 'Niet-fiscale Wetgeving' kregen de website en vooral ook de aangifteformulieren een grondige update om dit alles in goede banen te leiden.
  - **Externe communicatie rond de btw-vrijstelling en H7**  
Op 1 juli 2021 verdween de btw-vrijstelling voor zendingen met een waarde van niet meer dan 22 euro. Dit heeft gezorgd voor eenvoudigere btw-regels en een gelijk speelveld tussen EU en niet-EU bedrijven. Aangezien deze regelgeving ook van toepassing is op online aankopen was het belangrijk om hiervoor een duidelijke en correcte externe communicatie op te zetten, waarbij onze website maximaal kon ingezet worden. Met verschillende externe partners (bpost/koeriersdiensten/etc.) werd bekeken hoe het doelpubliek het best kon geïnformeerd worden. Een project dat mee werd geleid door onze collega's van 'Operationele Ondersteuning & Expertise'.
  - **Creatie van de intranet rubriek Digipost**  
DigiPost is een project van de FOD Financiën dat tot doel heeft alle post die de FOD via bpost ontvangt te centraliseren en te digitaliseren in één van onze drie scanningcentra (Gent, Jambes en North Galaxy). De post wordt vervolgens ter beschikking gesteld aan de medewerkers door middel van een applicatie voor postbezorging (de zogenaamde 'Digital Mailroom' of DMR). Hierdoor heeft elke medewerker altijd en overal toegang tot zijn/haar online post. Voor dit project diende ook binnen onze administratie op maat gecommuniceerd te worden. Een mooie samenwerking met onze collega's van 'Operationele Coördinatie – Organisatiebeheer' die de content hebben aangeleverd voor de creatie van Digipost.
  - **Creatie van intranet rubriek Opleiding en Ontwikkeling**  
Onze administratie zet sterk in op opleiding en ontwikkeling, maar toch is het soms moeilijk om alle informatie terug te vinden op het intranet van onze FOD. Er is immers zoveel beschikbaar dat niet altijd van toepassing is op de douane. Onze collega's van 'Business Partner HR - Cel personeelsontwikkeling' kwamen daarom bij de communicatiedienst aankloppen met de vraag om uit te zoeken 'hoe we via het intranet van de AAD&A onze eigen mensen zo goed mogelijk alle informatie konden aanbieden'. Hieruit ontstond de creatie van een geheel eigen onderdeel 'Opleiding en Ontwikkeling' op het intranet van de AAD&A.
  - **Creatie van intranet rubriek Marketing en Communicatie**  
Vanuit het departement Marketing werd dit jaar bekeken hoe wij als dienstverlener erin kunnen slagen om onze eigen producten aan de man te brengen. Als dienstverlener is het immers belangrijk dat jouw 'klanten' je kunnen bereiken en dat ze tegelijkertijd ook weten welke diensten je hen kan aanbieden. Hiervoor werd door alle drie de diensten binnen het departement Marketing de intranetpagina Marketing en Communicatie aangemaakt. Onze eigen digitale dienstencatalogus, zoals je het kan noemen.

## SLOTWOORD

2021 was opnieuw een bijzonder uitdagend jaar voor het hele departement Marketing, niet alleen omwille van de covid-pandemie maar ook omwille van de vele economische en maatschappelijke uitdagingen.

Dankzij de onverminderde inzet en toewijding van alle collega's kunnen we toch terugblikken op een jaar waarin we belangrijke zaken realiseerden en waarin we eens te meer onze maatschappelijke rol ter harte namen.

Meer dan ooit kijken we vandaag uit naar de (nabije) toekomst waarbij we ongehinderd onze taken ten volle professioneel kunnen uitvoeren. Niettegenstaande we ons in een digitale omgeving bevinden, vormt het persoonlijke contact nog steeds de basis van samenwerking in het algemeen en van het marketinggebeuren in het bijzonder. We hopen u dan ook massaal opnieuw fysiek te kunnen ontmoeten op één van onze talrijke gelegenheden die in 2022 op de agenda staan!



© S. Biebuyck – FOD Financiën





**Verantwoordelijke uitgever :**

FOD Financiën

Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen

Departement Marketing

Koning Albert II-laan 33

1030 Brussel

D/2022/1418-5

[WWW.FIN.BELGIUM.BE](http://WWW.FIN.BELGIUM.BE)

DOUANE EN ACCIJNZEN • FEDERALE OVERHEIDSDIENST FINANCIËN

.be