



WG MARKETING & COMMUNICATIE

VERSLAG

29/06/2023

CONVENOR	Werner Rens (AAD&A, Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
NOTULIST	Olivier Van Der Biest (AAD&A, Communicatie)
AANWEZIG	Jef Hermans (Portmade, CEB) Werner Rens (AAD&A, Marketing) Katrien De Wachter (AAD&A, Communicatie) Bénédicte Somja (AAD&A, Communicatie) Olivier Van Der Biest (AAD&A, Communicatie) Jeroen Vanlauwe (AAD&A, Marketing) Silvie Hutsebaut (AAD&A, Marketing) Jeroen Sarrazyn (AAD&A, Economic Support) Erika Verbelen (AAD&A, Economic Support) Nele Bomans (AAD&A, Werkmethodes) Koba Tuts (AAD&A, Regio Brussel) Jonas Knevels (AAD&A) Sara Van Cotthem (AAD&A, regio Antwerpen) Bart Engels (Nationaal Forum) Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total) Alexander Schmitz (Pfizer) Diana Bouhuys (Fedex) Jean Baeten (VBO) Joana Pijpe (KGH Customs) Joffrey Decock (Ernst & Young) Kristin van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen) Stephanie Dierick (North Sea Port)
VERONTSCHULDIGD	Ivan Hervent (AAD&A, Communicatie) Sven Van der Biest (AAD&A, Economic Support) Michel Lequeu (AAD&A, Economic Support) Rudi Lodewijks (AAD&A, Regio Hasselt) Eline Cuppens (AAD&A, Regio Hasselt) Lisa Vivijs (AAD&A, regio Hasselt) Petra Tack (AAD&A, Regio Hasselt) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Koen De Ceuster (KvK Limburg, SBDINC) Patrick Van Cauwenberghe (Havenbedrijf Zeebrugge) Sam Quintelier (Brussels Airport) Sophie Verberckmoes (BDO)

Agendapunt 1: Stand van zaken 'Visual proces binnenkomst'

Er werd tot nu toe geen feedback ontvangen op het eerste voorstel van Jeroen Sarrazyn, Kristin Van Kesteren-Stefan en Hilde Bruggeman.

We kunnen dan ook besluiten dat de draftversie gebruikt kan worden om op de website te publiceren. Deze basisversie kan eventueel later nog verder aangepast worden.

Agendapunt 2: Praktische cases noodinterventies

Marc Wouters heeft een praktische case die hij kort op mail zal zetten en doorsturen. Het gaat hierbij om een tankstation in Menen, waar per vergissing diesel gelost werd bij benzine. Vooraleer deze teruggepompt mag worden, moeten de plaatselijke accijnsdiensten langskomen om vaststellingen te doen. De vraag hierbij was dus wie ze moesten contacteren.

Werner Rens zal deze case doorgeven aan het hoofd van de administratie operaties zodat er bekeken kan worden hoe dit kan worden opgevangen in de procedures.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Definitief antwoord i.v.m. noodinterventies	Werner Rens	13/10/2023

Agendapunt 3: Kantorengids + interne lijst bekijken

Jef Hermans is met Annucomp (FOD-niveau) aan de slag gegaan, maar stelt dat je in feite al over voldoende kennis van de structuur van de betrokken regio moet beschikken om vlot met de tool te kunnen werken. Voor zijn eigen regio (Antwerpen) kent hij de structuur

vrij goed en dan lukt wel om ermee te werken, maar wanneer hij een opzoeking moet doen voor een andere regio wordt het moeilijk en is het niet duidelijk welke dienst wat doet. Kristin Van Kesteren-Stefan treedt Jef Hermans bij en zegt dat je de organisatiestructuur van de regio al moet kennen om opzoekingen te kunnen uitvoeren in Annucomp.

Werner Rens stelt de vraag of iemand geprobeerd heeft om te zoeken via trefwoorden, maar die mogelijkheid werd niet uitgeprobeerd door de leden van de werkgroep. Marc Wouters vult aan dat hij dit wel al eens geprobeerd heeft in het geval van accijnzen, maar dat dit niets bruikbaar opleverde.

Vanuit de directie Antwerpen bestaat er een vrij uitgebreid document met hun organisatiestructuur dat ze op regelmatige basis updaten en dan ook telkens doorsturen naar de bedrijven in hun regio. De private sector vraagt of het mogelijk is om dit document openbaar op de website te plaatsen en of dergelijk document ook voor de andere regio's opgemaakt kan worden. Werner Rens zal dit verder opnemen met de administratie operaties.

Jonas Knevels merkt op dat er best geen dienstnummers of persoonsnamen vermeld worden in de documenten omdat men anders rechtstreeks contact kan opnemen met de betrokken diensten of personen. Werner Rens antwoordt dat er nu ook met een algemeen contactcenter voor de douane gewerkt wordt. Dit is een eerstelijnscontactpunt, maar zij kunnen ook doorschakelen naar tweedelijns als er specifieke vragen komen.

Alexander Schmitz zegt dat de vragen in verband met douane en accijnzen vaak complex van aard zijn, en dat daarvoor ook vaak de hulp van een expert binnen de AAD&A ingeschakeld moet worden. Personen die al een tijdje in de sector zitten, kennen vaak ook al verschillende personen bij wie ze rechtstreeks terecht kunnen met hun complexe vragen. Praktisch gezien lijkt het voor hem dan ook makkelijker werken wanneer bedrijven over de contactgegevens van de diensten zelf beschikken, maar hij verstaat wel dat dit gevoelig ligt. Werner Rens vult aan dat er inderdaad dagdagelijks veel contact is tussen de douane en de private sector, meer dan bij andere administraties, en dat er ook vaak complexe zaken zijn die experts vereisen. Hij begrijpt het standpunt van Alexander en zal dit ook intern meenemen.

Sara Van Cotthem stelt dat er ook verder nagedacht kan worden over de manier van het verspreiden van de documenten. Het document van de directie Antwerpen wordt momenteel enkel verspreid via mail naar 'abonnees' op regionaal niveau, maar dit zou ook uitgebreid kunnen worden naar nationaal niveau. Zo kunnen er nieuwe abonnementen aangemaakt worden voor die mailings en kunnen de updates telkens naar alle regio's uitgestuurd worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Zoeken in Annucomp via trefwoorden	Werkgroep	13/10/2023
Kan document Antwerpen gepubliceerd worden + ook voor de andere regio's opmaken?	Werner Rens	13/10/2023

Agendapunt 4: Feedback 3C voor dienstverleners

Het 3C-logo is officieel geregistreerd als trademark, wat maakt dat het 10 jaar op EU-niveau beschermd is. De eigenaar is de FOD Financiën. Momenteel wordt er met de juridische dienst van de FOD Financiën bekeken hoe het logo door de officieel erkende 3C-bedrijven gebruikt kan worden in hun communicatie.

Jef Hermans geeft een update mee over de stand van zaken van triple C voor dienstverleners. Op dit moment zijn er nog vele vraagtekens: hoe ver kunnen we gaan, wat verstaan we eronder, wat zijn de voordelen? Momenteel is het moeilijk om een 3C in België te vestigen wanneer het hoofdkantoor in een ander land zit. Met het nieuwe Customs Reform en het daarin voorziene EU Customs Datahub dat eraan komt, wordt het echter wel interessant om één competence center op te richten omdat je dan van daaruit ook transactioneel naar de andere lidstaten kan sturen.

Werner Rens stelt voor om een meeting te organiseren tussen Economic Support en dienstverleners om gezamenlijk te brainstormen over 3C voor dienstverleners.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Meeting tussen ES en dienstverleners i.v.m. 3C voor dienstverleners	Werner Rens & Jef Hermans	Vóór 13/10/2023

Agendapunt 5: Implementatie MoU VOKA/Alfaport

Werner Rens geeft mee dat er nog niet heel veel vooruitgang is omdat de vergaderingen vooral draaien rond het dossier 'Hervormd sanctiebeleid van Douane & Accijnzen'.

De implementatie werkt rond 4 hoofdthema's:

- Combinatie van verbetertrajecten, goedertrouw en het piramidemodel van Bert Matthijs (interne controle van het bedrijf zelf, een extern auditorgaan en daarbovenop de controles van de douane) met het sanctiebeleid.
- Uitwisselen van informatie. Hierin werd wel vooruitgang geboekt. Bij de douane werd intern met risicobeheer opgenomen wat voor soort informatie er gedeeld mag worden. Van de kant van de douane gaat dit om informatie die ze vinden door bevraging van aangiftesystemen (fouittendensen opsporen). Wat marktendensen betreft is het moeilijker, maar vrij algemene informatie delen kan wel. Bijvoorbeeld: momenteel loopt er een sensibiliseringscampagne rond de omzeiling van de sancties in verband met Rusland (naar 3C's en AEO's).
- Rechtszeker kader.
- Informatie voor goederenbehandelaars.

We kunnen besluiten dat er stevig gewerkt wordt aan de implementatie. Er zit ook een follow up aan verbonden.

Agendapunt 6: AEO-survey

De responsgraad is t.o.v. 2018 licht verhoogd naar 40%, wat ervoor zorgt dat we over een representatieve steekproef kunnen spreken.

Er waren 4 hoofdthema's in de bevraging:

- De algemene tevredenheid: gestegen t.o.v. 2018 (van 74% naar 80%), wat voor een controlerende instantie zoals de douane niet slecht is.
- Klantencontact: contactpunten en informatie over producten en diensten krijgen een goede score, maar er is nog werk aan de informatieverstrekking rond veranderingen in de wetgeving.
- AEO-vergunning: klantcoördinatoren scoren heel hoog. Op vlak van aanvraagprocedure en het proces om de vergunning te verkrijgen is er nog verbetering nodig. Audits scoren goed, zowel voor wat betreft de kennis als de houding van de auditors. In andere lidstaten zijn er meer voordelen verbonden aan de vergunning. De Commissie zou een hardere positie moeten innemen t.o.v. het faciliteren van de AEO's.
- AEO insight: gepeild naar de voorkeuren voor wat betreft informatiekanalen. Het face-to-face contact geniet de absolute voorkeur.

Er werden ondertussen ook al next steps uitgevoerd. Er werd een interne swot analyse uitgevoerd, een confrontatiematrix opgesteld en 4 actiedomeinen gedefinieerd die voorgesteld werden aan het managementteam:

- Website: content aanpassen.
- Life cycle AEO-vergunning en traject + voordelen.
- Klantencontact.
- Kwalitatieve klantcoördinatie: heel belangrijk voor bedrijfsleven, moet blijvend zijn.

De werkgroep gaat akkoord dat het een nuttige oefening is om een klantenbevraging op regelmatige basis te laten plaatsvinden.

Agendapunt 7: Event 15 jaar AEO

Het event dat plaatsvond in de Pacheco in Brussel was een groot succes. Er werden verschillende thema's onder de loep genomen en er waren een 250-tal aanwezigen.

Verdere informatie en de postcommunicatie is op [de website](#) terug te vinden. Van zodra de website up-to-date is, zal er ook een actuabericht gepubliceerd worden op internet en zullen ook de leden van de werkgroep hiervan op de hoogte gebracht worden.

Agendapunt 8: Varia

8.1 Communicatie over ENS/PNTS.

Kristin Van Kesteren-Stefan heeft van verschillende medewerkers van de AAD&A gehoord dat ze zich slecht geïnformeerd voelen rond de aankomende ICT-wijzigingen in verband met ENS/PNTS/IDMS/EDMS.

Katrien De Wachter antwoordt dat er hierover intern nog communicaties uitgevoerd zullen worden de komende dagen, onder andere op intranet en via bulkmail. Ook het intranet wordt aangepast.

De volgende vergadering zal op 13/10/2023 plaatsvinden.