



WG MARKETING & COMMUNICATIE

VERSLAG

17/11/2023

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

Agendapunt 1: Stand van zaken 'Visual proces binnenkomst'

De tekst voor de eerste visual werd goedgekeurd in de vorige vergadering van deze werkgroep en ondertussen werd de vertaling naar het Frans en het Engels ook uitgevoerd. Een vertaling naar het Duits kan eventueel nog voorzien worden.

Er werd voorgesteld om een doorklikstelsysteem te gebruiken in de visual, maar navraag leerde dat dit met de huidige website niet mogelijk is. Als mogelijk alternatief wordt voorgesteld om op de website van het Nationaal Forum een brochure in pdf-vorm te plaatsen. Anderen (bijvoorbeeld Forward, Haven van Antwerpen) mogen dat document dan overnemen en delen.

De volgende stap is om de tekst grafisch verder uit te werken met de grafische dienst van de FOD Financiën.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Grafisch uitwerken van de visual	Jeroen Sarrazyn	09/02/2024

Agendapunt 2: Kantorengids & praktische cases noodinterventies

Het gaat hier om een tweeledige problematiek: de kantorengids en de noodinterventies.

Bij de kantorengids gaat het om zeer praktische vragen, niet zozeer omwille van noodzakelijke dringende interventies, maar eerder algemene vragen rond vergunningen. Waar moet men een vergunning aanvragen, kan men voor iets een vergunning krijgen, hoe verloopt dat, ... Er is de toepassing AnnuComp, maar die blijkt niet zo gebruiksvriendelijk te zijn. Daarnaast is er ook het Antwerps dienstorder die door de (Antwerpse) private sector gekend is en zeer positief wordt onthaald. De vraag werd aan de administratie Operaties gesteld of dergelijke dienstorders ook voor de andere regio's kunnen opgemaakt worden en of die dan ook algemeen toegankelijk gesteld kunnen worden (i.e. toegankelijk voor bedrijven die in een andere regio gevestigd zijn). Het antwoord leerde ons dat soortgelijke dienstorders voor de andere regio's bestaan, maar dat deze momenteel enkel voor intern (douane) gebruik beschikbaar zijn. Er moet dus bekeken worden of deze ook voor derden opengesteld kunnen worden, al dan niet met de nodige aanpassingen. Daarna moet er gekeken worden of de dienstorders van de verschillende regio's op de website geplaatst kunnen/mogen worden zodat ze voor iedereen vrij toegankelijk zijn.

Sara Van Cotthem benadrukt dat de regio Antwerpen geen voorstander is om het Antwerpse dienstorder in zijn huidige vorm te publiceren op de website, aangezien daar alle rechtstreekse contactgegevens van de teamchefs in vermeld staan en het niet de bedoeling is dat ook particulieren die gegevens gaan gebruiken.

Marc Wouters geeft nog mee dat het ook niet altijd duidelijk is waar men terecht kan wanneer men een probleem heeft, aangezien er niet met geografische regio's gewerkt wordt voor de hulpkantoren waar men contact mee moet opnemen. Iemand van Heist-op-den-Berg moet bijvoorbeeld contact opnemen met het kantoor van Leuven en niet dat van Antwerpen.

Kristin Van Kesteren-Stefan stelt dat particulieren snel hun weg kwijt raken wanneer ze geconfronteerd worden met het vakjargon, en dus ook niet snel geneigd zullen zijn om de vermelde telefoonnummers op te bellen indien de dienstorders toch op de website gepubliceerd zouden worden. Bovendien komen deze personen met hun vragen vaak terecht bij Alfaport en de Haven zelf. Marc Wouters en Jef Hermans treden haar hierin bij. Jef benadrukt het principe van de openbaarheid van de douane en zegt dat bedrijven die dagelijks met douanediensten samenwerken ook directe contacten zouden moeten hebben met de personen die de problematieken beheren. Mails sturen duurt namelijk te lang vooraleer er antwoord op komt. Hij stelt voor om een document zoals dat van Antwerpen op nationaal niveau te verspreiden in plaats van op de website te plaatsen. Werner vindt dit een mogelijke piste, je kan dit dan bijvoorbeeld koppelen aan het feit dat je over een KBO-nummer moet beschikken vooraleer je dit document dan kan krijgen.

Joffrey De Cock vraagt of het mogelijk is om te werken met een callcenter zoals HMRC. Werner Rens zegt dat die dan in de meeste gevallen enkel zullen moeten doorverbinden en dat dat niet de bedoeling is. Je creëert dan enkel een extra tussenpersoon. Daar is overigens ook een veel grotere groep medewerkers voor nodig, waar geen resources voor zijn.

Katrien De Wachter stelt de vraag waarom er niet gewerkt wordt met de contactgegevens van de klantcoördinatoren. Jef Hermans treedt haar hierin bij en geeft mee dat er in Nederland op die manier gewerkt wordt. Daar kennen ze maar één gesprekspartner: je hebt contact met de klantcoördinator, die noteert het probleem en haalt er indien nodig de betrokken diensten bij om het probleem op te lossen. Voor dringende vragen is dit uiteraard minder werkbaar, maar voor structurele, organisatorische vragen werkt dat wel goed. Marc Wouters geeft het voorbeeld van de helpdesk accijnzen binnen de Nederlandse douane. Dat is ook één contactpunt waar hij bij terecht kan en waar hij telkens snel geholpen wordt. Als de helpdesk niet zelf kan helpen, word je doorgestuurd naar een tweede partij die je dan wel kan helpen en zo is het meestal met slechts twee stappen ook snel opgelost. Werner Rens geeft al onmiddellijk mee dat de Belgische douane momenteel niet de mogelijkheid heeft om op dezelfde manier als in Nederland te werken. Om samen te vatten zegt Werner Rens dat de algemene vragen via het minicontactcenter van de AAD&A kunnen verlopen, de meer gerichte vragen kunnen dan via een 'opgekuiste' versie van het dienstorder zoals dat van Antwerpen verlopen, al dan niet aangevuld met een overzicht van wat onder welke regio valt. Er kan nog overwogen worden om een dienstmailadres te vermelden, eventueel een diensttelefoonnummer maar zeker geen persoonlijke telefoonnummers meer. Verder moet ook nagedacht worden over hoe de douane dit document dan moet verspreiden: op haar website plaatsen of op nationaal niveau verspreiden.

Voor het topic van de noodsituaties is er contact geweest met de administratie Operaties. Er werd hen de vraag gesteld wie men moet contacteren in geval van operationele (nood)situaties. Hun antwoord was om de kanalen AnnuComp of het contactcenter te gebruiken. Werner Rens gaat echter niet akkoord met dat antwoord, aangezien het contactcenter enkel op werkdagen van 9u-17u werkt, ook niet op feestdagen en in het weekend, ... Silvie Hutsebaut vult aan dat je in het keuzemenu van het contactcenter eventueel wel een aanvulling kan doen. Je kan in het IVR-menu een optie toevoegen dat de beller moet aangeven of hij in zijn eigen naam (als particulier) of voor zijn onderneming belt. In een verdere stap kan de onderneming dan ingeven binnen welke regio ze vallen om zo onmiddellijk bij de correcte regio terecht te komen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Opvolging inhoud kantorengids + hoe verspreiden	Werner Rens	09/02/2024
Noodsituaties: opnieuw afstemmen met administratie Operaties	Werner Rens	09/02/2024

Agendapunt 3: Rapportering: PLDA versus IDMS

PLDA zal vervangen worden door IDMS (december 2023) en AES (februari 2024). Een belangrijke vraag is of de PLDA-rapportering ook overgenomen wordt door de IDMS-omgeving? Het probleem is dat de AAD&A niet zelf de IT-tools (hardware en deels software) beheert, wat maakt dat de dienst binnen de AAD&A die nu de rapportering doet volledig afhankelijk is van de stafdienst ICT op FOD-niveau. Deze dienst heeft recent laten weten dat ze schrik hebben dat de rapportering op de lange baan zal geschoven worden of dat ze niet op tijd klaar zal zijn en ook niet in de vorm zoals ze willen.

Werner Rens vraagt de hulp van de werkgroep om druk uit te oefenen op de stafdienst ICT om het belang van de naadloze overgang van de rapportering te benadrukken bij de overgang van PLDA naar IDMS.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Lobbywerk bij stafdienst ICT om vlotte overgang rapportering te verzekeren	Werkgroep	nvt

Agendapunt 4: CBAM: de informerende rol van AAD&A

Op de [website](#) van de AAD&A staat alle informatie opgelijst.

Verder zal de AAD&A ook informeren via nieuwsberichten.

Er vond ook een [infosessie van VBO](#) plaats waarbij de betrokken organisaties input geleverd hebben. De AAD&A heeft daar haar rol nog eens toegelicht, namelijk bedrijven die betrokken worden bij CBAM informeren of verwittigen over hun nakende informatieplicht. Verder gaat de rol van de douane met betrekking tot de private sector voorlopig niet.

Agendapunt 5: 3C voor dienstverleners

Een bijkomend gesprek tussen de AAD&A en de sector heeft tot op heden nog niet plaatsgevonden. In het begin van het jaar is er wel een overleg gepleegd waaruit voortkwam dat de douane het 3C-verhaal voor dienstverleners case by case benadert. Forward zou het verhaal verder toelichten bij de eigen mensen en later dan een shortlist doorgeven aan de douane voor pilot cases. Tot op heden heeft de douane die lijst nog niet ontvangen. Jef Hermans antwoordt dat het topic 3C voorgelegd werd tijdens de douanecommissie van Forward, maar dat het voor de leden nog niet volledig duidelijk was wat het 3C-verhaal voor hen kan betekenen. Hij stelt dan ook voor om iemand van de douane uit te nodigen voor hun volgende vergadering.

Sven Van der Biest vraagt ook om enkele potentieel interessante cases door te sturen naar team Economische Ondersteuning, zodat zij deze kunnen voorbereiden om te zien wat mogelijk is en het hele verhaal op die manier wat tastbaarder kunnen maken.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Uitnodigen Werner Rens en Sven Van der Biest op volgende vergadering douanecommissie Forward Belgium	Jef Hermans	z.s.m.

Agendapunt 6: MoU Voka/Alfaport

Het rechtszeker kader/verbetertrajecten werd overschaduwd door de hernieuwing van het AWDA/sanctiebeleid, maar men is wel tot een akkoord gekomen omtrent artikel 266/3:

- explicietere vermelding van kwijtschelding boete mogelijk op basis van 'bijzondere omstandigheden'
- drempel van 10.000 euro blijft behouden voor het onderscheid tussen een administratie en strafrechtelijke vervolging.

Jef Hermans vult aan dat zij in september een voorstel tot resolutie ingediend hebben om een iets grondigere hervorming van het AWDA/sanctiebeleid voor te stellen. Het idee is om een onafhankelijke werkgroep op te richten bestaande uit professoren, advocatuur en mensen van de douane om zo van start te gaan met een volledige rewrite van het systeem. Ze willen dit nu al opstarten zodat de volgende minister van Financiën er niet meer onderuit kan. Tot op heden werd hierop nog geen officieel antwoord verkregen.

De informatiedeling is lopende, meer bepaald wederzijdse communicatie omtrent opmerkelijke trafieken, marktrends enzovoort.

Voor wat betreft opleiding is er voorgesteld om een werkgroep op te richten omtrent een gezamenlijke opleidingsdag tussen de douane en de privésector, met als doel om elkaars werking beter te begrijpen.

Agendapunt 7: Recap inleefstages

In 2023 vond de [vierde editie](#) van de inleefstages plaats. De verkregen feedback was wederom heel positief, waarbij vooral het persoonlijke contact enorm gewaardeerd wordt.

Agendapunt 8: Varia

8.1 Locatiecodes bij uitvoer

Werner Rens wil een belangrijke vaststelling meegeven. Binnen de AAD&A merkt men namelijk op dat er vaak foute locatiecodes ingegeven worden in het uitvoerproces. In het dataveld waar de plaats waar de goederen gecontroleerd kunnen worden moet worden ingegeven, vult men vaak de locatiecode van het betrokken douanekantoor in.

8.2 Voorbije aanwezigheden op beurzen

De teams Economische Ondersteuning en Marketing waren in oktober aanwezig op volgende beurzen:

- 4 en 5 oktober FIATA World Congress: douane heeft hier een zeer goede exposure gehad
- 17 tot 19 oktober Transport & Logistics Antwerpen.

8.3 MASP-informatie op website Nationaal Forum

Bart Engels heeft op de website van het Nationaal Forum een soort verzameling gemaakt van alle belangrijke informatie rond het MASP. Kevin Volckaert vraagt of de link naar deze pagina ook nog via een nieuwsbericht of mail naar federaties of operatoren gestuurd wordt. Bart antwoordt dat de informatie centraal op de website van het Nationaal Forum blijft staan en mee wordt opgenomen in de nieuwsbrief van het Nationaal Forum. Federaties kunnen de link naar deze informatie overnemen en nog eens doorsturen naar hun leden. Binnen de AAD&A zal er nagedacht worden of er op hun website een actuabericht gepost moet worden met een link naar de informatie op de site van het Nationaal Forum.

Bart Engels vult aan dat er op de website van het Nationaal Forum ook ruimte is voor beroepsfederaties. Als er nog initiatieven zijn die nog niet uitvoerig besproken werden, dan kan de website aangevuld worden met deze informatie. Op die manier kan daar een overzicht gemaakt worden van alle nuttige, belangrijke informatie.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nakijken of er een actuabericht gepost moet worden op website AAD&A i.v.m. MASP-informatie op website Nationaal Forum	Werner Rens	z.s.m.

De volgende vergadering zal op vrijdag 9 februari 2024 plaatsvinden.