



# werkgroep COMMUNICATIE EN MARKETING

## VERSLAG

23.06.2017

<b>CONVENOR</b>	Jef Hermans (Portmade/VEA), Werner Rens (AAD&A)
<b>NOTULIST</b>	Katrien De Wachter (AAD&A), Jan Rouffaer (AAD&A)
<b>AANWEZIG</b>	Katrien De Wachter (AAD&A), Jef Hermans (Portmade/VEA), Silvie Hutsebaut (AAD&A), Yorick Keymeulen (AAD&A), Sophany Ramaen (AAD&A), Werner Rens (AAD&A), Jan Rouffaer (AAD&A), Luc Sambre (VEA-CEB, DVL Customs), Kim Teirlynck (AAD&A regio Brussel), Kristin Van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen), Jan Van Wesemaal (Voka – Alfaport), Walter Vandenhoute (AAD&A BUEK), Stijn Vermeiren (FOD BOSA), Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total).
<b>VERONTSCHULDIGD</b>	Jean Baeten (VBO), Koen De Ceuster (Voka – KvK Limburg), Gerrit De Sterck (BCA - DHL), Jef D'Hollander (AGORIA), Rudi Lodewijks (Regio Hasselt), Dirk Pottilius (Voka West-Vlaanderen), Daphné Renier (Voka West-Vlaanderen), Eveline Van Riet (Regio Brussel).

### Agendapunt 1

#### Toelichting timing update instructies - Vincent Van Immerzeel, hoofd van de Dienst Wetgeving AAD&A

Vincent Van Immerzeel geeft een overzicht van de publicatieagenda van de wetgevende diensten:

- Dienst Tarief:
  - instructie gunstige tariefbehandelingen: 31.12.2017
  - douanewaarde: voor 30.11.2017
- Dienst Douanewetgeving:
  - EiDR: oktober 2017
  - vereenvoudigingen douanevervoer: februari 2018
  - AEO: september 2017
  - beschikkingen: september 2017
  - oorsprong: 31.12.2017
  - bagage: juli 2017
  - definitieve vrijstellingen: in de loop van 2018
  - actieve veredeling: september-december 2017
- Dienst Accijnswetgeving:
  - Energieproducten en elektriciteit: voor 30.06.2017
  - Verpakkingsheffing: voor 30.06.2017
  - Tabak: nog geen timing gekend

Vincent Van Immerzeel geeft aan dat Fisconetplus nu altijd de geconsolideerde versie van een nieuwe omzendbrief of circulaire publiceert. Dit impliceert dat de gebruiker niet meer kan controleren waar exact er wijzigingen werden aangebracht. Dit kan voor geschilddossiers wel van belang zijn. Aangezien de oude versies samen met de oude nummering verdwijnen, raadt hij aan om ze af te drukken of digitaal te bewaren.

De vergadering merkt op dat een digitaal archief met oude versies publiek beschikbaar zou moeten zijn. Bovendien is het onduidelijk waar de wijzigingen zich precies situeren in een document.

Vincent Van Immerzeel legt uit dat ze in de toekomst zullen werken op basis van trefwoorden.

Hij geeft aan dat de instructies voortaan van de werkmethodes gescheiden zullen worden. De werkmethodes worden geschreven door het departement Operations.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Luc Joosten contacteren om te verifiëren of het mogelijk is dat Fisconetplus een digitaal archief publiek toegankelijk maakt en ook bij vernieuwingen een versie ter beschikking stelt met de wijzigingen	Dienst PR & Communicatie	14/09/2017

### Agendapunt 2

#### Klantenbevraging 'klantgerichtheid' - Stijn Vermeiren van FOD BOSA

Stijn Vermeiren geeft inleidend een korte uitleg over de [FOD BOSA](#) en zijn eigen functie, federale coördinator klantengerichtheid.

Hij kondigt aan dat de AAD&A na de klantenbevraging van 2013 weldra een nieuwe zal organiseren. Ter voorbereiding hiervan

heeft de FOD BOSA aan de leden van het managementteam en de regionale centrumdirecteurs gevraagd om een enquête (zelfevaluatie) in te vullen. Na die enquête organiseerde de FOD BOSA een workshop met hen.

De administrateur-generaal wenst dat diezelfde oefening opnieuw wordt uitgevoerd door de leden van de werkgroep Communicatie, dit eveneens ter voorbereiding van de klantenbevraging. Op die manier kan de zelfevaluatie van de AAD&A vergeleken worden met de resultaten van de werkgroep. Tijdens de workshop worden verbeteracties besproken op korte termijn en lange termijn. Dit zal dan dienen als input voor de klantenbevraging zelf.

De vergadering merkt op dat de AAD&A bij de klantenbevraging best het onderscheid AEO en niet-AEO aanhoudt. Werner Rens verduidelijkt dat het de wens is van de Administrateur-generaal om deze keer ook de niet-AEO-bedrijven te bevragen.

De vergadering merkt op dat de AAD&A bij de klantenbevraging best rekening houdt met de hiërarchie van de bevragde: bijv. arbeider, manager of CEO. Stijn Vermeiren geeft aan dat het profiel (strategisch of administratief) bepaalt welke vragen zichtbaar zullen zijn.

Werner Rens vraagt of de private partners van de werkgroep Communicatie en Marketing akkoord gaan om deel te nemen aan de bevraging (van een 20-tal minuten) en later aan de workshop (3 uur). Dit moet afgerond zijn tegen half september. Stijn Vermeiren zal alle private partners (18) van de werkgroep Communicatie en Marketing een uitnodiging sturen voor deelname. Wie niet wenst deel te nemen wordt gevraagd dit op voorhand aan te geven. De vragenlijst zal midden augustus worden bezorgd aan alle deelnemers. Tijdens de workshop daarentegen zal men werken met heterogene groepen.

De vergadering merkt op dat het ook interessant zou zijn te benchmarken met andere overheidsdiensten, bijvoorbeeld de FOD Economie en het FAVV. Werner Rens geeft aan andere diensten inderdaad te willen betrekken in dit verhaal.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Link met vragenlijst doorsturen naar leden WG Communicatie	Stijn Vermeiren	Augustus
Praktische organisatie workshop september	Silvie Hutsebaut en Sophany Ramaen	Eind juli
Doorgeven indien geen interesse in vragenlijst en workshop	Leden WG Comm	15/07/2017

### Agendapunt 3

#### Updates in PLDA - Chris De Clerck van de helpdesk PLDA

##### 1. Over het meedelen van geplande wijzigingen in PLDA

Op de vraag van Jef Hermans om de geplande wijzigingen in PLDA al vanaf hun ontwikkeling te communiceren samen met de streefdatum van implementatie, antwoordt Chris De Clerck dat hij zich flexibel wil opstellen, zonder zich evenwel te laten vastpinnen. Daarom zou hij aan die mededeling een disclaimer toevoegen. Hij onderzoekt intern hoe die communicatie best verloopt. De vergadering wil weten of een SLA met de dienst ICT moet afgesloten worden ivm de noodprocedure.. Chris De Clerck verwijst hier naar de omzendbrief PLDA en NCTS, waarin al de timings staan opgenomen. Een SLA is dus niet nodig. De beller wordt op de hoogte gebracht van de noodtoestand zodra hij inbelt. Voor bedrijven die PLDA gebruiken is er de rss-feed.

##### 2. Over de klantvriendelijkheid

Chris De Clerck geeft aan dat het weinig zin heeft om het over 'een klacht' te hebben. 'Een klacht' moet concreet zijn om ze ten gronde te kunnen behandelen. Het is dus altijd nodig om precies te weten wanneer werd ingebeld. Via het inbelsysteem kan er dan opgezocht worden wie de oproep behandelde.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Intern onderzoeken hoe de communicatie over de updates PLDA het best wordt georganiseerd	Chris De Clerck	14/09/2017

### Agendapunt 4

#### Agendapunten van de vorige vergadering

##### 1. Het nieuwe operationeel organigram van de AAD&A

Werner Rens laat weten dat de nieuwe website de contactpersonen vermeldt. In tegenstelling tot voor het centrale niveau is dit nog niet helemaal duidelijk voor de buitendiensten.

##### 2. Doelgroepen bepalen

De doelgroepen zullen bepaald worden o.b.v. het marketingplan. ICT en Marketing plegen daarover nog overleg in augustus

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Contactgegevens van de buitendiensten vermelden op de nieuwe website	Dienst PR & Communicatie	15/08/2017
Doelgroepen bepalen op basis van het marketingplan	Dienst Marketing	31/08/2017

##### 2. Feedback over het bezoek aan het Havenbedrijf

Werner Rens geeft aan dat het een zeer interessant bezoek was. Zo kon hij vaststellen dat het Havenbedrijf een hele ploeg inzet m.b.t. het omgaan met mediatools, dit in schril contrast met de FOD Financiën.

Werner Rens wijst hier op het gevaar te veel content te creëren op de website. Hij wil absoluut vermijden dat de inzet van middelen niet in verhouding staat tot de behaalde return.

### 3. Docureeks 'De Fiscus'

Over de vraag of fragmenten uit de docureeks 'De Fiscus' gebruikt mogen worden op de website en sociale media van de AAD&A is niets meer vernomen. De voorwaarden werden wellicht van bij het begin verkeerd onderhandeld. De vraag lijkt daarmee definitief beantwoord: de fragmenten mogen niet gebruikt worden.

### 4. Nieuwe promofilm van de AAD&A

Werner Rens toont de nieuwe promofilm aan de vergadering. De vergadering vindt het resultaat erg geslaagd. De film zal voornamelijk op beurzen en salons worden afgespeeld.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan of de film op het internet van de AAD&A kan geplaatst worden.	Dienst PR & Communicatie	31/08/2017

## Agendapunt 5

### Een nationale richtlijn voor reactietijden

Jef Hermans vraagt zich af of er, naar Nederlands voorbeeld\*, een mogelijkheid bestaat een richtlijn op te stellen die een indicatie geeft over de maximale tijdsduur die de Douane nodig heeft om te reageren, afhankelijk van de soort activiteit (bv. vergunning afleveren, fysieke controle uitvoeren, inlichting verstrekken, ...). De operatoren in Nederland ontvangen bovendien ook een melding zodra deze reactietijden in het gedrang komen, zo preciseert hij.

\*cf. [https://download.belastingdienst.nl/douane/docs/reactietijden\\_fys\\_contr\\_proces\\_aangbehouding\\_do3631z4fd.pdf](https://download.belastingdienst.nl/douane/docs/reactietijden_fys_contr_proces_aangbehouding_do3631z4fd.pdf)

Jef Hermans wijst verder op het nut van het ontvangen van een officiële bevestiging van het feit dat een aanvraag in behandeling is en dus ook geregistreerd werd. Dat is op dit ogenblik niet altijd duidelijk.

Werner Rens geeft aan dat het werken met reactietijden een zeer bruikbaar idee is. Het biedt de Douane de kans om ambitieus te zijn, al moeten de reactietijden volgens hem vooral realistisch zijn. Hij zal hierover het akkoord van het Management Team vragen.

De vergadering is het erover eens dat het zeer praktisch zou zijn om alle wettelijke termijnen op één plaats samen te brengen.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Akkoord vragen van managementteam om nationale richtlijn op te stellen voor reactietijden, afhankelijk van de soort activiteit	Werner Rens	15/08/2017
Top 10 van activiteiten waarvoor er nood is aan nationaal bepaalde reactietijden	Leden privésector	31/08/2017

## Agendapunt 6

### Terugkoppeling AEO-seminarie 'light' over 3C (Customs Competence Center)

Werner Rens licht de eerste resultaten van de break-out sessies toe aan de hand van een powerpoint. Het document opgesteld nav het seminarie is toegevoegd als bijlage bij dit verlag. Voor sfeerfoto's, klik [hier](#).

Jef Hermans stelt de vraag of er naast de bedrijfsstages van ambtenaren in AEO-bedrijven ook sprake zal zijn van stages in de omgekeerde richting. Werner Rens bevestigt dit. Er zullen stageplaatsen aangeboden worden binnen de administraties van Finance, Marketing & Facilitation en Operations.

**DATUM VOLGENDE VERGADERING: vrijdag 15 september om 9.30 uur. Noot: ondertussen is de datum gewijzigd naar donderdag 14 september om 9u30. Eerst vindt de 3u-durende workshop plaats met FOD BOSA, aansluitend hieraan de vergadering van de WG. Er worden broodjes voorzien.**

Bijlage: Feedback over het evenement AEO-seminarie 3C (16/06/2017)

### Algemene indruk over het evenement

#### Doel van het evenement

Op het evenement hebben we 4 hoofdvragen voorop gesteld, waarop we een antwoord wensten te verkrijgen via het seminarie, en dan meer bepaald via de break-out sessies.

- (1) of ondernemingen geïnteresseerd zijn in het oprichten van een 3C en zo ja, waarom?
- (2) wat de bepalende parameters zijn voor de locatiekeuze van een 3C?
- (3) wat volgens ondernemingen de score is van België op deze parameters?
- (4) welke rol de douane hierin kan spelen. Met andere woorden: wat verwachten ondernemingen van ons inzake ondersteuning, kwaliteit en snelheid?

We kunnen stellen dat er inderdaad een noodzaak bestaat dat we ons verder bezig houden met Customs Competence Centers, en met de manier waarop wij er voor kunnen zorgen dat de bedrijven in België een dergelijk center oprichten. Hierbij zijn de volgende parameters van groot belang, omdat zij de locatiekeuze van een 3C bepalen.

### Parameters

We kunnen die parameters opsplitsen in 2 soorten, namelijk diegene waar we wel een invloed op kunnen hebben, en diegene waarbij dat we geen of weinig invloed op kunnen hebben.

<b>Parameters waar we wel invloed op kunnen hebben</b>	
Actief onderhandelende douane	Bijvoorbeeld de Belgische douane die onderhandelingen gaat voeren met een ander land, de documentenstroom via gebruik van CC vanuit België optimaliseren.
Taal	Vele bedrijven hebben verschillende nationaliteiten onder hun werknemers, in vele gevallen is het Engels de voertaal. Bedrijven hadden graag meer Engelstalige opleidingen, documenten, communicatie van ons uit, e.d. Ook bijvoorbeeld de aanlevering van bewijsmateriaal voor audits zou in het Engels moeten kunnen, aangezien de interne procedures/processen van de bedrijven ook in het Engels zijn uitgewerkt.
Verlegging van de btw	Uniek voordeel dat België heeft, uitspelen tegenover landen die dit niet hebben.
Eenvormige werking van de douane in België, o.a. m.b.t. AEO	Momenteel ondervindt men verschillen in de houding ten opzichte van de AEO's, afhankelijk van de regio. Meer bewustwording inzake AEO is nodig. Rol van AEO in het 3C verhaal duidelijk maken. Bedrijven vragen zich af of het noodzakelijk is dat je AEO-vergund bent om zo een 3C op te richten. Duidelijk maken dat AEO aanzet tot centralisering omwille van de eenvormigheid, ook in de handel met derde landen. Dankzij AEO gaan bedrijven een beter overzicht en controle krijgen over hun interne processen/procedures, waardoor zij gefundeerde strategische beslissingen kunnen nemen
De continuïteit van de supply chain	Welke garanties kan de douane bieden, zeker op het vlak van PLDA? En ook gelinkt met brexit: is PLDA voorzien op de grotere instroom van aangiften?
Optimale IT systemen	Nood aan een performante noodprocedure, betere en snellere communicatie. Betere 'samenwerking' met applicaties van andere landen. Website verbeteren.
Ondersteuning en dienstverlening	Bedrijven vragen of de douane bereid is om een rol te spelen bij het opstellen van hun business case.
Kennis van de douane	Verdere noodzaak aan opleidingen, en knowhow verzorgen, overdragen, ...!
Compliant werken	
Nationale regelgeving	Hierbij is centralisatie zeer moeilijk. Een te volgen piste kan dus het centraliseren van een aantal douane activiteiten zijn. Een aanwezige

	firma centraliseert het beheer van (langlopende) leveranciersverklaringen, maar invoer/ uitvoer documenten worden nog steeds lokaal opgesteld. Ook is er andere wetgeving waardoor niet altijd gecentraliseerd kan worden: afval, volksgezondheid, veterinaire, ...
Huidige ervaringen met de douane	Als de huidige indruk over de douane in het algemeen positief is, zullen ze sterker geneigd zijn om na te denken hun 3C hier op te richten. Het Nationaal Forum wordt zeer positief onthaald, initiatieven zoals het evenement worden ook gewaardeerd.
Nood aan een betere bemanning en kennis van de Helpdesk	
SBA	Wanneer SBA geïmplementeerd wordt, zouden er eigenlijk minder problemen zijn omdat (1) het bedrijf een betrouwbare partner is en (2) er steeds achteraf boekhoudkundig gecontroleerd kan worden. De deelnemers erkennen het belang van SBA bij een 3C. SBA zou ook moeten gelden voor andere vestigingen (cfr AEO).
Single Window	Zodat ze maar op één plaats moeten zijn voor al hun vergunningen/toelatingen/... m.b.t. de invoer of uitvoer van goederen.
Multidisciplinair overleg	Met onder andere btw, FOD economie, FOD mobiliteit, Vlaams gewest, FAVV, FAGG. Een nieuw forum, waarbij ook meer praktische aspecten besproken kunnen worden zou een oplossing kunnen bieden én een voordeel kunnen zijn voor de oprichting van een 3C.
Duidelijkheid in verband met bestraffing	Wat gebeurt er als het fout loopt met een 3C?
Kwaliteit van de arbeidsmarkt	De keuze voor lageloonlanden wordt meestal enkel gemaakt voor het uitbesteden van 'transactionele taken', daar vallen de complexe douanemateries niet onder. Vele bedrijven zijn dus niet geneigd om voor douaneactiviteiten in de lageloonlanden een 3C op te zetten. Op dit vlak wordt BE dus niet bedreigd door landen zoals Polen, ...
Belang van logistieke factoren	België behoort tot één van de toegangspoorten tot de EU en bij uitbreiding gans Europa.
Europese strategische positie	Voor vele bedrijven is de nabijheid bij de instelling van de EU van belang. Als ze er niet voor kiezen om hun 3C in België op te zetten, dan zullen ze (e.g. DHL) op z'n minst een aantal mensen hier in België hebben zitten om dicht bij instanties als de Europese Commissies te zitten.

<b>Parameters waar we weinig of geen invloed op kunnen hebben</b>	
Locatie van het hoofdkwartier van het bedrijf	Een belangrijke reden voor de locatiebeslissing voor de situering van een 3C.
Land waar de dienst zit waaraan het 3C zal moeten rapporteren	Kan variëren volgens bedrijf: logistiek.
Loonkosten	