



werkgroep COMMUNICATIE EN MARKETING

VERSLAG

14.09.2017

CONVENOR	Jef Hermans (Portmade/VEA), Werner Rens (AAD&A)
NOTULIST	Katrien De Wachter (AAD&A), Jan Rouffaer (AAD&A)
AANWEZIG	Koen De Ceuster (Voka – KvK Limburg), Gerrit De Sterck (BCA - DHL), Katrien De Wachter (AAD&A), Patrick Geerinck (VEA-CEB Remant), Jef Hermans (Portmade/VEA), Ivan Hervent (AAD&A), Roel Huys (KVBG Tabaknatie), Yorick Keymeulen (AAD&A), Jan Rouffaer (AAD&A), Luc Sambre (VEA-CEB DVL Customs), Kim Teirlynck (AAD&A regio Brussel), Kristin Van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen), Walter Vandenhoute (AAD&A BUEK), Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total)
VERONTSCHULDIGD	Laurence Baudesson (Essenscia), Hilde Bruggeman (ASV/NAVES), Wesley De Visscher (VBO), Jef D'Hollander (AGORIA), Silvie Hutsebaut (AAD&A), Jo Lemaire (AAD&A), Johan Peeters (CEB – Herfurth), Annemie Peeters (Havenbedrijf Antwerpen), Dirk Pottilius (Voka), Daphné Renier (Voka), Bénédicte Somja (AAD&A), Eveline Van Riet (Regio Brussel), Jan Van Wesemael (Voka – Alfaport), Sophany Ramaen (AAD&A)

Werner Rens overloopt in de **opvolgingstabel** de openstaande actiepunten.

1. Over een publieke toegang tot een digitaal archief op Ficonetplus en het ter beschikking stellen van een versie met wijzigingen. Katrien De Wachter legt uit dat hoewel er vanuit Ficonetplus vooralsnog geen reactie kwam, men hier toch mee bezig is. Dit punt wordt opgevolgd door Leen Van De Cauter en Vincent Van Immerzeel.

2. Over het organiseren van de communicatie rond de updates van PLDA.

Chris De Clerck wacht op de aanstelling van een nieuw hoofd van de Helpdesk om dit punt verder te behandelen.

3. Over het vermelden van de nieuwe contactgegevens van de buitendiensten op de nieuwe website.

Katrien De Wachter legt uit dat de gepubliceerde organigrammen zoveel mogelijk contactgegevens bevatten. Voor aanvullende dienstmailadressen is het wachten op de Dienst Organisatie. Zodra de adressen worden aangeleverd, worden ze gepubliceerd. Werner Rens verduidelijkt dat de buitendiensten hiërarchisch ressorteren onder de regionale centrumdirecteurs (Departement Operations, onder leiding van Herman Van Cauwenberghe). Deze regionale centrumdirecteurs beschikken over een zekere bewegingsruimte om dit punt regionaal in te vullen.

4. Over het bepalen van de doelgroepen op basis van het Marketingplan.

Cf. infra **Agendapunt 4 Klantensegmentatie**.

5. Over de film op de website van de AAD&A.

SCC liet weten dat de film gepubliceerd zal worden op de website. Ivan Hervent preciseert dat dit in de komende week zal gebeuren via embedding in YouTube.

6. Over het akkoord van het managementteam omtrent een nationale richtlijn voor reactietijden.

Werner Rens geeft aan dat het managementteam in eerste instantie intern zal onderzoeken welke de doorlooptijden per domein zijn. Na deze oefening volgt een beslissing over wat er precies gepubliceerd zal worden. Werner Rens legt uit dat dit reactietijdenbeleid meer dan waarschijnlijk een topic zal zijn in het nieuwe managementplan.

Werner Rens herinnert de vergadering aan de eerder gestelde vraag om een keer na te gaan welke de acties zijn waarrond bij voorkeur een reactietijdenbeleid kan worden opgestart.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Stand van zaken digitaal archief Ficonetplus en het ter beschikking stellen van een versie met wijzigingen	Katrien De Wachter	8.12.2017
Organiseren van de communicatie rond de updates van PLDA	Chris De Clerck	8.12.2017
Een top 10 samenstellen van prioritaire acties waarrond een reactietijdenbeleid kan worden opgestart.	Private partners	8.12.2017

Agendapunt 1

Website Douane en Accijnzen

Werner Rens benadrukt het strategische belang van een goede website. Ivan Hervent legt uit dat men op het niveau van de FOD Financiën bezig is met een visuele herwerking van het portaal van de FOD Financiën en dat van de AAD&A. Hij laat weten dat men van de AAD&A een beslissing verwacht omtrent de doelgroepen die men op de startpagina wenst aan te bieden. Op dit ogenblik zijn dat er twee: 'Ondernemingen' en 'Particulieren'.

Ivan Hervent vraagt aan de vergadering of het niet logischer/makkelijker zou zijn om de applicaties en de noodprocedure uit de doelgroep 'Ondernemingen' te filteren en ze onder een aparte hoofding ('Applicaties') aan te bieden. Dit zou onder meer als voordeel hebben dat het nieuwsoverzicht en de rss-feed gericht kunnen worden afgestemd. De vergadering besluit na grondig overleg dat de nood aan een aparte hoofding 'Applicaties' te gering is en te weinig meerwaarde zou opleveren.

Met betrekking tot de website van de AAD&A spreekt Werner Rens zijn verlangen uit om in de (nabije) toekomst ook informatie in het Engels te kunnen aanbieden, met name in het kader van Brexit. In onze buurlanden is informatie in het Engels al langer een evidentie. Naar Nederlands voorbeeld vindt de vergadering dat niet de volledige inhoud van de site in het Engels moet worden aangeboden maar slechts een gedeelte, voornamelijk gericht op commerciële informatie en particulieren. Katrien De Wachter informeert de vergadering dat de AAD&A op dit ogenblik als enige administratie bezig is om de volledige inhoud van zowel het internet als het intranet in het Duits aan te bieden. Zij benadrukt de inspanning die dit vergt van de betrokken diensten.

Agendapunt 2

Brexit

Werner Rens legt uit dat de AAD&A met het oog op Brexit op twee fronten inzet. In eerste instantie werd de impact van Brexit op de eigen organisatie intern bestudeerd (door de dienst Algemeen Beleid). Daarnaast zet de AAD&A ook in op het aantrekken van investeringen, wat Werner Rens onder de noemer 'business creation' plaatst. Het spitst zich toe op bedrijven die nu in het Verenigd Koninkrijk gesitueerd zijn maar naar het vasteland kunnen overstappen. Dit luik wordt bestudeerd binnen de administratie van Werner Rens zelf (Marketing & Facilitation), meer bepaald door de dienst Economic Support.

Hoewel de uitkomst van de onderhandelingen nog onzeker is, benadrukt Werner Rens dat er *in principe* vanaf april 2019 effectief sprake zal zijn van een douanegrens tussen het VK en het vasteland, met onmiddellijke implicaties voor de douaneprocedures. Werner Rens vraagt aan de vergadering wie nu al met Brexit bezig is en wat de AAD&A in deze context voor de private partners zou kunnen betekenen.

Wat volgens Werner Rens op korte termijn zeker moet gebeuren is het creëren van een 'awareness' bij de bedrijven die handel drijven met het Verenigd Koninkrijk. Hij geeft aan dat de AAD&A van plan is hiertoe bij te dragen door op korte termijn een informatiedocument op haar website te plaatsen met daarin een uitleg in algemene termen over de rol van de douane in het internationale handelsverkeer. Het document richt zich voornamelijk op mensen die niet erg vertrouwd zijn met douaneactiviteiten en wil hen informeren over de steun die ze kunnen krijgen van de gespecialiseerde sector (CEB), consultancy-organen en douanevertegenwoordigers. Zodra dit informatiedocument verschijnt, wordt een persartikel naar het persagentschap Belga verstuurd. Ook de meer of minder gespecialiseerde pers kan bij gelegenheid altijd makkelijk naar dit document verwijzen. Een ander idee van Werner Rens bestaat erin bij AAFISC de lijst op te vragen van alle bedrijven die intracommunautair handel voeren en vervolgens een cross reference doen met PLDA. Wie niet in PLDA zit, komt potentieel voor problemen te staan en kan via een direct mailing geïnformeerd worden. Werner Rens denkt ook aan het organiseren van roadshows. Uitgaande van de AAD&A lijkt dit budgettair onhaalbaar, maar de AAD&A is steeds bereid om sprekers af te vaardigen, zo laat hij weten.

Werner Rens geeft afrondend aan dat elk idee omtrent dit thema meer dan welkom is.

Agendapunt 3

Triple C: next steps

Werner Rens geeft aan dat de resultaten van het AEO-seminarie van 16 juni 2017 intussen zijn geanalyseerd. De volgende stap bestaat erin een business case op te stellen die zich richt op de handel. Het gaat om het aanbieden van een ondersteuningspakket om de bewuste customs competency centers aan te trekken en te behouden. De AAD&A wil een pakket aanbieden aan bedrijven om mee te helpen werken aan capacity building binnen het douanegebeuren, met als grote domeinen: oorsprong, waarde, tarief en btw. Werner Rens benadrukt dat het hier niet de bedoeling is consultancy te verkopen, maar om complementair te werken.

De vergadering merkt op dat ook aan faciliteringsmodellen moet worden gedacht (o.a. vereenvoudigingen, veredeling, entrepot) en de mogelijkheid tot System Based Approach.

Werner Rens geeft aan dat dit idee nu verder uitgewerkt zal worden alvorens het te presenteren.

Agendapunt 4

Klantensegmentatie

Werner Rens spreekt in eerste instantie over klantensegmentatie op een globaal niveau. Hier wenst hij een onderscheid aan te brengen tussen 'grote ondernemingen' en andere. De term 'grote onderneming' is echter niet eenduidig. Om dit punt helder te krijgen denkt Werner Rens eraan bedrijven een score toe te kennen op basis van een nog uit te werken wiskundig model dat een mix van parameters fixeert (o.a. aantal aangiften, volume, betaalde invoerrechten, aantal werknemers, aantal vergunningen) en ze voorziet van een wegingscoëfficiënt. In haar ondersteuning van de grote bedrijven wil de AAD&A graag verder gaan dan de regionale SPOCs. De bedoeling is om minstens 1 à 2 keer per jaar structureel een dialoog met deze grote bedrijven aan te gaan om onder meer strategisch na te denken.

Een globale segmentering is echter niet voldoende, vindt Werner Rens. Hij wil in welbepaalde gevallen en in functie van een bepaald product of een bepaalde actie overgaan tot een meer specifieke segmentering, denk bijvoorbeeld aan Brexit of Triple C.

Agendapunt 5 Productfiches

Werner Rens geeft een overzicht van de reeds beschikbare productfiches: actieve veredeling, passieve veredeling, bijzondere bestemming, centralised clearance (nog aanpassingen vereist), douane-entrepot, EiDR en ruimte tijdelijke opslag. Klaar maar nog niet gepubliceerd (want nog niet vertaald): bijzondere oorsprongsinlichting, tariefinlichtingen, goedgekeurde plaats, gemengd gebruik (voor landbouwers), toegelaten afzender, toegelaten geadresseerde. In voorbereiding: bier brouwen, doorlopende zekerheid, tijdelijke invoer, wijn en vereenvoudigde aangiften. Tegen het einde van het jaar moeten alle hierboven opgesomde productfiches op de website beschikbaar zijn.

Werner Rens legt uit dat de productfiches op dit ogenblik niet meer dan één pagina beslaan. Hij wil er graag een meer informatieve presentatie van te maken.

Werner Rens geeft mee dat in de toekomst de vergunningsaanvragen via MyMinfin zullen gebeuren.

De vergadering vraagt zich af of de productfiches ook in het Duits en Engels beschikbaar kunnen worden gesteld.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan of de productfiches ook in het Duits en Engels beschikbaar kunnen worden gesteld op de website.	Katrien De Wachter	8.12.2017

In het kader van Brexit vraagt Werner Rens aan de vergadering om na te gaan welke van de 18 hierboven opgesomde productfiches best het eerst vertaald zouden moeten worden naar het Engels. Hij nodigt de vergadering ook uit om eventuele opmerkingen omtrent de productfiches zeker uit te spreken.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Bepalen welke van de productfiches het eerst naar het Engels zouden moeten worden vertaald.	Private partners	8.12.2017

De vergadering vraagt of het mogelijk is op de hoogte te worden gesteld wanneer een nieuwe productfiche op de website wordt gepubliceerd.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Aanmaken van een actua-bericht over de reeds bestaande productfiches. Instellen van een melding bij publicatie van een nieuwe productfiche op de website.	Katrien De Wachter	8.12.2017

Katrien De Wachter legt uit dat de Administrateur-generaal haar heeft opgedragen om het onderwerp van een nieuwsbrief AAD&A te bespreken binnen het Nationaal Forum. Zij vraagt aan de vergadering of de behoefte aan zo'n nieuwsbrief bestaat, welke onderwerpen daarin dan best besproken worden en tot wie hij gericht moet zijn.

Katrien De Wachter legt uit dat het idee bestaat om een specifieke nieuwsbrief op te stellen over Brexit zodra daar meer duidelijkheid over bestaat.

NIEUW ACTIEPUNT	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Bepalen of een Nieuwsbrief AAD&A zin heeft.	Private partners	8.12.2017

Agendapunt 6 Varia

1. Domeinen marketingstrategie
2. Werner Rens geeft een bondige uitleg bij de powerpoint die hij onlangs bij de Verbindingscel Buitenlandse Investerings presenteerde.

DATUM VOLGENDE VERGADERING: vrijdag 8 december 2017 om 10.00 uur