



# WG COMM & MARKETING

## VERSLAG

15/06/2018

<b>CONVENOR</b>	Werner Rens (AAD&A), Jef Hermans (Portmade)
<b>NOTULIST</b>	Luc Sambre & Sophany Ramaen
<b>AANWEZIG</b>	Bénédicte Somja Marketing Gerrit De Sterck BCA (DHL) Jef Hermans VEA (Portmade) Katrien De Wachter Marketing Griet Mahieu AADA&A Imme De Staercke AADA&A Franck De Maeyer AADA&A Koen De Ceuster Voka – KvK Limburg (SBDINC) Kristin van Kesteren-Stefan Havenbedrijf Antwerpen Luc Sambre VEA-CEB KGH Customs Patrick Van Cauwenberghe Havenbedrijf Zeebrugge Silvie Hutsebaut Marketing Sophany Ramaen Secretariaat Nationaal Forum Stefan Kessen Regio Hasselt Wesley De Visscher VBO Werner Rens Marketing Yorick Keymeulen AADA&A
<b>VERONTSCHULDIGD</b>	Alain de Heldt ACB (Geodis) Annemie Peeters Havenbedrijf Antwerpen Eveline Van Riet Regio Brussel Hilde Bruggeman ASV/NAVES Jan Van Wesemael Voka (Alfaport) Jean Baeten VBO Johan Peeters CEB (Herfurth) Jan Rouffaer AADA&A Kim Teirlynck Regio Brussel Laurent Moyersoen Alfaport- Voka (NxtPort) Marc Wouters Petroleumfederatie (Total) Olivier Van der Biest marketing Walter Vandenhouste Finances

M.b.t het verslag van de vorige vergadering werden geen opmerkingen ontvangen en dit wordt als goedgekeurd beschouwd.

### Agendapunt 1:

Opvolgingstabel (zie bijlage – stavaza actiepunten vorige vergadering(en))  
Veel zaken kunnen hier afgevinkt worden volgens W. Rens

#### 1.1 Communicatie lancering Fisconetplus (intern + extern) verantwoordelijke Katrien De Wachter

Vraag of er nog verder aanvullende communicatie dient gepland te worden dan deze reeds uitgevoerd via de respectievelijke kanalen (intern en extern). Jef Hermans meldt dat de doelgroepen duidelijk niet worden bereikt. Hij stelt voor om aanvullend een Nieuwsbrief te hanteren, dit naar analogie/model NL. Werner Rens geeft aan dat dit vanuit AADA niet haalbaar is op dit ogenblik gezien de beschikbare resources. Luc Sambre bemerkt dat de belangenverenigingen op vlak van communicatie een belangrijke rol op zich kunnen nemen. Intern zal marketing & communicatie bekijken of korte actua-berichten bv kunnen gegroepeerd worden cfr model nieuwsbrief Kluyer en aansluitend periodiek (bv tweemaandelijks ) te verspreiden dit ter herhaling.

#### 1.2 Communicatie lancering Ficonetplus (Nationaal Forum) verantwoordelijke Sophany Ramaen

Topic als afgehandeld te beschouwen. Communicatie gepubliceerd op 27 februari 2018, zie opvolgingstabel voor link.

#### 1.3 Navragen bij Chris De Clerck over de organisatie van de communicatie rond de updates van PLDA

Frank De Mayer, dienstchef PLDA, is aanwezig op vergadering om dit punt toe te lichten bij afwezigheid van Chris De Clerck. Bij gebrek aan tijd zal dit punt behandeld worden op de volgende vergadering.

- 1.4 Productiefiches: aan Sophany & Katrien laten weten wanneer de fiches compleet zijn en het actuabericht hierover mag gepubliceerd worden.
- 1.5 Intern bekijken waar de Engelstalige productfiches best geplaatst worden op de website
- 1.6 Productfiches: publicatie op website + actuabericht
- 1.7 Productfiches: publicatie actuabericht met link naar website AAD&A

Werner Rens behandelt deze actiepunten samen. Met de publicatie van het persbericht over de Brexit, zijn deze actiepunten uitgevoerd. Het persbericht, met vermelding van de publicatie van de productfiches werd gepubliceerd op de website AAD&A en Nationaal Forum.

De productfiches werden ter beschikking gesteld via de website onder rubriek Brexit.

Persbericht AAD&A met betrekking tot Brexit werd opgepikt door de pers in meer en mindere mate. (Bv Laatste Nieuws vrij uitgebreid andere kranten eerder verkorte versie).

Een zeer belangrijk punt is de positie/uitstraling/rol en acties welke ondernomen worden door de douane in voorbereiding van dit belangrijke event. Voorbereiding is key.

Productfiches in het Engels werden gepubliceerd op de Engelstalige website.

De productfiches (12) beschikbaar zijn: vergunning tijdelijke invoer/ruimte tijdelijke opslag/goedgekeurde plaats/douanevervoer toegelaten geadresseerde/douanevervoer toegelaten afzender/douane-entrepot/bijzondere bestemming/passieve veredeling/actieve veredeling/inschrijving in de administratie van de aangever/bindende oorsprongsinlichting/bindende tariefinlichting. Persberichten worden blijkbaar niet gelezen dit naar analogie van punt 1.1.

Vandaar aangewezen om aparte berichtgeving te brengen omtrent de productfiches in kwestie.

- 1.8 Nagaan of de tijd tussen verschijnen in staatsblad en in circulaire verkort kan worden.

Item laten openstaan - wordt verder opgenomen door Werner Rens.

- 1.9 Navragen bij Stijn Vermeiren i.v.m. mogelijkheden tot verzenden en invullen van de vragenlijst.

Afgehandeld.

- 1.10 Informatie over de economische indexen(presentatie)

Staat opgenomen in de agenda voor deze meeting.

- 1.11 SLA's: activiteiten en nationaal bepaalde reactietijden

Status: on track.

Intern AAD&A heeft in voorjaar 2018 een strategisch seminarie plaatsgevonden. Tijdens dit seminarie zijn diverse zaken/domeinen aan bod gekomen waarbij doorlooptijd belangrijk is, met name: afgifte vergunning (LLP en mogelijk RTO) – fysieke controle LLP – terugbetalingsproces – Boeten tarieven boek nationaal van toepassing. Stavaza nog niet bekend. Duidelijk is wel dat deze zaken parallel verlopen met de onderschreven MOU.

De SLA's in kwestie worden inhoudelijk verder besproken in de respectievelijke werkgroepen.

- 1.12 Doorgeven kandidaten voor subwerkgroep rond marketingstrategie aan [da.marketing@minfin.fed.be](mailto:da.marketing@minfin.fed.be)

Hierop is weinig of geen respons gekomen.

Enkel Luc Sambre heeft zich hiervoor kandidaat gesteld.

Momenteel is er weinig tot geen ruimte om hierop verder door te gaan. De huidige marketingstrategie dient een reflectie te zijn van het managementplan.

Over de verschillende departementen heen wordt uiteraard overkoepelend een strategie op vlak van marketing gehanteerd bv Communicatie. Structurele marketingactiviteiten werden uitgewerkt/gedefinieerd rond CRM (Customer/Citizen Relation management) en communicatie. Hierbij wordt prioriteit gegeven aan zaken zoals organisatie AEO-seminarie AAD&A 14/09/2018, productfiches ontwikkeling en communicatie, aanwezigheid op beurzen bv FIT export beurzen.

Topic 12 wordt uit opvolgingstabel gehaald.

- 1.13 Suggesties i.v.m. onderwerpen voor AEO-seminarie formuleren aan [da.marketing@minfin.fed.be](mailto:da.marketing@minfin.fed.be)

De echte voordelen AEO zitten verscholen in regelgeving. Het is belangrijk om de voordelen duidelijk in de verf te zetten. De huidige versie brochure AEO is niet overtuigend. W. Rens verwijst naar nieuwe PowerPoint presentatie i.v.m. voordelen en mogelijkheden AEO (gehanteerd op events/beurzen ter sensibilisering).

- 1.14 Hoe functioneert de Helpdesk?

Dit punt zal eveneens behandeld worden door Frank De Mayer op de volgende vergadering.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Korte actua berichten gegroepeerd verzenden in nader te bepalen vorm	Katrien De Wachter	26/9/2018
Toelichting communicatie updates PLDA + interne werking Helpdesk	Frank De Mayer	26/9/2018
Aparte communicatie rond productfiches	Dienst Marketing en dienst communicatie	30/6/2018
Nagaan bij Karine Thumas of de tijd tussen verschijnen in staatsblad en in circulaire verkort kan worden	Werner Rens	26/9/2018

Stavaza SLA's: activiteiten en nationaal bepaalde reactietijden	Werner Rens	26/9/2018
---	-------------	-----------

**Agendapunt 2:** Presentatie Marketing en Economische ondersteuning

Zie presentatie in bijlage.

**Agendapunt 3:** Presentatie economische indexen

Griet Mahieu presenteert de economische indexen (zie presentatie in bijlage).

**Agendapunt 4:** Globale resultaten klantenbevraging

Dit punt zal besproken worden in de volgende vergadering.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Globale resultaten klantenbevraging	Dienst Marketing	26/9/2018

**Agendapunt 5:** Varia

Het programma van het AEO-event op 14 september wordt voorgesteld. Zie ook de [infopagina op de website van de AAD&A](#). Alle AEO-bedrijven worden uitgenodigd. Dienst Marketing laat het promofilmpje zien, eveneens terug te vinden op de infopagina.

**De volgende vergadering zal op 26 september om 13u30 plaatsvinden.**