



WG MARKETING & COMMUNICATIE

VERSLAG

25/06/2021

CONVENOR	Werner Rens (AAD&A, Marketing) & Jef Hermans (Portmade, CEB)
NOTULIST	Olivier Van Der Biest (AAD&A, Marketing)
AANWEZIG	<p>Jef Hermans (Portmade, CEB) Werner Rens (AAD&A, Marketing) Bénédicte Somja (AAD&A, Communicatie) Sven Van der Biest (AAD&A, Economic Support) Michel Lequeu (AAD&A, Economic Support) Jeroen Sarrazyn (AAD&A, Economic Support) Kai-Wing So (AAD&A, Economic Support) Erika Verbelen (AAD&A, Economic Support) Olivier Van Der Biest (AAD&A, Marketing) Rudi Lodewijks (AAD&A, Regio Hasselt) Koba Tuts (AAD&A, Regio Brussel) Nele Bomans (AAD&A, Werkmethodes) Bart Engels (Nationaal Forum) Kristin van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen) Jan van Wesemael (Voka, Alfaport) Joana Pijpe (KGH Customs) Koen De Munck Jean Baeten (VBO) Marc Wouters (Petroleumfederatie, Total) Sophie Verberckmoes (BDO) Stephanie Dierick (North Sea Port)</p>
VERONTSCHULDIGD	<p>Silvie Hutsebaut (AAD&A, Marketing) Katrien De Wachter (AAD&A, Communicatie) Ivan Hervent (AAD&A, Communicatie) Petra Tack (AAD&A, Regio Hasselt) Eline Cuppens (AAD&A, Regio Hasselt) Sophany Ramaen (Nationaal Forum) Ann Devriese (UPS) Koen De Ceuster (KvK Limburg, SBDINC) Nico Bogaerts (Pharma.be, Pfizer) Patrick Van Cauwenberghe (Havenbedrijf Zeebrugge) Roel Huys (Tabaknatie) Diana Bouhuys (Fedex) Hilde Bruggeman (ASV/Naves) Joffrey Decock (Ernst & Young) Sabine Vande Poele (Fedex) Serge Gumienny (EY) Stefan Busselot (Customs 4 Trade) Sam Quintelier (Brussels Airport) Fons Uyttendaele (UPS)</p>

Agendapunt 1: Gebruiksvriendelijkheid toepassing Annucomp

Voor het douaneluik heeft Koen De Ceuster de toepassing Annucomp getest, waarvoor hij tijdens de volgende vergadering zijn bevindingen zal meedelen aangezien hij de vergadering van vandaag niet kon bijwonen.

Voor het accijnsluik heeft Marc Wouters enkele personen van Total de toepassing laten testen. Er zijn verschillende velden en zaken die niet duidelijk zijn wanneer je de toepassing gebruikt, maar hiervan hebben zij een overzicht gemaakt dewelke hij nog zal doorsturen. Zo vind je bijvoorbeeld hoe langer hoe meer enkel nog generieke emailadressen terug terwijl er nog maar weinig de juiste telefoonnummers terug te vinden zijn. Het overzichtsdocument kan dan overgemaakt worden aan de beheerders van Annucomp met de vraag of er aanpassingen aangebracht kunnen worden.

Er kan eventueel nagedacht worden of er directe contactgegevens ter beschikking gesteld kunnen worden voor dringende gevallen. Werner Rens geeft mee dat er op FOD-niveau meer en meer geopteerd wordt voor een uniek telefoonnummer als callcenternummer. Afhankelijk van welke informatie de beller bijkomend geeft kan die onmiddellijk in eerste lijn geholpen worden of doorverwezen worden naar de mini contactcenters van de algemene administraties, die eventueel ook nog verder kunnen doorsturen naar de juiste personen. Het hangt ook af van het feit of de beller een referentienummer heeft of niet. Als hij hierover beschikt kan hij onmiddellijk doorverwezen worden naar de dienst die zijn dossier behandelt. Rudi Lodewijks licht toe dat de douane normaal gezien op 1 december 2021 toetreedt tot het nationale callcenter. Dit contactcenter zal waarschijnlijk enkel tijdens de kantooruren bereikbaar zijn. Inzake

verificatie kan men bijvoorbeeld in Antwerpen CRC-diensten bereiken tussen 6u en 22u, waarvoor er 2 personen van wacht zijn. Eventueel is dat een optie om samen met de administratie Operaties te onderzoeken of er op die manier iets te regelen valt voor noodinterventies. Rudi geeft ook nog mee dat de telefoonnummers op de briefwisseling beperkt moeten worden: er mogen enkel nog dienstgegevens meegedeeld worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Doorsturen bemerkingen Annucomp	Marc Wouters	Asap
Intern oplossing zoeken voor spoedcontacten igv noodinterventies	Werner Rens	08/10/2021

Agendapunt 2: Stamp of approval

Werner Rens heeft de definitief herwerkte stamp of approval voorgelegd aan het managementteam van de AAD&A, waar geen bezwaren werden geformuleerd. De stamp mag wel enkel gebruikt worden voor presentaties van de TPO's (FIT, HUB Brussels en AWEX + commerciële diensten van de haven- en luchthavenautoriteiten). Deze TPO's kunnen presentaties rond douanetopics aanleveren via het departement Marketing en team Economic Support, die ze zullen nakijken of doorsturen naar collega's om te beoordelen. Zolang de eventuele aanbevelingen niet doorgevoerd worden, zal de stamp of approval niet gegeven worden voor die specifieke presentatie.

Er wordt de mening van de werkgroep gevraagd hoe de douane ervoor kan zorgen dat er geen misbruik van de stamp of approval wordt gemaakt.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Suggesties formuleren om misbruik stamp of approval tegen te gaan	WG Comm & Marketing	08/10/2021

Agendapunt 3: Nazicht werking RSS feed noodprocedures

Jef Hermans geeft aan dat hij nog maar een beperkt aantal berichten via de RSS-feed heeft ontvangen, ondanks het feit dat er op de website wel degelijk meer berichten gepubliceerd werden en waarvoor hij dus geen melding heeft gekregen.

Jef Hermans zal een overzicht bezorgen van wat hij heeft binnengekregen zodat Werner Rens aan de helpdesk kan vragen om na te gaan hoe het komt dat de andere berichten niet tot bij Jef geraakt zijn. De IT-afdeling van Jef heeft al contact gehad met de helpdesk en die heeft bevestigd dat er een probleem is met de link voor de RSS-feed.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Overzicht ontvangen berichten RSS-feed	Jef Hermans	Asap
Navraag bij helpdesk ivm problemen RSS-feed	Werner Rens	08/10/2021

Agendapunt 4: Wijzigingen onderhoudsweekends met meer pré-avis

Chris De Clerck (AAD&A, ICT) heeft aangegeven dat dit issue in de scope ligt van en al behandeld werd binnen zijn werkgroep van het Nationaal Forum (Digitale Strategie). Jef Hermans vindt dit niet correct en stelt dat dit communicatie is: "hoe communiceert een overheid met zijn gebruikers met betrekking tot geplande onderhoudsweekends". Hij zou willen dat bij de geplande onderhoudsweekends van die datum tot die datum tijdig en correct gecommuniceerd wordt wat er in die weekends wel of niet zal werken.

De boodschap moet doorgegeven worden dat last minute wijzigingen aan onderhoudsweekends grote gevolgen met zich meebrengen voor de logistieke wereld, zowel naar organisatie als naar kostprijs toe.

Werner Rens stelt voor om dit punt nog eens op de agenda te plaatsen van de werkgroep van Chris De Clerck, en dat een vertegenwoordiger van de werkgroep Communicatie en Marketing of enkele mensen uit de business die werkgroepvergadering bijwonen. Kristin Van Kesteren-Stefan vult aan dat dit eigenlijk ook al behandeld werd binnen de subwerkgroep softwareproviders. Deze is de enige die regelmatig samenkomt, maar daar worden vaak belangrijke onderwerpen besproken en beslist die een grote impact hebben op het operationele gebeuren en hoe bedrijven zich organiseren. Volgens haar worden daar zaken afgesproken tussen ICT-mensen onderling, zonder verder na te denken over de gevolgen voor het operationele, en dat is een probleem.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Behoeft ivm wijzigingen onderhoudsweekends communiceren naar departement ICT	Werner Rens	08/10/2021

Agendapunt 5: Varia

8.1 Gebrekkige communicatie naar accijnssector

Marc Wouters spreekt namens de accijnssector dat er een tekort aan communicatie is van de douane uit. Een eerste voorbeeld is de tekorten op e-ad's, waarbij nalatigheidsinteressen plots op een andere manier worden aangerekend zonder dat deze nieuwe manier in een regelgeving of wet terug te vinden is. Een tweede voorbeeld is EMCS speciale noodprocedures voor bepaalde bedrijven, hierbij werd plots meegedeeld dat zij deze niet langer zelf mogen inroepen.

Werner Rens geeft aan dat er binnen de AAD&A een departement Processen en Werkmethodes is die intern een vertaalslag maken naar hoe douaniers iets moeten toepassen. Naar de buitenwereld toe is dit momenteel een grijze zone, maar hij stelt dat er in het

verleden afgesproken werd dat als er bepaalde werkmethodes opgemaakt worden die een directe invloed hebben op de private sector, dit op voorhand aan hen moet worden meegedeeld. Werner geeft aan dat er in overleg zal gegaan worden met Processen en Werkmethodes om na te gaan hoe ervoor gezorgd kan worden dat wanneer zij iets ontwikkelt dat de private sector onmiddellijk raakt, dit op voorhand met hen gedeeld kan worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Overleg met Processen & Werkmethodes ivm communicatie ontwikkelingen	Werner Rens	08/10/2021

8.2 Buitenlandse douaneattachés en btw-kennis

Volgens Kristin Van Kesteren-Stefan krijgen zij momenteel veel vragen over btw in verband met e-commerce. Ze stelt dan ook de vraag of er een mogelijkheid is om de verschillende attachés in het buitenland meer opleiding te geven in verband met btw.

Werner Rens antwoordt dat FIT en AWEX een heel grote internationale vertegenwoordiging hebben, én rechtstreekse linken met FODFin (onder meer voor direct tax en btw) waardoor ze wel weten welke paden zij hier moeten bewandelen. Daarbovenop zijn zij en ook vaak de lokale vertegenwoordigers wel op de hoogte van die materie. Binnen FODFin is er een dienst 'cel voor buitenlandse investeringen', gevormd uit mensen van direct tax en btw, waar behoorlijk wat kennis over deze zaken zit. Zij interveniëren als het gaat over btw-kwesties, wat de attachés in principe zouden moeten weten.

Er zal navraag gedaan worden bij het departement Algemeen Beleid of er een mogelijkheid is dat de douaneattachés een minicursus rond btw kunnen krijgen, gegeven door collega's van de btw-administratie.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Navraag bij dep. Algemeen Beleid ivm cursus btw voor douaneattachés	Werner Rens	08/10/2021

8.3 Lijst douanevertegenwoordigers op website AAD&A

Kristin Van Kesteren-Stefan geeft aan dat de lijst van douanevertegenwoordigers op de website van de AAD&A een onhandig pdf-document is, waarin je bijvoorbeeld niet kan filteren. Ze stelt de vraag of dit omgezet kan worden in een andere, gebruiksvriendelijkere vorm waarmee efficiënter gewerkt kan worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Navraag omzetten lijst douanevertegenwoordigers in andere vorm	Werner Rens	08/10/2021

De volgende vergadering zal op vrijdag 8 oktober 2021 om 13u30 plaatsvinden.