



WG MARKETING & COMMUNICATIE

VERSLAG

29/10/2021

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

Agendapunt 1: Publicatie lijst douanevertegenwoordigers op website AAD&A

Jeroen Vanlauwe (team Marketing AAD&A) geeft mee dat in het huidige PDF-bestand gezocht kan worden via de zoekfunctie.

Werner Rens voegt toe dat de gepubliceerde dataset tot nu toe vrij beperkt is en bestaat uit het inschrijvingsnummer, de naam en het adres. Deze zal ook niet extreem uitgebreid worden, aangezien het niet de bedoeling is om er een commercieel bruikbaar document van te maken zodat derden het gaan gebruiken om op te zoeken welke douanevertegenwoordiger ze het beste contacteren. Wel wordt er nagedacht om nog een dataelement toe te voegen, namelijk of een douanevertegenwoordiger al dan niet voor derden wenst op te treden. Dit moet intern nog afgestemd worden en eventueel ook nog met de douanevertegenwoordigers zelf (in het kader van de GDPR-wetgeving). Het achterliggend idee voor dit extra dataelement is dat sommige douanevertegenwoordigers enkel optreden als aangever voor de eigen onderdelen binnen de eigen ondernemingsstructuur. Zij hebben als bedrijf dus een vergunning douanevertegenwoordiger, maar maken enkel aangiftes voor zichzelf en voor de verbonden entiteiten (bijvoorbeeld moederbedrijf, zusterbedrijven, dochterbedrijven, ...).

Werner geeft ook nog mee dat de publicatie van de lijst nodig is om te voldoen aan de wetgeving, maar dat er betere kanalen bestaan om douanevertegenwoordigers op te zoeken (bijvoorbeeld Forward Belgium, waar op de website van de AAD&A ook naar verwezen wordt). De lijst op de website van de AAD&A is wel steeds nuttig voor een derde partij om na te gaan of een bepaalde douanevertegenwoordiger in België officieel erkend is.

Kristin Van Kesteren-Stefan geeft aan dat een PDF-bestand goed is wanneer je slechts 1 ding moet opzoeken, maar dat het minder gebruiksvriendelijk is als je er echt mee wil gaan filteren. In dat opzicht zou het beter zijn om de lijst van douanevertegenwoordigers te publiceren in de vorm van een al dan niet beveiligd Excelbestand. Deze mogelijkheid moet verder bekeken worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan mogelijkheid toevoegen dataelement 'treedt op voor derden'	Werner Rens	17/06/2022
Nagaan publicatie Excelbestand ipv PDF-bestand	Werner Rens	17/06/2022

Agendapunt 2: Publicatie noodprocedures op website AAD&A

Werner Rens heeft Frank De Maeyer meegegeven dat ongeacht voor welke toepassing (EMCS, NCTS, PLDA, ...) de noodprocedure in een actuabericht op de homepagina (de startpagina van noodprocedures) eerst gepubliceerd moet worden omdat enkel op die pagina de RSS-feed zit. Op de subpagina's zit er geen RSS-feed omdat dit te kostelijk is en ook niet door de AAD&A zelf beheerd wordt. Daarna kan er al dan niet op de subpagina iets gepubliceerd worden over de van kracht zijnde noodprocedure.

Agendapunt 3: Stamp of approval

Er is nog geen verdere informatie over de disclaimer om misbruik tegen te gaan.

Kristin Van Kesteren-Stefan geeft nog eens aan dat het moeilijk is om dergelijke stamp te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik. Een screenshot maken van de stamp is snel gebeurd. Ze stelt dat het misschien beter zou zijn dat er een soort leidraad ontwikkeld wordt vanuit de AAD&A waarin de regels voor gebruik beschreven staan: wie mag het gebruiken, wanneer mogen ze het gebruiken, hoe, wanneer, ...

Het is interessant om na te gaan hoe de Europese Commissie het gebruik van het AEO-logo monitort en hoe de interne communicatiediensten van de FOD Financiën dit doen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nagaan hoe de Europese Commissie het gebruik van het AEO-logo monitort	Team Marketing	17/06/2022
Nagaan hoe de communicatiediensten van de FOD Financiën het gebruik van logo's monitoren	Team Communicatie	17/06/2022

Agendapunt 4: Spoedcontacten noodinterventies

Werner Rens heeft hierover nog geen verdere informatie.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Navraag bij Bert Matthijs	Werner Rens	31/03/2022

Agendapunt 5: Visual proces binnenkomst

Het doel is om meer duidelijkheid te creëren van waar een zending zich bevindt, zodat men niet steeds denkt dat de zending vastzit bij de douane. Er zijn namelijk veel andere zaken die meespelen.

Jeroen Sarrazyn en Kristin Van Kesteren-Stefan hebben hieraan gewerkt en geven aan dat er 3 mogelijkheden zijn om de duidelijkheid van het proces te verhogen:

- Visualisatie: betere schema's, zoals de AAD&A bijvoorbeeld voor Brexit gemaakt heeft.
- Troubleshooter: schema waarin staat wat het probleem is, wat de mogelijke oorzaak is. Dit werkt het best wanneer dit chronologisch opgesteld wordt volgens de route die de zending normaal volgt en waarin we doorlinken naar de juiste pagina/informatie/instructie. Als we ambitieus zijn, dan kan dit ook interactief of met een visualisatie uitgewerkt worden.
- FAQ: werken goed in een zoekmachine; hier zal ook naar doorverwezen worden vanuit het proces/troubleshooter.

De combinatie van alle drie samen is wenselijk. Er zal ook telkens aangegeven worden wie voor welke stap verantwoordelijk is.

Kristin Van Kesteren-Stefan benadrukt dat dit bedoeld is voor diegene die op een compacte manier het proces wil kennen.

Vooraleer we kunnen beslissen hoe we het gaan noemen, waar we het gaan plaatsen op de website en dergelijke moet er eerst een afgewerkt product getoond worden. Dit wordt verder uitgewerkt en op de volgende vergadering van deze werkgroep gepresenteerd.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Afgewerkt product presenteren	Jeroen Sarrazyn en Kristin Van Kesteren-Stefan	17/06/2022

Agendapunt 6: SBA

Ondertussen werd er feedback van de Commissie ontvangen op de herwerkte versie van de non-paper. Gelijktijdig werd ook een ander spoor bewandeld: ook in het kader van de Benelux-overleg werd dit topic behandeld. In een overlegmeeting tussen de douaneautoriteiten van de Benelux werd beslist om een grensoverschrijdend pilootproject rond SBA te doen tussen de drie landen. Luxemburg staat hierin minder ver dan de 2 andere lidstaten en zal daarom in eerste instantie niet actief deelnemen aan het project maar zal het wel mee volgen. België staat iets verder dan Nederland en zal daarom de lead nemen. In het pilootproject zal er een bedrijf gezocht worden dat in België AEO-vergund is maar zowel in België als in Nederland opereert. Hierop zal het SBA-proces dan losgelaten worden en kunnen er onderling ervaringen uitgewisseld worden.

Op korte termijn zal de beslissing vallen welk bedrijf of bedrijven (1, 2 of 3) geselecteerd wordt/worden voor het pilootproject. Intussen werd intern aan Werkmethodes en Processen de vraag gesteld om hiervoor ook een werkproces te ontwikkelen. De piloot zal naar schatting tegen het begin van de lente van start gaan en zal 6, 9 of 12 maanden lopen. Het doel is om uiteindelijk tot een min of meer uniforme werkprocedure voor de Benelux te komen. Dit project zal ook teruggekoppeld worden naar DG Taxud, waarbij dan hopelijk op termijn naar grensoverschrijdende SBA-approaches binnen Europa gewerkt kan worden.

Agendapunt 7: AEO-agenda

Het AEO-gebeuren krijgt opnieuw wat meer aandacht, en de douane wil hierrond ook blijven werken om de VIP-status te blijven benadrukken.

Wat staat er op de planning voor de AEO-bedrijven in de nabije toekomst?

Het AEO-event 'Customs Competence Center' van 31 maart 2022. Dit zal een virtuele versie met een live panel worden. Dit komt omdat de beslissing om al dan niet een live event met aanwezig publiek te houden niet langer uitgesteld kon worden. Toen die beslissing genomen moest worden lieten de richtlijnen in verband met COVID-19 intern en van de stad Brussel het niet toe om een event met meer dan 200 personen te organiseren. Opnieuw uitstellen was niet wenselijk, vandaar dat er gekozen werd voor een livestream met live panels.

- Panel 1: een meer algemeen panel, waarbij gekeken wordt naar wat vandaag en in de nabije toekomst de uitdagingen zijn met betrekking tot het douanegebeuren (voor de douane en de private sector). Hier wordt ook gekeken naar zaken die kunnen leiden tot verbeteringen of oplossingen, waarbij dan vaak in de richting van know-how rond douane gedacht wordt.
- Panel 2: as is: onder andere getuigenissen vanuit bestaande 3C-bedrijven. Hier wordt de link gelegd met kennisopbouw en -behoud in functie van het 3C-gebeuren en hoe het 3C-dienstverleningsmodel van de AAD&A hiertoe kan bijdragen.
- Panel 3: focus op de toekomst. Mogelijke opportuniteiten en uitdagingen voor 3C komen hier aan bod, alsook de vraag of 3C ook mogelijk is binnen de dienstverleningssector.

In juni 2022 wordt exclusief voor de 3C's nog iets extra georganiseerd, waarbij zij ook de mogelijkheid zullen hebben tot netwerking. Er wordt gekeken om dit onder aanwezigheid van de pers en de minister te laten plaatsvinden.

In 2022 zal een nieuwe AEO-enquête uitgestuurd worden, net zoals de klantenbevragingen van 2012 en 2018.

Er wordt nagedacht om nog dit jaar of begin volgend jaar binnen de schoot van het Nationaal Forum een Open Forum te organiseren over het hele AEO-verhaal voor bedrijven die hier nog niet echt mee vertrouwd zijn.

Er is de wil om in 2023 een nieuw AEO-event te organiseren, waarschijnlijk in de lente. Dan bestaat het AEO-statuut namelijk 15 jaar. De bedoeling is om dan wel met een live publiek aanwezig te zijn en te kunnen netwerken. De resultaten van de AEO-enquête 2022 zullen hier ook voorgesteld worden.

Agendapunt 8: Douane Focus

Katrien De Wachter wil weten of de nieuwsbrief effectief gelezen wordt en of hij nuttig is/toegevoegde waarde heeft. De werkgroep geeft aan dat dit wel degelijk het geval is.

Katrien benadrukt dat er de wil is om af en toe eens een extra volwaardig artikel toe te voegen aan de nieuwsbrief, afhankelijk van de op dat moment beschikbare resources binnen de dienst. De nieuwsbrief is vanaf nu ook permanent gepubliceerd op de website van de AAD&A.

Als binnen de werkgroep iemand interessante thema's kan aanreiken dan mogen deze steeds doorgegeven worden. Kristin Van Kesteren-Stefan geeft als suggestie mee om eens de mensen achter de administratie in beeld te brengen, zodat het niet enkel een technisch gegeven is maar dat er ook leuke weetjes meegegeven worden, zoals op de Instagram van de AAD&A.

Agendapunt 9: MASP-support

Economic Support is het contactpunt geworden voor alle algemene vragen in verband met MASP. Het doel is om voor de verschillende processen de informatie te centraliseren, FAQ's op te stellen en om de mogelijkheid te geven aan de business analyst van de helpdesk om zich meer te focussen op de troubleshooting van vragen. De helpdesk blijft de 'go to' voor de technische zaken (bijvoorbeeld voor error messages).

Het MASP-gedeelte op de website wordt voorbereid, waarin een algemene context wordt gegeven met het hoe en waarom van elk MASP-proces. Hier zal ook een algemene tijdlijn en een lexicon bij geplaatst worden. Elk van de 5 processen zal specifieke FAQ's en informatie krijgen die regelmatig up-to-date gebracht zullen worden. Dit zal in maart op de website van de AAD&A gepubliceerd worden.

Agendapunt 10: varia

9.1 Jaarverslag Departement Marketing

Het eerste jaarverslag van het Departement Marketing werd vorig opgemaakt van het jaar 2020, en ook dit jaar werd een nieuw verslag opgemaakt van het jaar 2021. Het verslag van 2020 werd enkel intern ter beschikking gesteld, maar Werner Rens stelt de vraag of het interessant is om het verslag van 2021 deze keer ook extern te delen.

Vanuit de werkgroep komt naar voren dat het wel degelijk nuttig is om dit te kunnen consulteren.

Het jaarverslag 2021 moet nog aan het managementteam voorgesteld worden, maar zal als bijlage aan dit verslag toegevoegd worden, zodat het mee gepubliceerd kan worden op de website van het Nationaal Forum. Verder zal er ook een link naar het jaarverslag in de nieuwsbrief Douane Focus opgenomen worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Publicatie jaarverslag departement Marketing in Douane Focus	Team Communicatie	Volgende editie
Jaarverslag departement Marketing als bijlage verslag	Bart Engels	17/06/2022

De volgende vergadering zal op 17 juni 2022 om 13u30 plaatsvinden.