



WG MARKETING & COMMUNICATIE

VERSLAG

17/06/2022

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

Agendapunt 1: Publicatie lijst douanevertegenwoordigers op website AAD&A

Tijdens de vorige vergadering werd er gevraagd of het mogelijk is om aan de lijst van douanevertegenwoordigers nog een dataelement toe te voegen, namelijk of een douanevertegenwoordiger al dan niet voor derden wenst op te treden. Verder werd er ook gevraagd of de pdf-bestandsindeling veranderd kan worden om zo zoekingen in de lijst te vereenvoudigen.

Momenteel wordt er intern door de administratie Operaties bekeken of de gevraagde aanpassingen ook effectief realiseerbaar zijn. Het omzetten van het bestandsformaat is geen moeilijke taak, maar het toevoegen van het extra dataelement daarentegen is niet zo eenvoudig omdat deze informatie niet in de databases van de AAD&A zit. Elke douanevertegenwoordiger zal dus waarschijnlijk gecontacteerd moeten worden met de vraag of hij al dan niet voor derden optreedt.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Stand van zaken toevoegen extra dataelement	Team Marketing	14/10/2022

Agendapunt 2: Stamp of approval presentaties + 3C-stamp

De FOD Financiën heeft geen ervaring met het beschermen van dergelijke logo's. De Europese Commissie gebruikt voor het AEO-logo een disclaimer dat zij over de rechten beschikken en dat het enkel door AEO-bedrijven mag worden gebruikt.

Er werd besloten om de stamp of approval voor presentaties niet officieel te registreren. Op de website van de AAD&A zal een leidraad gepubliceerd worden met de voorwaarden om het logo te mogen gebruiken.

Het 3C-logo voor Customs Competence Centers zal wel geregistreerd worden om het te beschermen tegen namaak en misbruik.

Agendapunt 3: Spoedcontacten noodinterventies

Het uitwerken van noodinterventies is niet zo eenvoudig. Dit vraagt ook heel wat resources en brengt dus ook een extra kost met zich mee. Om hier een betere inschatting van te kunnen maken, heeft de douane een beter zicht nodig op welk type noodinterventies er nodig zijn. Hiervoor vraagt Werner Rens aan de werkgroep om praktische cases aan te reiken waarvoor noodinterventies nodig zouden zijn om te kunnen evalueren of er een echte economische noodzaak is die op haar beurt dan ook verantwoord dat zij daar iets voor in de plaats stellen.

Jef Hermans stelt dat interventies mogelijk zijn op 2 manieren:

- Operationeel: fysieke aanwezigheid van douaneambtenaar
- IT technisch: gebruikers moeten 24/7 geholpen kunnen worden

Werner Rens stelt dat het vooral operationele interventies zijn die beoogd worden. Op vlak van IT zijn er namelijk al verschillende zaken voorzien en wat contact betreft is er nu ook al een 24/7 permanentie.

Marc Wouters haalt het voorbeeld aan van een vrachtwagen met accijnsproducten die in een probleemsituatie terecht komt. Voor een aantal zaken kan je beroep doen op mensen die nog werken, maar soms ook niet. In dat geval kan het al voldoende zijn dat zij contact kunnen opnemen met iemand die hen korte instructies kan geven, bijvoorbeeld 'rij met de vrachtwagen naar locatie x'. Dit hoeft niet altijd ter plaatse te zijn maar kan ook telefonisch gebeuren: er worden bepaalde basisinstructies gegeven zodat de vrachtwagenchauffeur (of het bedrijf) weet wat er moet gebeuren zodat het noodgeval niet erger wordt door een verkeerde actie te ondernemen. Daarenboven herhaalt Marc nog eens dat het niet altijd evident is om te weten wie je moet contacteren en waar je die naam kan vinden.

Werner Rens vraagt om in de cases ook een minimum en maximum requirement mee te geven. Op die manier kan er samen met de administratie Operaties bekeken worden of er een van de twee op korte termijn gerealiseerd kan worden.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Praktische cases noodinterventies doorsturen aan Werner Rens	WG Comm. & Marketing	14/10/2022

Agendapunt 4: Visual proces binnenkomst

Er is sinds de vorige vergadering van deze werkgroep nog geen bijeenkomst geweest van de groep die zich hierover zou buigen.

De PN/TS ommezwaai voor de luchthaven is voorzien voor maart 2023. Jeroen Sarrazyn en Kristin Van Kesteren-Stefan stellen zich de vraag of het nog nuttig is om heel wat zaken uit te werken als dit nieuwe proces eraan komt. Je moet het namelijk ook nog visualiseren en op de website publiceren. Is het niet interessanter om pas zaken uit te werken als begeleiding van het nieuwe proces van binnenbrengen?

Werner Rens geeft aan dat er gelobbyd wordt om PN/TS op te schuiven naar 2024 (zoals ICS2 voor maritiem), maar dat het op dit ogenblik wel nog steeds geprogrammeerd staat voor maart 2023. Hij stelt dan ook voor om een soort van tussenoplossing uit te werken voor de overgangperiode tot PN/TS er is. Hierbij kan er dan over het huidige proces iets uitgewerkt worden, maar dan vereenvoudigd zodat het werk dat erin moet kruipen (ook om te visualiseren) beperkt wordt. Je kan bijvoorbeeld werken met duidelijke teksten en nog niet met volledig uitgewerkte visualisaties. Jan Van Wesemael geeft nog mee dat de basisprincipes van het nieuwe proces sterk zullen aanleunen bij het huidige proces, en dat het dus wel interessant zou kunnen zijn om toch nog iets uit te werken wat later dan gerecupereerd worden voor het nieuwe proces.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Tussentijds vereenvoudigd model overgangperiode uitwerken	Jeroen Sarrazyn & Kristin Van Kesteren-Stefan	14/10/2022

Agendapunt 5: Feedback AEO-seminarie + stavaza 3C

Het team Economische Ondersteuning heeft in de eerste helft van 2022 al verschillende vergaderingen gehad met mogelijke 3C-bedrijven. De manier waarop dergelijke vergaderingen tot stand komen zijn:

- Bedrijven die zelf contact opnemen.
- Via de klantcoördinatoren.
- Screening door Economische Ondersteuning zelf (bijvoorbeeld op basis van statistieken).

Er waren op voorhand 244 inschrijvingen voor het AEO-livestreaming event. De dag zelf hebben een 150 à 200 personen het event live mee gevolgd. Het effect van het event is moeilijk te meten, maar het heeft zeker het thema 3C in de spotlight gezet.

Voor het eerste en tweede kwartaal van 2022 zijn er al 3 nieuwe 3C-bedrijven. Het KPI voor 2022 is 5 nieuwe 3C-bedrijven, dus die doelstelling zal normaal gezien gehaald worden.

Sinds het livestreaming event worden er ook stappen gezet om een 3C-pilootproject voor dienstverleners op te richten. Momenteel wordt gekeken of hiervoor voldoende interesse is en of dit haalbaar is. Het is namelijk nog onduidelijk of het case per case zal bekeken moeten worden, of dat er toch ergens een rode draad doorheen het hele verhaal van dienstverleners te trekken is. Werner Rens vraagt aan Jan Van Wesemael en Jef Hermans om er binnen hun federaties ook eens over te brainstormen en suggesties door te geven over hoe zij dit zien.

Agendapunt 6: MASP-support

Algemeen heeft men besloten dat het aanpassen van bestaande systemen duurder zou zijn dan van nul te starten, waardoor men op dit moment nog bezig is met het ontwikkelen van nieuwe systemen om tegemoet te komen aan de noden van de elektronische douaneprocessen.

Voor al de algemene vragen in verband met MASP-C kunnen de operatoren terecht bij het team Economische Ondersteuning. Om deze algemene vragen te beantwoorden hebben zij eveneens FAQs die gepubliceerd werden op de website van de [AAD&A](#) en het [Nationaal Forum](#).

Voor alle technische vragen kunnen de operatoren de helpdesk contacteren.

Agendapunt 7: Inleefstages

De inleefstages tussen de AAD&A en AEO-bedrijven hebben 2 jaar stil gelegen door COVID-19, maar werden in 2022 opnieuw opgestart. Om die reden werden verschillende communicaties gedaan om douaniers en AEO-bedrijven te overtuigen van het initiatief.

In totaal zijn er 23 kandidaat-bedrijven en 14 douaniers die wensen deel te nemen aan de stages. Op dit moment wordt er gezocht naar de ideale match tussen stagiair en bedrijf. De stages gaan van start eind augustus/begin september. Met die lijst van bedrijven die nu opgesteld werd zal ook in 2023 verder gegaan worden om stages te organiseren (periode rond maart).

Opmerking Marc Wouters: in de sector stelt men vast dat er steeds minder en minder accijnsambtenaren zijn met een praktische kennis. Er is wel een theoretische kennis aanwezig, maar die is niet ondersteund door een praktische kennis en dit zorgt voor problemen. Marc geeft mee dat er bij bedrijven zelf ook mogelijkheden zijn om opleidingen te volgen om zo de praktische kennis op te krikken. Werner Rens zal dit intern terugkoppelen naar de dienst opleidingen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Terugkoppeling aan dienst opleidingen: mogelijkheid opleidingen bij bedrijven voor accijnsambtenaren	Werner Rens	asap

Agendapunt 8: Douane Focus

Katrien De Wachter geeft mee dat er in de laatste editie een extra artikel (over Oekraïne) toegevoegd werd. Ook werd een extra titel toegevoegd om komende events en beurzen aan te kondigen.

Jef Hermans vindt het een mooi initiatief om op een andere manier naar buiten te komen en te communiceren met mensen die al dan niet dagelijks met douane in contact komen. Kristin Van Kesteren-Stefan sluit zich hierbij aan. Beiden sturen het intern verder door naar collega's die iets of wat met douane te maken hebben en ook daar wordt het positief onthaald. Ook Marc Wouters beaamt dit.

Katrien De Wachter stelt dat de douane ook probeert om mee te gaan met de moderne communicatiemiddelen. Zo zijn ze ook bezig met het voorbereiden van thematische vlogs, die telkens in een kort filmpje een aspect van de douane belicht om zo de douane wat dichter bij de mensen te brengen.

Kristin Van Kesteren-Stefan heeft een voorstel voor de Instagrampagina van de AAD&A: de haven neemt de Instagrampagina van de douane voor 1 dag over, om op die manier de volgers van de AAD&A te laten zien hoe de haven naar de douane kijkt. Dit vraagt een verdere brainstorming waarvoor Katrien later nog contact zal opnemen.

Agendapunt 9: Varia

9.1 Publicatie rapport WPG

De WPG heeft zijn [viraal rapport](#) klaar en dit is te consulteren op de website van de Commissie. Momenteel is men hiermee aan de slag. Het resultaat van dit rapport zal de nabije toekomst moeten uitwijzen, maar er staat wel een ambitieuze timing in opgenomen, namelijk dat er tegen eind 2022 al wettelijke voorstellen vanuit de Commissie moeten geformuleerd worden. Verder staan er heel wat goede ideeën in, en blijkt ook dat ze de situatie 'as is' goed begrepen hebben. Jan Van Wesemael vult aan dat ze in het rapport proberen om de mankementen in het UCC aan te vullen, bijvoorbeeld SBA.

9.2 Uitwerking communicatie ikv MoU Voka/Alfaport

Jef Hermans geeft aan dat ze in het kader van het uitwerken van hun MoU met de AAD&A en dienstverleners bezig zijn met transactionele communicatie. Hierbij richten ze communicatie naar de douane toe met betrekking tot hetgeen dat zij aanvoelen als fraudeleus, drugs, namaak, onderwaardering, ... maar vragen ze andersom ook aan de douane om hen attent te maken op algemene tendensen, bijvoorbeeld zonnepanelen en fietsen uit China, drugsaanvoer, ... Op die manier kan er 'awareness' gekweekt worden bij alle partijen met betrekking tot tendensen die de douane zelf, via Olaf, Europese Commissie, ... ondervindt en waarbij zij zeggen, zonder daarbij namen of leveranciers te noemen: "let daar mee op"... Werner Rens stelt dat dit intern bij de douane verder bekeken moet worden: wat kan en wat mag de douane terugkoppelen (vanuit verschillende invalshoeken, bijvoorbeeld GDPR) en in hoeverre is er een risico om te veel inzage in interne risicoprofielen mee te geven.

Dit wordt als nieuw agendapunt voor volgende vergadering opgenomen.

De volgende vergadering zal op 14 oktober 2022 om 13u30 plaatsvinden.