



# WERKGROEP COMMUNICATIE

VERSLAG

10 NOVEMBER 2016

<b>CONVENOR</b>	Jef Hermans (Portmade/VEA) / Katrien De Wachter (AAD&A)	
<b>NOTULIST</b>	Katrien De Wachter (AAD&A)	
<b>AANWEZIG</b>	Ivan Hervent (Dienst communicatie AAD&A)	Joris Vandevondele (Helpdesk PLDA)
	Guy Ghys (Dienst regiomanager Brussel AAD&A)	Joris De Cock (Stafdienst Communicatie & Coördinatie)
	Luc Sambre (VEA/CEB)	Herman Van Cauwenberghe (Regie Nationale en Internationale Betrekkingen)
	Jan Van Wesemael (VOKA)	Marc Wouters (Petroleumfederatie)
	Wesley De Visscher (VBO)	Ilker Aydin (Regie nat. & Intern. Betrekkingen)
	Kristin Van Kesteren-Stefan (Havenbedrijf Antwerpen)	
<b>VERONTSCHULDIGD</b>	Hilde Bruggeman (ASV/Naves)	

## Agendapunt 1: EORI-nummer voor zelfstandigen/bedrijven verplicht bij invoer vanaf 09/01/2017

Herman licht de verplichting toe dat alle invoerders vanaf 09/01/2017 over een EORI nummer dienen te beschikken. Vanuit de werkgroep koeriers is de vraag gekomen om hierover in brede zin te communiceren.

Probleem: Een importeur beseft soms zelf niet dat hij invoerder is.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Procedure om een EORI nummer te verkrijgen, dient uitgeklaard te worden. Nadien moet dit aan de dienst communicatie van de AAD&A worden gecommuniceerd.	H. Van Cauwenberghe	25-11-2016
Communicatiedienst AAD&A staat in voor een brede communicatie van deze informatie (via instituut van de accountants & boekhouders, UNIZO, VBO, ...)	Dienst OCC	Na 25-11-2016
Communicatiedienst AAD&A informeert de leden van de werkgroep over de procedure.	Dienst OCC	Na 25-11-2016
De vraag onderzoeken of er een werkgroep e-commerce kan worden opgericht	Convenors werkgroep	asap

## Agendapunt 2: Nieuwe structuur Nationaal Forum

Katrien licht de nieuwe structuur toe waarbij thematische werkgroepen de pijlerstructuur van weleer vervangen om efficiënter en gestructureerder te kunnen werken. Bovendien wordt een thema binnen één en dezelfde werkgroep behandeld.

De taakverdeling voor deze werkgroep is tweeledig:

Eenzijds het verspreiden van de beslissingen genomen binnen het Nationaal Forum, zowel bij de AAD&A als bij de leden van de federaties. Anderzijds de interne en externe communicatieprocessen opstarten/verbeteren binnen de AAD&A.

De informatiedoorstroming van het Nationaal Forum zal sowieso vlotter gaan aangezien de verslagen openbaar zijn en er binnenkort een Nieuwsbrief gelanceerd wordt.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nieuwe leden/communicatiespecialisten uit private sector of uit de academische sector zijn welkom en kunnen uitgenodigd worden deel te nemen aan de vergaderingen. In de toekomst ook medewerkers van de communicatiedienst van de havenbedrijven uitnodigen.	Convenors	Geen einddatum

### Agendapunt 3: Toelichting nieuw intranet AAD&A

Ivan geeft een stand van zaken van het nieuwe intranet.

Nieuwe directeur ICT wenst het intranet te bouwen op een sharepoint-omgeving i.p.v te werken met DRUPAL.

Verschillende deadlines zijn reeds verstreken. Wat de AAD&A betreft staat de content klaar, maar moet gewacht worden op het nieuwe systeem.

Voorlopig geen nieuwe opleveringsdatum gekend.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Nota opstellen vanuit de werkgroep communicatie aan hoofd van ICT met vraag wat de deadline is waarop het nieuwe intranet operationeel zal zijn. Wijzen op het belang van kennisoverdracht en infoverstreking binnen de AAD&A.	Convenors van de werkgroep	asap

### Agendapunt 4: Nieuw internet

Joris De Cock toont de mock-up presentatie van de nieuwe internetsite. Er zal gewerkt worden met Drupal om de site te beheren. Luc Sambre vraagt zich af of er bij de opmaak van de website gebruik werd gemaakt van een data-management platform? Werd er gekeken naar het profiel van de gebruikers of welke thema's het meest werden aangeklikt en bekeken?

Joris De Cock deelt mee dat er bij de opmaak van de website geen gebruik van gemaakt werd. Bij het selecteren van de thema's werd vooral gelet op de vragen die via info.douane worden gesteld en de problemen die naar boven kwamen bij tekortkomingen m.b.t. aangeboden informatie.

Jan van Wesemael benadrukt dat e-commerce steeds belangrijker wordt en dat het uitgangspunt de ondernemer moet zijn.

Joris D.C. en Ivan delen mee dat AG van AAD&A de kleuren voor de toekomstige website wil laten overeenstemmen met de kleuren die op de striping van de voertuigen/motoren en vaartuigen worden gebruikt.

De huidige PLDA website wordt in de nieuwe site geïntegreerd.

Wat de leesbaarheid betreft, wordt gevraagd om moeilijke teksten leesbaar te herschrijven en te linken naar de wettelijke bepalingen. Er zou moeten gestreefd worden naar het herschrijven van de Algemene Wet en de UCC in mensentaal, zoals het douanehandboek in Nederland.

Er wordt voorgesteld om op de website AAD&A telkens een korte inleiding van de wetgeving te geven van zodra er iets op Fisconet + wordt geplaatst.

Er wordt gevraagd of het via de nieuwe website mogelijk is om formulieren met een elektronische handtekening in te dienen?

Volgens M. Wauters worden op de website van de NL-douane niet veel telefoonnummers gepubliceerd omdat ze ervan uitgaan dat alle info op de website moet terug te vinden zijn.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Joris De Cock zal aan Fedict voorstellen om een data-management-platform toe te passen.	Joris De Cock	25-11-2016
De mock-up aan de leden van de werkgroep doorsturen	Joris De Cock	25-11-2016
Voorbeelden doorsturen waarbij Fisconet + verwijst naar de niet-geconsolideerde wetteksten	Jan Van Wesemael	25-11-2016
Nagaan of formulieren met elektronische handtekening elektronisch kunnen ingediend worden	Joris De Cock	25-11-2016

### Agendapunt 5: Twitter account of whatsapp voor bedrijven voor de helpdesk PLDA

Joris Vandevondele legt op basis van de nota (zie bijlage) uit dat de helpdesk PLDA een snelle, moderne en accurate communicatie wenst bij problemen met diverse applicaties.

Hiervoor werd voorgesteld om met een Twitter-account of met Whatsapp voor bedrijven te werken.

Vanuit de werkgroep kwam vooral de vraag naar voor om het communicatieprobleem tussen ICT en de helpdesk PLDA op te lossen.

De kern van het probleem ligt immers bij de samenwerking tussen beide diensten die niet altijd vlot loopt. Hiervoor zou eventueel een SLA kunnen uitgewerkt worden zodat er duidelijke afspraken ontstaan over: binnen x-aantal tijd mag een noodprocedure opgestart worden?

De oplossing zou een RSS feed kunnen zijn zodat je je kan in-of uitschrijven voor bepaalde nieuwsberichten. In dat nieuwbericht kan je dan de link naar de PLDA-website plaatsen.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
RSS feed onderzoeken voor nieuwe website	Joris De Cock	25-11-2016
Vraag escaleren naar de stuurgroep i.v.m. opstellen van een SLA tussen verantwoordelijke PLDA helpdesk en ICT	Convenors van de werkgroep	25-11-2016

### **Agendapunt 6: Rondvraag over noodzaak douane applicaties**

Aan de hand van enkele best practices toont Joris DE Cock voorbeelden van applicaties uit Italië, Singapore en Duitsland. Joris licht verder ook toe dat op het Directiecomité van de FOD financiën beslist werd dat er bij douane veel interesse is, maar dat er dan vooral moet gefocust worden op responsive websites.

Jef Hermans verwijst naar project "next port": Databank van alle economische operatoren waarbij alle data vergaard wordt. Een toegelaten gegadigde kan hierop informatie terugvinden.

Luc Sambre: Er dient eerst een efficiëntie-en werklastmeting te gebeuren, zonder analyse kan er geen beslissing worden genomen.

Jef Hermans: Businessprocessen binnen het Nationaal Forum moeten eerst herbekeken worden op basis van de nieuwe structuur.

De setup van het Forum is beter want er wordt niet meer procesmatig gewerkt.

Conclusie: De noodzaak voor applicaties zal blijken nadat de business processen binnen het Nationaal Forum herbekeken werden.

**Volgende vergadering: 24 januari 2017 - 13u30 NOGA Brussel**