



# WERKGROEP COMMUNICATIE

## VERSLAG

24-03-2017

<b>CONVENOR</b>	Jef Hermans (Portmade/VEA) / Katrien De Wachter (AAD&A Communicatie)
<b>NOTULIST</b>	Katrien De Wachter (AAD&A Communicatie) – Jan Rouffaer (AAD&A)
<b>AANWEZIG</b>	Ivan Hervent (AAD&A Communicatie), Jef D'Hollander (Agoria), Kim Teirlynck (AAD&A regio Brussel), Luc Sambre (VEA-CEB), Marc Wouters (Petroleumfederatie), Olivier Van der Biest (AAD&A Marketing), Walter Vandenhoute (AAD&A BUEK), Werner Rens (AAD&A Client Management & Comm), Bénédicte Somja (AAD&A), Jan Rouffaer (AAD&A), Ilker Ayden (AAD&A)
<b>VERONTSCHULDIGD</b>	Alain De Heldt (ACB), Annemie Peeters (Havenbedrijf Antwerpen), Dirk Pottilius (Voka), Hilde Bruggeman (ASV/NAVES), Jan Van Wesemael (Voka/Alfaport), Koen De Ceuster (Voka, KvK Limburg), Silvie Hutsebaut (Klama), Kristin Van Kesteren (Havenbedrijf), Sophany Ramaen (AAD&A), Jean Baeten (VBO), Jo Lemaire (AAD&A), Laurence Baudeson (Essenscia)

### Agendapunt 1: STAVAZA actiepunten vorige vergadering

#### 1. Fisconet +

Indien Fisconet + verwijst naar niet geconsolideerde versies, dan kan de dienst comm daar jammer genoeg niets aan doen. Fisconet+ is daarvoor zelf verantwoordelijk. Indien leden van de werkgroep dit opmerken mogen ze dit uiteraard wel melden aan de dienst communicatie of rechtstreeks bij Fisconet + zodat dit kan aangepast worden.

2. Op de website van Douane en Accijnzen vindt men onder de titel 'actueel' verwijzingen naar publicaties op Fisconet+.

De vergadering merkt op dat de Administratie meer te lezen krijgt dan de Handel.

De vergadering informeert of een tweede rss-feed tot de mogelijkheden behoort.

Nu vermeldt de rss-feed de actualiteit. Kunnen de actualiteiten misschien gebundeld worden in een nieuwsbrief waarin vooral good news een plaats krijgt naast het bad news? Werner Rens werpt de idee op van een Minfin Alertgroup voor het melden van geplande uitvallen (bijvoorbeeld vanwege een onderhoud).

De idee wordt opgeworpen om te werken met een mailinglijst met de customsverantwoordelijke(n) van alle betrokken bedrijven. De bedrijven zouden de informatie vervolgens zelf intern verder verspreiden.

De vergadering oppert dat men bij een aanvraag tot registratie bij PLDA zou moeten kunnen aangeven of men voor PLDA douane of accijnzen kiest.

Ivan Hervent laat weten dat er dan toch ook een rss-feed voor de noodprocedure mogelijk is. Dus de huidige rss-feed voor actualiteit blijft behouden en er komt een bijkomende rss-feed voor de noodprocedures.

3. Er zal contact worden opgenomen met C. De Clerck van de helpdesk PLDA om de klantvriendelijkheid te verbeteren.

Tegenwoordig is het zo dat men via een bandopname (ingesproken boodschap) te weten komt dat de noodprocedure van kracht is.

4. Werner Rens geeft aan dat men voor het congres rond e-commerce moeilijkheden ondervindt om sprekers aan te trekken over dit onderwerp.

5. Wat betreft de modernisering van intranet geeft Ivan Hervent aan dat er een migratie zal gebeuren naar SharePoint. De nieuwe intranetpagina zal gepersonaliseerd zijn, afgestemd op de individuele gebruiker en haar/zijn eigen dienst.

7. Binnen de private sector bestaat de vraag naar een gedetailleerde communicatie over het nieuwe operationele organigram.

Werner Rens verwijst daarvoor naar de geplande roadshows die plaatsvinden op diverse locaties.

Aan de huidige organigram(men) moeten nog contactgegevens en contactpersonen worden toegevoegd. Verder dringen zich nog naamswijzigingen op in het organigram.

8. De vraag om fragmenten uit de documentaire 'De fiscus' op de website en de sociale media te plaatsen werd door het productiehuis geweigerd. De onderhandelingen zijn echter nog niet afgerond.

9. De promotiefilm Douane is nog niet gefinaliseerd. De communicatiedienst van Douane en Accijnzen is hiervoor afhankelijk van de beschikbaarheid van de collega's van de stafdienst communicatie die instaan voor de opnames en de montage.

11. Op de nieuwe website moeten de pagina's verder worden aangepast. Er zal meer en meer gewerkt worden volgens de vraag-en-antwoordformule (Q&A) en met accordeonmenu's, die beter afgestemd zijn op gsm-gebruik.

Tijdens een eerste fase concentreert de communicatiedienst zich echter op het inputten van alle aangeleverde info. In een 2de fase kan bekeken worden hoe deze info best kan aangeboden worden (FAQ's,...)

Ook de contactgegevens van de verschillende diensten zullen nog bijgewerkt worden. Wegens de reorganisatie hebben nog niet alle diensten een nieuw e-mailadres gekregen. Van zodra dit voor alle diensten in orde is kan de info bijgewerkt worden.

12. De ontmoeting met het marketingteam van het Havenbedrijf staat gepland op 30 april.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Contact opnemen met Chris Declerck en uitnodigen voor de volgende vergadering	Dienst communicatie	Voor 10/06/2017
Feedback geven over het werkbezoek aan het Havenbedrijf	Marketingteam	10/06/2017

### Agendapunt 2: Convenor werkgroep communicatie

Werner Rens wordt de nieuwe convenor van de werkgroep Communicatie. Joelle Delvaux vervangt hem als convenor van de werkgroep Bijzondere regelingen.

### Agendapunt 3: Marketing

De naam van de werkgroep verandert in 'Communicatie en Marketing'.

### Agendapunt 4: AEO seminarie light

AEO-seminarie light over European Customs Competence Centers: Werner Rens geeft toelichtingen. De bedoeling is om een 100 tal AEO gecertificeerde bedrijven uit te nodigen op dit seminarie en hen een soort VIP status te geven.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Lijst met uit te nodigen bedrijven opstellen	Marketing-cel	01/05/2017

### Agendapunt 5: Road shows in de verschillende centra naar aanleiding van de nieuwe structuur:

- Hasselt : 29 maart en 4 april
- Antwerpen: 6 april
- Brussel : 5 mei
- Mons : 9 mei
- Gent : 8 juni
- Luik: 24 mei
- Leuven: reeds op 8 februari nieuw organigram gecommuniceerd

Voor deze roadshows nodigen de regionale centrumdirecteurs alle gekende firma's uit die in contact staan met de regionale AAD&A diensten.

### Agendapunt 6: Afspraken over communicatie

Werner Rens legt de nadruk op de geheel eigen identiteit van het Nationaal Forum. De communicatie door het Nationaal Forum moet volgens hem duidelijk onderscheiden worden van de communicatie uitgaande van de Administratie van Douane & Accijnzen. Het Nationaal Forum volgt hier haar eigen regels en niet die van de FOD Financiën, het is ook geen officiële communicatie van de AAD&A. Deze belangrijke nuancering kan bijvoorbeeld makkelijk meegedeeld worden aan de hand van een disclaimer op de website.

NIEUWE ACTIEPUNTEN (DUIDELIJK EN SPECIFIEK FORMULEREN!)	VERANTWOORDELIJKE	EINDDATUM
Disclaimer plaatsen op de website van Nafora	S. Ramaen	asap

### Agendapunt 7: VARIA

#### Nieuw intranet

Ivan Hervent legt de planning uit m.b.t. nieuw intranet. Het Drupal project werd op 19/02/2016 afgeschoten en zal vervangen worden door Sharepoint. Hiervoor is nieuwe business case nodig.

Verloop: De stafdiensten gaan eerst portaal FOD FIN aanpakken, nadien volgen de verschillende administraties. Voor de AAD&A werd beslist om het intranet te migreren naar een sharepoint omgeving in 2018.

#### Klantenbevraging bij AEO bedrijven in 2017

Werner Rens kondigt aan dat er in 2017 een klantenbevraging komt. Het is de bedoeling om elke 2 a 3 jaar een bevraging te organiseren. Volgens Luc Sambre gaan dit soort tevredenheidsonderzoeken echter erg breed. Hij stelt voor of het niet beter zou zijn om een onderzoek te doen naar de behandeling van een dossier of welbepaalde vraag? Op die manier kan u voor een zeer concreet geval aan de klant verbeter tips vragen en dit geeft de mogelijkheid om aan co-creatie te gaan doen.

**DATUM VOLGENDE VERGADERING: 23 juni om 10.00 uur.**