



Aan de leden van de werkgroep ODB Actueel

Douane Nederland

Laan op Zuid 45
3072 DB Rotterdam
Postbus 3070
6401 DN Heerlen

www.douane.nl

Contactpersoon

Secretaris ODB

ODB@douane.nl

Datum

21-09-2023

Versienummer

1.0

Datum vaststelling

13-12-2023

Auteur

ODB Secretaris

Bijlagen

Actiepuntenlijst 0.1

Verslag

werkgroep ODB Actueel
Themasessie Communicatie naar bedrijven

Omschrijving	Overleg werkgroep ODB Actueel- Themasessie Communicatie naar bedrijven
Vergaderdatum	21 september 2023
Vergaderplaats	Rotterdam
Aanwezig	Douane, evofenedex, TLN/FENEX, VNTO, RB, VNC
Kopie aan	leden ODB-werkgroepen, voorzitters andere ODB-werkgroepen

1. Opening en welkom

De voorzitter heet iedereen welkom bij deze speciale ODB Actueel Themasessie Communicatie naar bedrijven. Door afwezigheid van Douane medewerker interactiestrategie, wordt deze ontwikkeling bij een andere bijeenkomst geagendeerd.

2. Korte introductie: kennismakingsronde en doel bijeenkomst.

De deelnemers stellen zich kort voor. Vanuit Douane zijn ook aanwezig medewerkers van Communicatie en Gedragswetenschappen. De voorzitter geeft aan dat er tijdens een themabijeenkomst op 16 februari jl. vanuit de koepels signalen afgegeven zijn dat er op het gebied van dienstverlening op diverse aspecten aan verbeteringen gewerkt kan worden. Hoe kunnen bedrijven algemene informatie zoals, over wetgeving en een standpunt van de Douane, vragen etc. kunnen krijgen van de Douane? Met wie kan er contact opgenomen worden voor specifieke vragen, beleidsmatige maar ook concrete vragen? Ook werd aangegeven dat informatie aan de voorkant belangrijk is door bijvoorbeeld voorlichting te geven aan het bedrijfsleven waarbij de koepels ook een rol kunnen spelen.

3. Stand van zaken:

a. Ontwikkelingen Communicatie Douane

De Douane geeft aan dat het communicatie team is uitgebreid. Hierbij zijn drie clusters ingericht; advies, newsroom en woordvoering en werkbezoeken. Verder is er een communicatiestrategie ontwikkeld waarbij er meer focus wordt gelegd op het bedrijfsleven. De Douane deelt mee behoefte te hebben aan input van de koepels tijdens de implementatie. Wat vinden de koepels van de communicatie en wat kan beter? Een koepel geeft aan dat eerst de inhoud van de communicatie vastgesteld moet worden, waarna de vorm ervan daarna volgt. Een koepel benoemt als knelpunt de verschillende doelgroepen in het bedrijfsleven. Communicatie moet voor iedereen begrijpelijk zijn; wat wil je vertellen en aan wie? Een doelgroepen aanpak zou een goede kwaliteitsslag zijn. Verder wordt het belang van een dialoog tussen de Douane en het bedrijfsleven benoemd, om de samenwerking binnen dit onderwerp te versterken. Een koepel reageert zich niet volledig gehoord te voelen. Er is een wens om samen te werken maar de input vanuit het bedrijfsleven moet dan wel meegenomen worden. De koepel deelt dat de Douane niet altijd even open is. Het bedrijfsleven is tot veel bereid maar het zou fijn zijn als er daadwerkelijk iets met de tips gedaan wordt. De Douane dankt het bedrijfsleven om input en aanbod voor meedenken en geeft aan op later moment met het ODB in gesprek te zullen gaan. **Actie 1 Douane**

*Wegens omstandigheden is het niet mogelijk de ontwikkeling over de nieuwe interactiestrategie van Douane toe te lichten, maar dat zal op later moment alsnog gedaan worden. **Actie 2 Douane***

4. Bespreken & onderzoeken thema's/onderwerpen waarop de Douane haar vakmanschap kan verbeteren.

De aanwezigen worden m.b.t. de thema's die aangegeven zijn door het bedrijfsleven welke kennis en vakmanschap raken gevraagd input te geven.

Thema 1: Informatie op de website Douane: opzet en inhoud

De voorzitter deelt als knelpunt vanuit het bedrijfsleven dat er op de website 'Douane voor bedrijven' zo veel informatie staat dat het voor de gemiddelde ondernemer moeilijk is om door de bomen het bos nog te zien. Met name de handboeken bevatten veel informatie, maar niet specifiek genoeg om een soepele klantreis te doorlopen. De koepels reageren dat de inhoud op de website duidelijk is maar delen als knelpunt het vinden van specifieke informatie. Hierbij werd er gewezen naar de zoekbalk van de website die jou niet naar de juiste informatie leidt. De koepels geven aan dat de gezochte informatie sneller via Google vindbaar zijn. Wat is een logische zoekroute? De Douane neemt dit intern mee. Een koepel geeft aan dat het Handboek Douane een fijne hulpmiddel is maar waar je gebruiksmatig mee moet leren werken, voorkennis is vereist. Ook benoemen de koepels de feedback vraag op de website: 'heeft deze informatie u geholpen?'. De koepels vragen zich af of er iets met de feedback wordt gedaan? Een koepel benoemt de website van Douane België als een gebruiksvriendelijk voorbeeld.

Thema 2: Bedrijven gericht benaderen met informatie

De voorzitter deelt mee dat tijdens de bijeenkomst van 16 februari jl. als vraagstuk lag dat actuele informatie momenteel via actueel berichten worden gedeeld, maar het beter zou zijn als de doelgroep waar deze informatie voor bedoeld is actief op de hoogte wordt gehouden. Een koepel reageert dat de informatie actueel moet zijn, maar wat houdt 'actueel' precies in? Zijn de communicatie medewerkers hiervan op de hoogte? Een koepel geeft aan behoefte te hebben aan het ontvangen van gerichtere brieven waarbij de interesses aangegeven kunnen worden. Een andere koepel geeft het gebruik van grafische toelichting aan. De Douane deelt dat zij in ontwikkeling zijn van een nieuwsbrief waar lezers zich per onderwerp kunnen abonneren. Een koepel reageert dat de communicatie van onderwerpen of nieuwsberichten duidelijk is maar nagedacht kan worden, over het gebruik van meerdere mediums. Tevreden met een webinar als kick-off maar een fysieke bijeenkomst zou bijvoorbeeld goed zijn om een slag dieper informatie te verspreiden. Ten slotte deelt een koepel dat sommige tegels op www.douane.nl veel informatie bevatten en andere tegels juist te weinig.

Thema 3: Informatie m.b.t. taken verschillende ministeriële opdrachtgevers

De voorzitter deelt mee dat de informatie over controleactiviteiten in het kader van wet- en regelgeving, die de verantwoordelijkheid is van anderen, summier is. Vaak wordt er volstaan met een verwijzing naar de andere organisaties (voorbeelden sanctiewetgeving, CBAM). Het bedrijfsleven verwacht dat er als een overheid wordt opgetreden, en dat signalen die het bedrijfsleven afgeeft worden meegenomen in de feedbackloop richting andere organisaties. Dit lijkt onvoldoende structureel te zijn ingeregeld. Een koepel geeft aan dat het inspectieportaal een mooi systeem is voor een overzicht in één oogopslag. De voorzitter deelt mee dat 8 november de ODB Themabijeenkomst met andere beleidsdepartementen wordt georganiseerd waar de processen nader worden uitgelicht. Een koepel geeft aan behoefte te hebben naar een link of doorkoppeling op de Douane website om ministeriële opdrachtgevers sneller te benaderen. Als voorbeeld werd 'Get Ready For Brexit' benoemd.

5. Vervolgafspraken

De voorzitter geeft aan dat er een terugkoppeling zal gaan op basis van het verslag naar alle ODB-leden die de gelegenheid krijgen om aanvullingen te geven. Vervolgens zal er een prioritering op de onderwerpen komen voor vervolgacties binnen de Douane.

6. Sluiting

De voorzitter dankt iedereen voor deelname aan dit overleg.

Bijlage 1 Actiepuntenlijst 22-03-2023 (stand 24-05-2023)

#	Bron	Actiepunt	Wie	Deadline
1	ODB Act Communicatie. 21-9-2023 agp 3	Vervolgsessie dialoog met de Douane (communicatie) en de koepels	Douane	
2	ODB Act Communicatie. 21-9-2023 agp 3	Organiseren van sessie: ontwikkeling interactiestrategie	Douane	