



Douane  
*Ministerie van Financiën*



**Douane**

**Informatieplan 2023-2027**

## Inhoud

### 1 Inleiding 3

- 1.1 de i van Douane 3
- 1.2 informatieplan Douane 3

### 2 Missie, Visie en Doelstellingen 4

- 2.1 Missie 4
- 2.2 Visie 4
- 2.3 Doelstellingen 5

### 3 Ontwikkelingen 6

- 3.1 waarborgen van continuïteit 6
- 3.2 voldoen aan wet- en regelgeving 6

- 3.3 vernieuwen van processen en systemen 6

### 4 Strategie 8

- 4.1 een data-gedreven informatievoorziening 8
- 4.2 een beter gebruik van moderne technologie 8
- 4.3 een standard fundament 9
- 4.4 een professionele en slagvaardige voortbrenging 10
- 4.5 een beheersbare complexiteit 10
- 4.6 een robuuste en schaalbare inrichting 11

### 5 Portfolio 12

- 5.1 inzicht 12
- 5.2 vraag en aanbod 12

# 1 Inleiding

## 1.1 de i van Douane

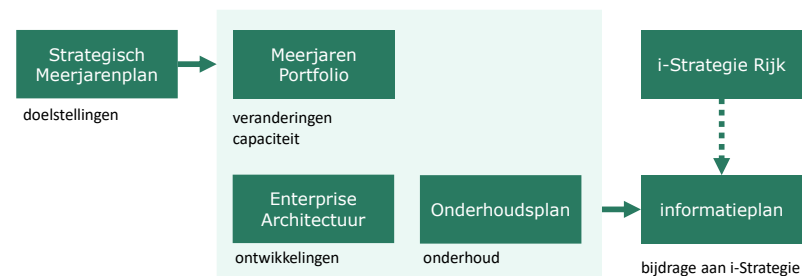
Een Douane zonder automatisering is ondenkbaar: 30% van de Europese goederenstroom loopt via Nederland, elke dag worden 1 miljoen aangiften voor het overgrote deel volledig automatisch afgehandeld en elke dag ontvangt de Douane € 50 miljoen aan opbrengsten uit invoerrechten, accijnzen en verbruiksbelastingen op alcoholvrije dranken. Dit alles gebeurt in een 24x7 context met grotendeels digitale uitwisseling van informatie met het bedrijfsleven, andere overheidspartijen en EU-lidstaten.

De volumes zijn de afgelopen jaren sterk gegroeid door de Brexit, e-Commerce en veranderende wetgeving. Dit wordt grotendeels opgevangen door automatisering. De Douane en haar omgeving zijn volop in beweging. Tal van ontwikkelingen zullen nu en in de nabije toekomst van invloed zijn op de informatievoorziening van de Douane.

## 1.2 informatieplan Douane

Dit plan geeft inzicht in de doelstellingen, de belangrijkste ontwikkelingen, de plannen en prioriteiten van de Douane op het gebied van de ICT en digitalisering voor de periode 2023-2027. Het geeft tevens inzicht in de manier waarop dit bijdraagt aan de I-strategie Rijk. Ook wil de Douane op deze manier kennisdeling stimuleren in het Rijksbrede CIO-stelsel en bijdragen aan een goede informatievoorziening naar haar omgeving.

Dit informatieplan vindt haar basis in de Enterprise Architectuur Douane, het onderhoudsplan Douane en het meerjarenportfolio Douane welke al een aantal jaar de basis vormen voor de realisatie van ICT-voorzieningen binnen de Douane. Deze strategische documenten, en nu ook dit informatieplan, worden periodiek geactualiseerd en verbeterd.



Figuur 1 de samenhang van het informatieplan met andere planproducten

## 2 Missie, Visie en Doelstellingen

### 2.1 Missie

De Douane is de handhavingdienst die het EU buitengrensoverschrijdende goederenverkeer controleert. De Douane houdt ook toezicht op en zorgt voor de heffing en inning van binnenlandse accijnzen en verbruiksbelastingen op alcoholvrije dranken. De Douane ziet erop toe dat het goederenverkeer volgens de regels verloopt én dat het grensoverschrijdend goederenverkeer wordt gefaciliteerd.

#### De Douane draagt bij aan een solide financiering van de overheid door de afdracht te bevorderen

De Douane zorgt ervoor dat de verschuldigde in- en uitvoerrechten, accijnzen en verbruiksbelastingen op alcoholvrije dranken worden vastgesteld en geïnd. De geïnde bedragen worden afgedragen aan de Europese Unie (in- en uitvoerrechten) of aan 's Rijks schatkist (accijnzen en verbruiksbelastingen).

#### De Douane draagt bij aan een veilige samenleving door deze te beschermen

De Douane zorgt ervoor dat de samenleving zo goed mogelijk wordt beschermd tegen onveilige en/of ongewenste goederen. Deze goederen kunnen de EU niet binnenkomen of verlaten. De Douane onderkend hierbij de aandachtsgebieden Veiligheid, Gezondheid, Economie of Milieu (VGEM).

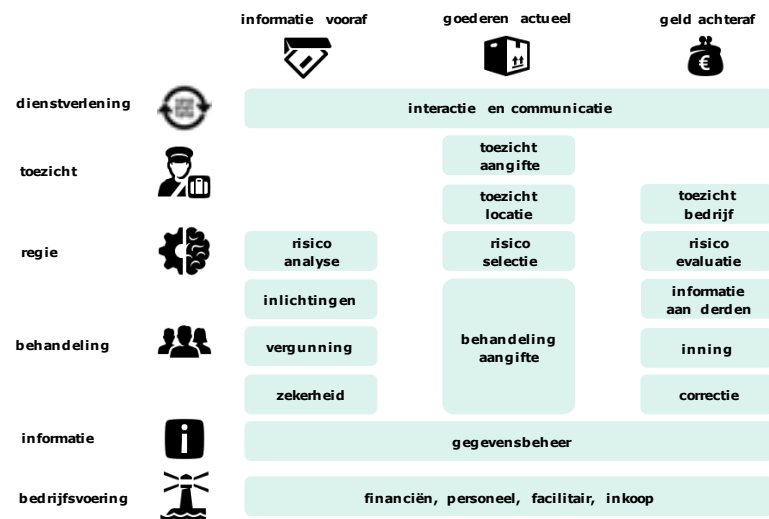
#### De Douane draagt bij aan het versterken van de concurrentie positie van de EU.

De Douane draagt bij aan een sterke, aantrekkelijke en eerlijke interne markt, waarmee de welvaart in de EU en in Nederland wordt bevorderd. Enerzijds door toe te zien op de naleving van Europese maatregelen betreffende marktordening zoals onder meer voor namaakgoederen en antidumpheffingen. Anderzijds bevordert de Douane een snelle en goede douaneafhandeling, resulterend in minder administratieve en fysieke lasten, met name voor bonafide bedrijven.

### 2.2 Visie

Om haar toezichthoudende taak uit te voeren in de dynamische wereld van internationale handelsstromen en logistieke ketens streeft de Douane naar informatiegestuurd toezicht en een innovatieve handhaving met een sterk dienstverlenend karakter. Op basis van een actuele en optimale informatiepositie over goederenstromen, locaties, aangiften, bedrijven en burgers worden de handhavingsoverschrijdende interventies bepaald en wordt toezicht uitgeoefend. Essentieel hiervoor is data uit verschillende bronnen die in samenhang gebruikt wordt om het toezicht te verbeteren, en om een differentiatie aan te kunnen brengen tussen verschillende klanten en goederenstromen. Dit alles moet binnen de geldende kaders voor privacy en beveiliging.

De Douane onderscheid daarom verschillende processen om haar toezichthoudende taak uit te voeren.



Figuur 2 het proceslandschap van de Douane



#### **dienstverlening**

*De dienstverlening richting burgers en bedrijven is er op gericht om het voor hen zo eenvoudig mogelijk te maken om aan hun verplichtingen te voldoen. Producten en diensten van de Douane worden daarom via verschillende kanalen aangeboden, waarbij het streven is om volledig digitaal te werken.*

#### **toezicht**

*Het toezicht richt zich op het vaststellen of klanten en/of goederenstromen voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De Douane hanteert hierbij een drietal varianten, namelijk bedrijfs-, aangifte- en locatiegericht toezicht.*

#### **regie**

*In het regieproces vertaalt de Douane risico's naar afdekkingsmaatregelen zoals profielen, maar vindt ook de aansturing plaats van het daadwerkelijke toezicht (inclusief roosteren) en het evalueren van de resultaten.*

#### **behandeling**

*De behandeling omvat de processen voor het afgeven van (bindende) inlichtingen, het afgeven en beheren van vergunningen en zekerheden, het behandelen van aangiften en correcties (hier: inclusief terugbetaling en afhandelen onregelmatigheden), en het innen.*

#### **informatie**

*De gegevensbeheerprocessen zorgen voor het beheer van basisgegevens, dossiers en documenten. Deze informatie ondersteunt de overige processen.*

#### **bedrijfsvoering**

*Bedrijfsvoering omvat de activiteiten die betrekking hebben op de processen HRM, Financiën en Control (interne sturing, beheersing en externe verantwoording), facilitair en inkoop.*

De informatievoorziening speelt bij dit alles een cruciale rol. Zowel bij de uitvoering als bij de verantwoording van de taken is de Douane meer en meer afhankelijk van geautomatiseerde systemen. Vrijwel alle veranderingen hebben op de een of andere manier impact op processen, gegevens of systemen. Daarom is het van belang dat ontwikkelingen integraal worden beschouwd, en dat de geautomatiseerde ondersteuning vanaf het allereerste

begin meegenomen wordt. Dit is niet alleen belangrijk voor de technische maakbaarheid van gewenste oplossingen, maar ook voor de organisatorische haalbaarheid: prioritering, planning en de inzet van schaarse resources vragen om integrale keuzes.

### **2.3 Doelstellingen**

#### **een professionele en integere Douane**

De Douane wordt door haar klanten gezien als een professionele, integere, en voorspelbare organisatie. In de organisatie is er sprake van uniformiteit en integraliteit, waarbij optimale samenwerking plaatsvindt tussen het landelijk kantoor en de regio's.

#### **slimme handhaving, soepele logistiek**

De Douane is in staat om op een groter aantal aangiftes en goederen toezicht te houden door slimmere en innovatieve inzet van mensen en middelen. De Douane maakt een omslag naar een organisatie waarbij de handhaving wordt gestuurd vanuit data-gedreven risicobeheer met behulp van autodetectie. Oponthoud in de goederenstroom als gevolg van Douane-interventies wordt daardoor bovendien nog effectiever.

Op veranderingen in de uitvoering van douanetaken als gevolg van veranderende wet- en regelgeving anticipeert de Douane door een actieve rol te spelen in het (inter)nationale regelgevende speelveld.

Binnen deze doelstellingen vallen ook de werkzaamheden die de Douane verricht voor andere departementen en rijksdiensten, in het kader van de overheidsbrede samenwerking en het toezicht op het grensoverschrijdende goederenverkeer.

#### **een data-gedreven organisatie**

De Douane is een data-gedreven organisatie die beslissingen neemt op basis van volledige, juiste en tijdige informatie. Er is een consistente vastlegging van data die wordt vertaald in bruikbare inzichten. Het management van de Douane is daardoor in staat om te sturen op de continue verbetering van de organisatie en primaire processen op basis van betrouwbare informatie.

## 3 Ontwikkelingen

De Douane is volop in beweging, en er zijn tal van ontwikkelingen die impact hebben op de informatievoorziening van de Douane. Een aantal belangrijke ontwikkelingen wordt hier uitgelicht.

### 3.1 waarborgen van continuïteit

Continuïteit omvat de beheer- en onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn om de bestaande situatie in een aanvaardbare conditie te houden of terug te brengen (bijvoorbeeld na een calamiteit of probleem). Ook het opsporen en oplossen van kwetsbaarheden op het gebied van informatiebeveiliging valt hieronder.

In het toezicht is een toename in het gebruik van zogenaamde specialistische middelen zoals scans, drones en camera's. Deze middelen hebben vaak een automatiseringscomponent. Informatiebeveiliging en integratie van deze middelen in de informatievoorziening van de Douane worden daardoor steeds belangrijker.

Voor de continuïteit op langere termijn zijn nu nog extra activiteiten nodig om de technische schuld van applicaties te verlagen, of om het gebruik van incourante technologie te verhelpen. Er wordt een inhaalslag gemaakt zodat eind 2023 een acceptabel niveau bereikt is en dit onderdeel wordt van het reguliere onderhoud.

### 3.2 voldoen aan wet- en regelgeving

Binnen de Europese Unie wordt al jaren gewerkt aan het vereenvoudigen van douanewetgeving, het stroomlijnen van processen en procedures en de convergentie en interoperabiliteit van IT-systemen. Doel hiervan is het verminderen van kosten, het besparen van tijd, het bijdragen aan het concurrentievermogen van de EU en het verbeteren van de veiligheid binnen de EU.

Eén van de wetgevende trajecten betreft het Douanewetboek van de Unie (DWU). Onder het motto 'eenvoudig, Europees, online' werd op 1 mei 2016 het DWU van kracht. Om te komen tot harmonisatie, standaardisatie en volledig elektronische afhandeling van alle douaneformaliteiten in elke lidstaat zijn nieuwe procedures en IT-toepassingen nodig. Alle hiervoor benodigde wijzigingen zijn opgenomen in het Multi Annual Strategic Plan (MASP) van DG-TAXUD.

Voor het accijnsgoederenvervoer heeft de Europese Commissie een EMCS Masterplan gepresenteerd voor de verdere doorontwikkeling van EMCS in de periode 2018-2024. Ook worden wijzigingen voorzien op de VGEM-taken zoals bijvoorbeeld met betrekking tot vuurwapens.

Nationaal spelen beleidsinitiatieven op het gebied van privacybescherming, openbaarheid en duurzame toegankelijkheid van informatie.

Naast de nu bekende ontwikkelingen zijn er ook minder zekere ontwikkelingen die de komende jaren een grote impact op de informatievoorziening van de Douane kunnen hebben. Op Europees niveau is een nieuw Douanewetboek van de Unie (DWU) in wording. En er is een trend om meer taken bij de Douane te beleggen vanwege de positie aan de buitengrens – denk hierbij aan wetgeving op het gebied van producten vervaardigd met dwangarbeid, ontbossing en het Carbon Border Adjustment Mechanism.

### 3.3 vernieuwen van processen en systemen

Om de ambities waar te kunnen maken is het noodzakelijk dat de Douane haar processen en systemen vernieuwd. Om de sterke stijging van aangiftevolumes te kunnen verwerken zijn innovatieve vormen van handhaving nodig, en moet beter gebruik gemaakt worden van goede data. Om meer wendbaar te kunnen zijn moeten processen verder gestandaardiseerd worden.

Het Strategisch Meerjaren Plan (SMP) omvat hiertoe een groot aantal vernieuwingsinitiatieven. Slechts een deel ervan raakt de automatisering.

- *Gelaagde handhaving* gaat over de inzet van verschillende handhavingsmethoden en -instrumenten gebaseerd op onze kennis van goederenzendingen, marktdeelnemers en handelsketens. Om zo te kunnen werken is het van belang dat de Douane beschikt over goede en betrouwbare informatie ten aanzien van die logistieke stromen, actoren en ketens.
- Op het gebied van *klantgericht toezicht* wordt gewerkt aan uniforme processen en systemen waarmee een centraal en actueel overzicht ontstaat van de vergunningen die bedrijven hebben, en de mate waarin zij wet- en regelgeving naleven. Zo wordt effectief en efficiënt klantgericht toezicht mogelijk.
- Voor beide is *verbetering van de informatiepositie* noodzakelijk. Door een verrijkte informatiepositie waarin data gecombineerd wordt uit interne bronnen (aangiftesystemen, douaneregelingen) en externe bronnen (andere overheidsdiensten, het bedrijfsleven en openbare bronnen, is de Douane beter in staat om beslissingen op basis van feiten te maken, bijvoorbeeld voor de inschatting van risico's in logistieke processen.

Een randvoorwaardelijke vernieuwing om de stijging van volumes tijdig aan te kunnen is het programma Digitale Snelweg. Hierin worden infrastructuur en applicaties opgeschaald en geoptimaliseerd, en wordt ook de inzet van meer innovatieve technologie onderzocht.

De Douane is een organisatie die voortdurend wil innoveren. In de Innovatieagenda worden lopende en geplande innovaties bij elkaar gebracht en wordt de samenhang gecoördineerd. De agenda versterkt de focus en maakt innovatie transparant en concreet, ook voor de samenwerking met bedrijfsleven, wetenschap en andere overheidspartijen.

## 4 Strategie

De Douane hanteert een aantal strategische lijnen voor vernieuwing en vereenvoudiging waarmee inhoudelijk richting wordt gegeven aan de realisatie van de doelstellingen en ontwikkelingen:

### vernieuwing is een voorwaarde om ook in de toekomst te kunnen voldoen aan ambities en doelstellingen

- een data-gedreven informatievoorziening
- een beter gebruik van technische mogelijkheden
- een standaard fundament
- een professionele en slagvaardige voortbrenging

### vereenvoudiging is nodig om grip te houden op de informatievoorziening

- een robuuste en schaalbare informatievoorziening
- een beheersbare complexiteit

#### 4.1 een data-gedreven informatievoorziening

De Douane wil een data-gedreven organisatie zijn. Concreet betekent dit dat beslissingen worden genomen op basis van relevante informatie. Dit speelt op allerlei terreinen, van analyse en optimalisatie tot rapportage en beslissingsondersteuning.

Om een data-gedreven organisatie te zijn is een data-gedreven informatievoorziening nodig. Dit moet aansluiten bij de procesgeoriënteerde aanpak die gangbaar is binnen de Douane. Data is hierbij vanzelfsprekend cruciaal. Dit kan gaan om data die klanten aanleveren, data die andere belanghebbenden en derden hebben en kunnen verstrekken, maar ook data die de Douane zelf creëert.

De hoeveelheid data groeit sterk. Zowel in volume, door bijvoorbeeld de toename in goederenstromen door e-Commerce, als ook in variëteit door de mogelijkheden om externe data of ongestructureerde data te kunnen gebruiken.

Een data-gedreven informatievoorziening gaat verder dan alleen het gebruik van data in toepassingen of de ontwikkeling van een data platform. Het volwassenheidsniveau rondom het gebruik van data en informatie moet verbeterd worden, en kennis moet op peil gebracht worden. Begrippen moeten eenduidig toegepast worden, interne data moet met de juiste kwaliteit en de juiste actualiteit beschikbaar zijn voor handhaving of bedrijfsvoering, er moet meer structureel gebruik gemaakt worden van externe data, en de handmatige handelingen die nodig zijn voor het ontsluiten en gebruiken van data moeten verdwijnen. Kortom, dit raakt de hele Douane organisatie.

Oplossingen moeten passen binnen de kaders, met name op het gebied van privacy, dit geldt zowel voor bestaande als nieuwe processen en systemen. Kern daarbij is privacy by default - het moet altijd meegenomen worden - en privacy by design - het moet vanaf het eerste begin mee ontworpen worden.

Dit raakt aan i-Strategie thema ❶ I in het hart, ❷ De basis op orde en ❸ Naar data en algoritmen met waarde(n).

#### 4.2 een beter gebruik van moderne technologie

Technologie is voortdurend in ontwikkeling. De informatievoorziening en de organisatie moeten hierin meegaan en waar mogelijk gebruik maken van nieuwe mogelijkheden. De ambities van de Douane zijn zonder vernieuwing en innovatie niet te realiseren.

Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van een cloud strategie binnen de Douane, passend binnen de vernieuwde rijkskaders. Het cloud beleid biedt meer ruimte dan voorheen waardoor er mogelijkheden ontstaan om aan te sluiten bij oplossingen die anderen via een cloud model aanbieden of om eigen oplossingen in een cloud te positioneren.

Er is ook meer technologie beschikbaar op de markt die goed kan passen bij wat de Douane nodig heeft. Voorbeelden hiervan zijn containerisatie, API management, portaaltechnologie en end user computing.



De Douane heeft specifieke behoeften als gevolg van de Europese en logistieke context van de Douane. Een voorbeeld is een 24x7 beschikbaarheid. Behoeften van de Douane worden bij voorkeur aan het algemene technologieaanbod van de Belastingdienst/IV-organisatie toegevoegd. Hiermee wordt een integraal aanbod en standaardisatie nagestreefd.

Binnen de Douane zijn er tal van ideeën om processen, applicaties of technologie te vernieuwen. Een permanente innovatie-omgeving helpt daarbij om ideeën snel te kunnen beproeven, maar de echte uitdaging zit daarna om deze proeven ook geschikt te maken voor productie.

Dit raakt aan i-Strategie thema ③ Bestendigen ICT-landschap en ⑩ Samenwerken met de markt en bevorderen innovatie.

### 4.3 een standard fundament

De Douane gaat in de ontwikkeling van de informatievoorziening uit van het bouwen op standaard fundamenten. Dit houdt in dat onderscheid gemaakt wordt in:

- applicaties die specifieke functionaliteit bevatten voor de ondersteuning van bedrijfsprocessen;
- een aantal platforms of fundamenten met douanebrede functionaliteit waar deze toepassingen gebruik van maken;
- ondersteunende technologie in de vorm van ontwikkelstraten, bouwblokken en hosting omgevingen.

Deze aanpak moet er voor zorgen dat gelijksoortige toepassingen sneller en op meer gestandaardiseerde manier ontwikkeld kunnen worden. De ontwikkeling van een platform loopt bij voorkeur iets voor op de ontwikkeling van de toepassingen. Op die manier is het fundament een enabler waarmee de realisatie wordt versneld, oplossingen meer worden gestandaardiseerd en de wendbaarheid wordt vergroot.

Om dit goed te kunnen doen is een onderscheid gemaakt in het kantoorplatform, het transactieplatform en het dataplatform. Het gaat hierbij

om verschillende toepassingen met elk hun eigen bijzonderheden in werklust, verwerkingsvorm, prestatie-eisen of ontwikkelwerkwijze.

#### kantoorplatform

Voor kantoorapplicaties is het kantoorplatform gerealiseerd. Het kantoorplatform richt zich op de ondersteuning van zaakgericht werken voor de kantoormedewerker op een standaard werkplek. Gemeenschappelijke functies die in vrijwel elke kantoorapplicatie voorkomen worden maar één keer gerealiseerd. Denk hierbij aan het flexibel routeren van werk, het flexibel toedelen van taken aan teams of medewerkers, of het communiceren van de status van de voortgang via het portaal aan bedrijven. Door de inzet van bouwblokken worden oplossingen meer flexibel en door integraties met andere douanesystemen in het platform te regelen zijn er veel minder koppelvlakken en afhankelijkheden. Het kantoorplatform en de toepassingen daarop vormen samen de Digitale Werkruimte Douane.

#### transactieplatform

Voor transactieverwerking is vooral robuustheid en schaalbaarheid cruciaal. Door veranderende eisen vanuit wetgeving, een steeds fijnmaziger niveau van transacties en toenemende handelsvolumes neemt het aantal transacties sterk toe. Door oplossingen voldoende schaalbaar op te zetten kunnen groeiende volumes met behoud van service afspraken afgehandeld worden. Hier heeft het platform vooral betrekking op patronen voor transactieverwerking: de standaardisatie van de technische infrastructuur en de constructie van applicaties. Er is geen sprake van gedeelde functionaliteit tussen de verschillende transactiesystemen, juist om te voorkomen dat er onnodige afhankelijkheden ontstaan tussen deze systemen.

#### dataplatform

Het dataplatform zorgt voor het ontsluiten van gegevens uit bronnen, het aggregeren van deze gegevens, en het beschikbaar stellen aan data-toepassingen voor analyse, rapportage, informatieverstrekking en data science. Van groot belang hierbij is een ingerichte data governance functie waarin de processen, procedures, rollen en verantwoordelijkheden voor het definiëren en modelleren van data, data beveiliging en privacy, en data kwaliteit zijn belegd.

Dit onderwerp heeft relatie met i-Strategie thema ④ Optimaliseren generieke voorzieningen.

#### **generieke overheidsvoorzieningen**

*Een kanttekening is hierbij op zijn plaats vanuit douaneperspectief. Het gebruik van gemeenschappelijke overheidsvoorzieningen lijkt vanzelfsprekend, maar zeker voor het primaire proces van de Douane is dit niet eenvoudig. Het ontwikkelen en exploiteren van gemeenschappelijke voorzieningen die aan alle eisen van de afnemers voldoen is erg complex, kost veel tijd en geld, is risicovol en leidt tot extra afhankelijkheden. Daarbij speelt voor de Douane bovendien de Europese context waar ook aan gemeenschappelijke voorzieningen wordt gewerkt. Deze passen niet zomaar bij de nationale ontwikkelingen waardoor het hele speelveld nog ingewikkelder wordt.*

#### **4.4 een professionele en slagvaardige voortbrenging**

Een slagvaardige voortbrenging is voorspelbaar en kan snel inspelen op veranderende omstandigheden. Door kort-cyclisch te prioriteren, plannen en realiseren wordt de voortbrenging meer wendbaar en is beter in te spelen op nieuwe behoeften. De inrichting van de voortbrenging moet dit ondersteunen. Standaardisatie van werkwijzen en ook ontwikkeltechnologie is randvoorwaardelijk om teams meer flexibel te kunnen inzetten.

De slagkracht kan verder vergroot worden door het aantal afhankelijkheden te beperken en beter te beheersen. Nu lijkt alles met alles samen te hangen en hebben relatief kleine wijzigingen soms grote gevolgen. De Douane streeft naar een zo autonoom mogelijke inrichting van de eigen informatievoorziening waarbij onnodige raakvlakken worden vermeden.

Om de ambities van de Douane op het gebied van informatievoorziening en digitalisering waar te maken is het essentieel dat er voldoende ontwikkelcapaciteit en passende expertise is om de geprioriteerde ontwikkelingen te kunnen realiseren. Dit gaat dan zowel om het behouden en doorontwikkelen van het huidige personeel, als het werven van nieuw personeel.

De Douane investeert daarnaast in het i-vakmanschap van medewerkers. Het doel is om de kennisontwikkeling, vaardigheden en competenties van medewerkers op het terrein van ICT en informatievoorziening op een hoger plan te brengen.

Dit heeft met name voor personele aspecten een relatie met i-Strategie thema ② Versterken digitale weerbaarheid en ⑦ Opbouwen toekomstbestendig i-vakmanschap.

#### **4.5 een beheersbare complexiteit**

De informatievoorziening van de Douane is een complex geheel door de ingewikkelde regelgeving, de vele processen, applicaties en de afhankelijkheden daartussen, en de grote variëteit aan technologie. Dit wordt versterkt door de Europese component met Europese wetgeving en raakvlakken met systemen van de EU en andere lidstaten. Deze complexiteit zorgt ervoor dat wijzigingen moeilijker zijn door te voeren of een grote impact hebben, maar ook dat er veel en verschillende kennis nodig is om alles te onderhouden en beheren.

Om complexiteit te beheersen en te reduceren is het van belang dat er integraal vanuit het hele proces- en applicatielandschap geredeneerd wordt: het landschap wordt eenvoudiger als er minder processen, en minder applicaties, administraties en koppelingen zijn, en als er minder variatie is. Belangrijke drijfveren hierbij zijn vergroting van de wendbaarheid en continuïteit van de ondersteuning. Kosten voor life cycle management of de besparingen op de portfolio spelen minder een rol. Nieuwe technologie kost ook geld, en de migratiekosten zijn vaak hoog.

Een manier om het landschap overzichtelijker en minder complex te maken is door middel van rationalisatie. Dit is van oorsprong sterk technologisch gedreven en gericht op het verminderen van de technische schuld. Dit betekent dat applicaties die een lage technische waarde hebben of die met incurante technologieën zijn gerealiseerd vervangen moeten worden.

Maar ook het terugdringen van uitzonderingen en varianten in de inrichting is een vorm van rationalisatie.

Er is geen overeenkomstig thema in de i-Strategie.

#### **4.6 een robuuste en schaalbare inrichting**

Een robuuste informatievoorziening is cruciaal omdat zowel het bedrijfsleven als medewerkers rekenen op een ongestoorde werking van applicaties. Een robuuste informatievoorziening maakt gebruik van courante technologie, is 7x24 beschikbaar en kan eenvoudig opgeschaald worden om groeiende volumes tijdig te verwerken. Bij verstoringen wordt de last voor het bedrijfsleven geminimaliseerd, en zijn er maatregelen om zo snel mogelijk weer in een goedsituatie te komen.

Door de toenemende volumes is er veel aandacht voor het opschalen van de infrastructuur en applicaties. Dit is werkbaar voor nu, maar op termijn moet meer gekeken worden naar optimalisaties en vereenvoudiging van processen door niet alles in de actualiteit te willen behandelen, en door meer gebruik te maken van de digitale mogelijkheden die nieuwe technologie biedt.

Er is nog veel te winnen bij het robuust maken van applicaties. De hele procesketen moet werken om diensten te kunnen leveren aan het bedrijfsleven en medewerkers.

Er is geen overeenkomstig thema in de i-Strategie.

## 5 Portfolio

De doelstellingen en de ontwikkelingen die daar aan bijdragen worden binnen de Douane vertaald in het meerjarenportfolio, en inhoudelijk in de Enterprise Architectuur en het onderhoudsplan. Met deze producten kijkt de Douane 3-5 jaar vooruit naar zowel het ontwikkelen van nieuwe systemen als het actief aanpassen en onderhouden van de bestaande systemen. Het Informatieplan is daar een afgeleide van.

### 5.1 inzicht

Het meerjarenportfolio heeft ook in de periode 2023-2027 te maken met meer vraag naar automatiseringsoplossingen dan aanbod aan mensen en middelen. Daarom moet voortdurend een balans gezocht worden tussen het waarborgen van de continuïteit van de huidige informatievoorziening, het tijdig voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving en het vernieuwen van processen en systemen. Globaal geeft de opbouw van het portfolio van de Douane het volgende beeld voor de huidige situatie:

| ontwikkelingen                        | capaciteit | i-Strategie Rijk |
|---------------------------------------|------------|------------------|
| waarborgen van continuïteit           | 40%        | levenscyclus     |
| voldoen aan wet- en regelgeving       | 33%        | beleid           |
| vernieuwing van processen en systemen | 23%        | organisatie      |
|                                       | 4%         | technologie      |

Er is voortdurende aandacht nodig voor het waarborgen van de continuïteit, maar ook om deze verhouding in stand te houden zodat er voldoende ruimte overblijft voor wetgeving en vernieuwing.

De kosten betreffen de personele en materiële uitgaven die nodig zijn voor het ontwikkelen, onderhouden en beheren van het applicatielandschap. Voor applicaties die specifiek zijn voor Douane is bekend welke kosten hiermee gemoeid zijn. Technische infrastructuur en in mindere mate generieke voorzieningen worden gedeeld met de Belastingdienst en Toeslagen.

Besluitvorming over financiering vindt plaats in het kader van de reguliere begrotingscyclus. Het merendeel van de werkzaamheden, inclusief beheer en onderhoud worden vanuit begrotingsartikel I gefinancierd. Programma's en projecten met aanvullende financiering verlopen via begrotingsartikel IX of X. Besluitvorming over capaciteit vindt plaats in het kader van het reguliere IV-concernportfolioproces. Binnen het daar besloten compartiment Douane worden ontwikkelingen geprioriteerd.

### 5.2 vraag en aanbod

De Douane streeft naar een meerjarig stabiele inzet van mensen en middelen voor ontwikkeling, onderhoud en beheer van haar informatievoorziening. Deze capaciteit aan mensen en middelen deelt de Douane nu met de Belastingdienst en Toeslagen en is begrensd. Ook groei is niet onbeperkt mogelijk.

Om het verschil tussen de vraag en het aanbod van mensen en middelen te verkleinen zoekt de Douane de oplossing niet alleen in groei van het aanbod, maar ook in verbetering van het aanbod door verhoogde productiviteit, in alternatieve vormen van sourcing, in een beperking van de vraag en in een scherpere prioritering. De Douane werkt met een prioritering per jaar, die waar nodig per kwartaal wordt bijgesteld zodat steeds ingespeeld kan worden op veranderende omstandigheden.