


Douane
*Ministerie van Financiën*

# Douane

## Informatieplan **2025-2028**

## Inhoud


## 1 Inleiding 3

1.1 de i van Douane 3
1.2 informatieplan Douane 3

## 2 Missie, Doelstellingen en Visie 4

2.1 Missie 4
2.2 Doelstellingen 4
2.3 Visie 5

## 3 Ontwikkelingen 6

3.1 waarborgen van continuïteit 6
3.2 voldoen aan wet- en regelgeving 7
3.3 vernieuwen van processen, applicaties en technologie 7

## 4 IT Strategie Douane 9

4.1 een digitale Douane 9
4.2 een data-gedreven informatievoorziening 9
4.3 een beter gebruik van moderne technologie 10
4.4 een professionele en slagvaardige IT-organisatie 11
4.5 een beheersbaar landschap 12
4.6 een robuuste en schaalbare inrichting 12

## 5 Portfolio 14

5.1 inzicht 14
5.2 vraag en aanbod 14

# 1 Inleiding

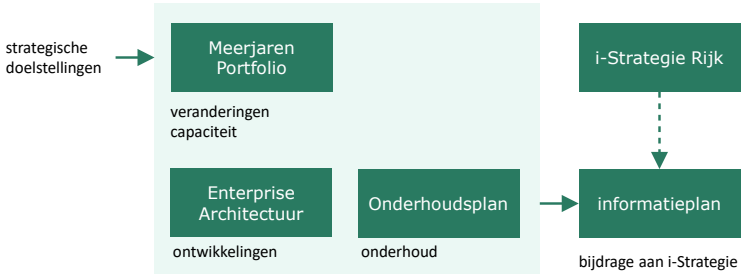
## 1.1 de i van Douane

Een Douane zonder automatisering is ondenkbaar: 30% van de Europese goederenstroom loopt via Nederland, jaarlijks worden meer dan 1 miljard aangifteregels voor het overgrote deel volledig automatisch afgehandeld, en jaarlijks ontvangt de Douane meer dan € 18 miljard 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 e-Commerce, de Brexit en veranderende wetgeving. Dit wordt grotendeels opgevangen door automatisering. De Douane en haar omgeving zijn volop in beweging. Tal van ontwikkelingen zullen daardoor 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 2025-2028. Het 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, Doelstellingen en Visie

## 2.1 Missie

Als de handhavingsdienst die het EU buitengrensoverschrijdende goederenverkeer controleert, draagt de Douane bij aan:

***een solide financiering van de overheid door de afdracht te bevorderen***
De Douane houdt toezicht op en 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).

***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 onderkent hierbij de aandachtsgebieden Veiligheid, Gezondheid, Economie of Milieu (VGEM).

***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 Doelstellingen

Douane heeft in haar ambities voor de komende jaren drie pijlers onderkend voor het sturen op maatschappelijke effecten, verdere digitalisering en optimalisatie van de ondersteuning van medewerkers. Dit leidt tot de volgende doelstellingen:

**effectgerichte handhaving**
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.

Binnen deze doelstelling vallen ook de werkzaamheden die de Douane verricht voor andere departementen en rijksdiensten. Om toekomstige taakuitbreiding het hoofd te kunnen bieden onderzoekt de Douane samen met de opdrachtgevers hoe hierbij gestuurd kan worden op *maatschappelijke effecten*.

**een digitale en data-gedreven organisatie**
De Douane ontwikkelt zich door naar een digitale en data-gedreven organisatie die haar producten en diensten zoveel mogelijk digitaal en via een passend kanaal aanbiedt aan bedrijven en burgers. Beslissingen worden genomen op basis van volledige, juiste en tijdige informatie. Er is een consistente vastlegging van data die wordt vertaald in bruikbare inzichten.

Dit stelt de Douane ook in staat om intern verder te digitaliseren en te sturen op de continue verbetering van de organisatie en primaire processen op basis van betrouwbare informatie.  De Informatietechnologieketen is de drijvende kracht onder deze *digitale transformatie* door innovatieve technologieën aan te bieden en te ondersteunen.

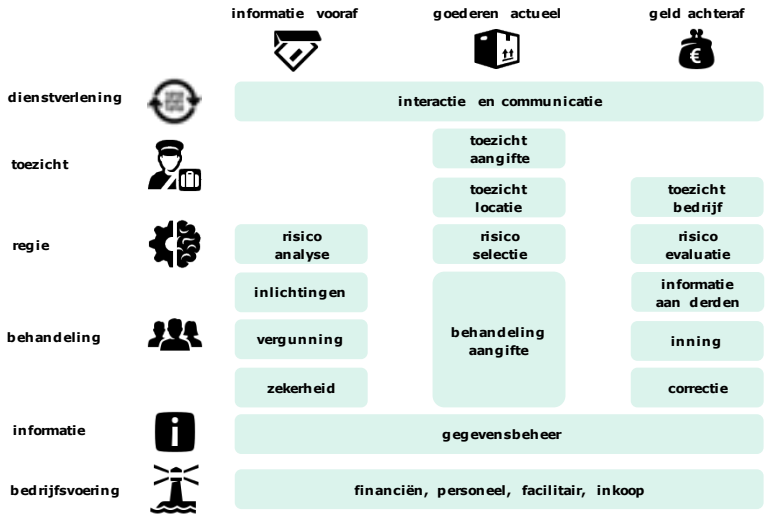
**een professionele en integere Douane**

De Douane wordt door haar klanten gezien als een professionele, integere, en voorspelbare organisatie. In de organisatie is er sprake van uniformiteit en integraliteit. Alle medewerkers van de Douane zijn duurzaam inzetbaar. Zij gaan gemotiveerd, betrokken en geïnspireerd naar hun werk en leveren daarmee een waardevolle bijdrage aan het werk van de Douane. Daarom wordt ingezet op *een optimale ondersteuning van processen en medewerkers* bij en in hun werk.

## 2.3 Visie

Om haar toezichthoudende taak uit te voeren en haar strategische doelstellingen te bereiken 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 handhavingsinterventies 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 onderscheidt daarom verschillende processen om haar toezichthoudende taak uit te voeren.




*Figuur 2 het proceslandschap van de Douane*

*Globaal zijn binnen de informatievoorziening van de Douane processen te onderscheiden in 1) processen die de verwerking in de actualiteit doen, in het bijzonder de aangiftebehandeling en het toezicht op de goederenstroom, 2) processen die voorafgaand aan goederenbewegingen plaatsvinden, zoals het afgeven van vergunningen, verstrekking van inlichting en analyseren van risico's, en 3) processen die achteraf plaatsvinden, zoals bedrijfsgericht toezicht, betalingen en afdracht.*

***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. Zowel het bedrijfsleven als medewerkers rekenen op een ongestoorde werking van applicaties. Een robuuste informatievoorziening maakt gebruik van*

*courante technologie en is voor de bedrijf kritische processen 7x24 beschikbaar.*

***toezicht***
*De Douane is van het 7x24 uur toezicht op het buitengrensoverschrijdende goederenverkeer. 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.*

# 3 Ontwikkelingen

De informatievoorziening speelt 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. 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.

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 2024 een acceptabel niveau bereikt is en dit onderdeel wordt van het reguliere onderhoud. Hierop wordt gestuurd door middel van het Onderhoudsplan Douane.

Er is een trend dat beheer- en onderhoudswerk toeneemt door steeds meer wijzigingen in onderliggende technologie met een steeds grotere impact. Daarnaast leidt vervanging van technologie in het begin bijna altijd tot meer onderhoudswerk. Op oude systemen die vervangen worden alleen noodzakelijk onderhoud uitgevoerd, en op nieuwe systemen zijn er altijd op te lossen knelpunten bij de introductie.

### 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). 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, bijvoorbeeld met betrekking tot vuurwapens. Tevens spelen (inter)nationaal beleidsinitiatieven op compliance gebied en digitalisering zoals modernisering bestuurlijk verkeer, privacybescherming, openbaarheid en duurzame toegankelijkheid van informatie.

Naast bovengenoemde ontwikkelingen zijn er ook trajecten in onderhandeling, zoals het nieuwe Douanewetboek van de Unie (DWU). Dit zal impact hebben op de IT van de Douane die nog niet te voorzien is. Ook heeft de Douane vanuit haar kerntaak taken die de Europese samenleving beschermen, die ook een impact zullen hebben op de IT. Bijvoorbeeld wetgeving op het gebied van producten vervaardigd met dwangarbeid, ontbossing en het Carbon Border Adjustment Mechanism.

### 3.3 vernieuwen van processen, applicaties en technologie

Om haar ambities waar te kunnen maken is het noodzakelijk dat de Douane haar processen en systemen vernieuwt. Een goede aansluiting op de logistieke ketens van het bedrijfsleven is noodzakelijk om de sterke stijging van aangiftevolumes te kunnen verwerken. Innovatieve vormen van handhaving zijn nodig, naast een beter gebruik van kwalitatief goede data. Voor de geldstromen is een goede aansluiting van processen van heffing tot inning en afdracht essentieel. Tenslotte moeten processen verder gestandaardiseerd worden om de wendbaar te vergroten.

In het toezicht is een toename in het gebruik van scan- en detectiemiddelen 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.

- *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.

De vernieuwing van de onderliggende infrastructuur en techniek is randvoorwaardelijk om de stijging van volumes en de wijzigingen in vervolg op de voornoemde ontwikkelingen tijdig aan te kunnen. Hierbij worden infrastructuur en applicaties opgeschaald en geoptimaliseerd, maar 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 IT Strategie Douane

De Douane hanteert twee uitgangspunten met daaronder een aantal strategische lijnen voor vernieuwing en vereenvoudiging van haar informatievoorziening. Hiermee wordt inhoudelijk richting gegeven aan de realisatie van de strategische doelstellingen en ontwikkelingen.

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

- een digitale Douane
- een data-gedreven informatievoorziening
- een beter gebruik van moderne technologie
- een professionele en slagvaardige voortbrenging

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

- een beheersbaar landschap
- een robuuste en schaalbare informatievoorziening

Hieronder wordt op de afzonderlijke strategische lijnen ingegaan en aangegeven welke concrete resultaten of speerpunten de Douane wil realiseren in de planperiode en welke relatie er is met de i-Strategie Rijk.

## 4.1 een digitale Douane

Een digitale douane is gericht op de digitale dienstverlening richting burgers en bedrijfsleven, en over de digitale ondersteuning richting medewerkers.

Bedrijven (en in veel mindere mate burgers) verwachten dat zij volledig digitaal zaken kunnen doen met de Douane. Niet alle producten of diensten worden nu digitaal aangeboden, en ook zijn de gebruikte voorzieningen niet altijd meer up-to-date. In verschillende fasen rondom de levering van een product of dienst is er contact met klanten en wordt informatie uitgewisseld. Hiervoor is er een grote verscheidenheid aan contactmogelijkheden en technische voorzieningen in gebruik: telefoon, email, webportalen, poorten, post, balie, apps en social media. Voor een betere klantervaring is de inzet van het juiste kanaal én een consistente inhoud over de verschillende kanalen en fasen van wezenlijk belang.

De interne digitale ondersteuning voor medewerkers richt zich op de doorontwikkeling van een digitale werkruimte voor de medewerker. Deze digitale werkruimte biedt eenvoudige toegang tot applicaties en informatie, faciliteert het zaakgerichte werken, en zorgt ervoor dat gemeenschappelijke functies die in vrijwel elke toepassing voorkomen maar één keer gerealiseerd hoeven worden. Denk hierbij aan het werken met dossiers en documenten of het flexibel toedelen van taken aan teams of medewerkers, maar ook de juiste archivering. Daarnaast is de toegang tot informatie op maat onderdeel van de digitale werkruimte, bijvoorbeeld in de vorm van een digitaal klantbeeld. Dit ondersteunt de medewerker bij het behandelen van klantverzoeken, of bij klantcontacten.

- geactualiseerde interactie- en kanalenstrategie
- gemoderniseerde digitale communicatie en interactie met bedrijven en burgers
- verbeterde serviceverlening naar bedrijven en software-ontwikkelaars
- doorontwikkelde digitale werkruimte voor medewerkers

Dit raakt aan i-Strategie thema ❸ Bestendigen ICT-landschap, ❺ De basis op orde met informatiehuishouding, en ❿ Samenwerken met de markt en bevorderen innovatie.

## 4.2 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 data 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.

Het dataplatform is een belangrijke voorziening die 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.

Een ander belangrijk onderdeel is de dossier- en documenthuishouding, niet alleen voor het werken met dossiers en documenten, maar ook met het archiveren en duurzaam toegankelijk maken hiervan. Dit speelt zowel voor de besturende processen als voor de primaire processen, waarbij het goed denkbaar is om daar verschillende oplossingen voor in te richten. Waar dat past wordt aangesloten op voorzieningen die departementaal of Rijksbreed ingericht worden.

***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.*

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 onderwerp 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.

- ingericht dataplatform met actuele (toegang tot) gegevens
- verbeterde informatieproducten op basis van het nieuwe dataplatform
- duurzaam toegankelijke dossier- en documenthuishouding
- ingerichte data organisatie en data privacy organisatie

Dit raakt aan i-Strategie thema ❶ I in het hart, ❺ De basis op orde met informatiehuishouding, ❹ Optimaliseren generieke voorzieningen en ❻ Naar data en algoritmen met waarde(n).

### 4.3 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 cloudbeleid 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 technologie voor het snel kunnen ontwikkelen van kleine applicaties. 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. Maar de Douane heeft ook specifieke behoeften als gevolg van de Europese en logistieke context, zoals een 24x7 openstelling van de belangrijkste systemen.

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. De echte uitdaging komt daarna als deze proeven ook geschikt moeten worden gemaakt voor productie.

- gemoderniseerd technologielandschap door vervanging van oude technologie en uitbreiding met nieuwe technologie
- uitgewerkte cloudstrategie
- snelle ontwikkeling met Low Code en Robotic Process Automation
- ingerichte innovatieomgeving voor het snel beproeven van innovaties

Dit raakt aan i-Strategie thema ❸ Bestendigen ICT-landschap, ❹ Optimaliseren generieke voorzieningen en ❿ Samenwerken met de markt en bevorderen innovatie.

### 4.4 een professionele en slagvaardige IT-organisatie

Een slagvaardige IT-organisatie is voorspelbaar en kan snel inspelen op veranderende omstandigheden. Door kort-cyclisch te prioriteren, plannen en realiseren wordt de voorbrenging 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.

Het (grotendeels) zelf ontwikkelen van applicaties staat de laatste jaren onder grote druk. De capaciteit en productiviteit is onvoldoende om de vraag aan te kunnen, en het kost moeite om de juiste expertise op te bouwen en te behouden. Blijven groeien in capaciteit om alle vragen aan te kunnen is geen realistische optie. Er is een expliciete sourcing strategie nodig waarin de verschillende sourcing opties en de inzetgebieden worden benoemd.

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 geldt ook voor de Europese portefeuille. De Europese ontwikkelingen vragen om steeds meer inzet, zowel in het voortraject om de Nederlandse belangen te behartigen, als in de voortbrenging om specificaties te beoordelen, en om oplossingen te realiseren of in gebruik te nemen.

- gemoderniseerde ontwikkelstraten met opgeleide medewerkers
- uitgewerkte sourcing strategie
- versterkte adviesfuncties en IV-functies op EU-terrein
- uitgebreide IV-capaciteit

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

### 4.5 een beheersbaar landschap

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. Reductie van kosten speelt minder een rol bij life cycle management. Het alternatief, 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 incourante technologieën zijn gerealiseerd vervangen moeten worden. Ook het terugdringen van uitzonderingen en varianten in de inrichting is een vorm van rationalisatie.

Bij een beheersbaar landschap hoort ook het in beheer nemen van lokaal ontwikkelde of ingekochte applicaties. Dat kan door de applicatie één-op-één over te nemen, maar veel beter door de functionaliteit onder te brengen in reguliere applicaties en zo de versnippering te verminderen. Een bijzondere categorie van lokale applicaties bij de Douane betreft de scan- en detectieapplicaties. Scan en detectie zijn middelen die de Douane inzet voor fysieke controle van goederen, maar die ook applicaties met zich meebrengen voor het aansturen, vastleggen, beoordelen etc. Voor een effectieve inzet moeten deze op een veilige manier informatie kunnen uitwisselen met andere douanesystemen.

- gerationaliseerde incourante technologie
- beheersbare technische schuld
- in beheer name van lokaal ontwikkelde en ingekochte applicaties
- geïntegreerde scan- en detectiesystemen in het IV-landschap

Lifecyclemanagement heeft een relatie met i-Strategie thema ❸ Bestendigen ICT-landschap en ❽ Vergroten transparantie en inzicht in informatievoorziening.

### 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 mogelijkheden die nieuwe technologie biedt. Daarnaast is er meer aandacht nodig voor het versterken van de capaciteit en het vakmanschap voor informatiebeveiliging, en het toepassen van de bijbehorende beveiligingsmaatregelen in systemen.

- verbeterde beschikbaarheid van 99,5% voor de kritieke bedrijfsprocessen
- schaalbare applicaties en infrastructuur voor verwachte volumes
- beveiligde applicaties en infrastructuur

Dit onderwerp sluit aan op thema ❷ Versterken digitale weerbaarheid en ❸ Bestendigen ICT-landschap.

# 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 2025-2028 te maken met een grote vraag naar automatiseringsoplossingen. Er 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. Op grond van een globale inschatting van het meerjarenportfolio Douane geeft de opbouw van het portfolio van de Douane het volgende beeld voor de huidige situatie.

| ontwikkelingen | capaciteit |
|---|---|
| waarborgen van continuïteit | 30% |
| voldoen aan wet- en regelgeving | 40% |
| vernieuwing van processen en systemen | 30% |

Zolang er sprake is van een grotere vraag en een beperkt aanbod zal in de praktijk een afweging met toepassing van een afwegingskader nodig blijven om de vraag te prioriteren en het aanbod goed in te zetten.

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 prioriteert Douane dan zelf haar ontwikkelingen.

## 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, en in een beperking van de vraag. Bij een beperking van de vraag kan worden gedacht aan de keuze om bepaalde zaken niet te automatiseren omdat het bijna nooit voorkomt, ongebruikte functionaliteit bij vervanging niet in nieuwe oplossingen op te nemen, en het in eerste instantie te richten op de meest belangrijke functionaliteit. Daarnaast kan dit door in de fase van beleidsvorming mee te denken over de IV-implementatie inclusief de implementatiedata. Bovendien wordt er een scherpere prioritering toegepast. De Douane werkt met een prioritering per jaar, die waar nodig per kwartaal wordt bijgesteld zodat steeds ingespeeld kan worden op veranderende omstandigheden.