

Jaarverslag 2008 / Dienst Regelingen

» In beweging	2	» Dienst Regelingen	9	» 2008 in cijfers	18
Jolanda Denis: Voorwoord	2	Activiteiten	9	Cijfers in 2008	18
Jan-Roelof Jalvingh: Klant	3	Dienst Regelingen in ontwikkeling	14	Opdrachtgevers	22
Gerard Beukema: Provincies	4	Missie, visie en identiteit	15	Verkorte jaarrekening 2008	23
Bram Bierens en Maarten Smorenborg: Dienst Regelingen	5	Organogram	17	Balans per 31 december 2008	24
André van der Zande: Overheid	6			Rekening van Baten en Lasten 2008	25
Conny Hoevenaars: Medewerkers	7			Kasstroomoverzicht voor het jaar 2008	26
Jacob Bos: Ondernemingsraad	8			Mededeling bedrijfsvoering	27
				Accountantsverklaring	28



In beweging

“Wij willen inspelen op de veranderingen in onze omgeving”

Jolanda Denis / algemeen directeur



Beste lezer,

Een spannend en bewogen jaar: dat was 2008 voor Dienst Regelingen. Met aan het begin van het jaar een flinke uitdaging: de uitvoering kon efficiënter en onze financiën moesten gezonder. Daar hebben we allemaal het hele jaar ontzettend hard aan gewerkt. Tegen het einde van 2008 konden we de mooie, positieve resultaten van onze inzet zien. De uitvoeringsprocessen zijn nu echt beter op elkaar afgestemd, en de financiën zijn weer op orde.

Een professionele publieke dienstverlener, met oog voor de klant, de mens en de maatschappij. Dat willen wij zijn. Het afgelopen jaar hebben we ons ook daar intensief voor ingezet. We hebben onszelf opnieuw gepositioneerd, om goed in te kunnen spelen op alle veranderingen en ontwikkelingen in onze omgeving. We hebben onze missie en visie herzien, en onze koers tot en met 2013 daarin helder en concreet weergegeven. Dienst Regelingen is volop in beweging en dat is maar goed ook.

Ik kijk tevreden en trots terug op 2008, vanwege de stappen die we hebben gezet, de resultaten die we hebben behaald én de manier waarop we dit alles voor elkaar hebben gekregen. Het is heel inspirerend om leiding te geven aan een organisatie met zulke gedreven en gemotiveerde mensen. Die betrokken zijn – bij de klant, de opdrachtgever én bij elkaar. Dat is ook het beeld dat levendig naar voren komt in de interviews in dit jaarverslag. Klant, opdrachtgever, stakeholder of medewerker, allemaal geven ze aan dat we de komende jaren met vertrouwen tegemoet kunnen zien.



Klant in beweging

“Als je vindt dat het beter kan, moet je input geven”

Jan-Roelof Jalvingh / melkveehouder



In 2004 nam Jan-Roelof Jalvingh het bedrijf van zijn ouders over. Vijftig koeien zijn daar goed voor een half miljoen kilo melkquotum. Jalvingh deed al mee aan de praktijkpanels, en nu ook aan het internetpanel. Want: “Als je vindt dat het beter kan, moet je wel input geven.” Over Dienst Regelingen heeft hij in 2008 “geen klachten”. Wel hoopt hij dat Dienst Regelingen oog houdt voor ondernemers zonder internet. “Daar lopen er nog best wat van rond.”

“Kijken hoe zaken verbeterd kunnen worden, dat zit in de aard van het beestje. Voordat ik fulltime ondernemer werd, was ik rundveevoorlichter bij een mengvoerbedrijf. Toen Dienst Regelingen boeren zocht voor de praktijkpanels heb ik mij aangemeld. Als praktiserend veehouder en voorlichter kwam ik veel zaken tegen die misschien beter konden. En als je vindt dat het beter kan, moet je wel input geven.”

Internetpanel

“De overstap van het praktijkpanel naar het internetpanel maakt mij niet uit. Ik snap dat, zo kan Dienst Regelingen veel meer mensen om hun mening vragen. Wat ik wel mis, is de directe terugkoppeling op mijn commentaar. Maar misschien komt dat nog. Bij de praktijkpanels werden aan het eind van de dag de afspraken opgesomd. Dan wist je meteen, dit gaan ze met m'n commentaar doen. Gelukkig staat Dienst Regelingen ook op beurzen. Als je wilt, kun je daar persoonlijk je ei kwijt.”

Nuttig

“Ik vind het nuttig dat ze dingen aan het internetpanel voorleggen. Neem die elektronische Gecombineerde opgave. Ik heb dit voorjaar meegedaan met de test. Daar zaten nog behoorlijk wat probleempjes in, in de officiële versie waren die opgelost. Dus dat moeten ze blijven doen: voordat ze naar de mensen toegaan, dingen even onder de ogen van het panel leggen. Dan krijg je toch een insteek vanuit de praktijk, zodat het voor iedereen beter te begrijpen is. En dat scheelt Dienst Regelingen ook weer werk.”

Prima

“Over Dienst Regelingen in 2008 heb ik geen klachten. De uitbetaling van de bedrijfstoelage ging veel beter dan het jaar daarvoor. Verder heb ik gebruik gemaakt van wat subsidieregelingen. Dat hebben ze prima afgehandeld. Ik heb geen adviseur nodig gehad! Of iedereen tevreden is, weet ik niet. Als je lang op je geld moet wachten, denk je er vast anders over.”

Internet

“Internet, computers, daar gaat het nu helemaal op aan. Ook op mijn bedrijf. Ook in de contacten met Dienst Regelingen. Ik vind dat op zich wel makkelijk. Maar dat is nog niet overal zo. Wat ik hoop, is dat Dienst Regelingen oog houdt voor de mensen zonder internet. Want dat worden er minder, maar er lopen er nog best wat van rond.”



Provincies in beweging

“Ik denk echt dat met de nieuwe regeling de klantvriendelijkheid zal toenemen”

Gerard Beukema / directeur Interprovinciaal overleg (IPO)



In opdracht van de provincies voert Dienst Regelingen het Programma Beheer uit: twee subsidieregelingen voor beheer van de natuur. Gerard Beukema vertelt hoe vanaf 2007 hard is gewerkt aan een nieuw stelsel. En waarom Dienst Regelingen ook daarvan de uitvoering gaat doen.

“In 2007 kregen de provincies de verantwoordelijkheid voor alle natuurbeheerregelingen overgedragen van het rijk. Inclusief het verlenen van subsidies. We hebben best gearzeld over die verantwoordelijkheid. Het Programma Beheer staat bekend als bureaucratisch, met veel administratieve lasten en het sluit slecht aan bij de regionale uitvoering. We gingen akkoord met de opdracht, onder voorwaarde dat er een heel nieuw stelsel zou komen.”

Vertrouwen

“Met het ontwikkelen van dat nieuwe stelsel zijn we enorm druk geweest. Samen met alle betrokken organisaties en overheden. Staatsbosbeheer, LTO, LNV, DLG... en Dienst Regelingen. In het nieuwe stelsel gaan we uit van vertrouwen in de beheerder. In plaats van controle aan de achterkant, zetten we in op certificering aan de voorkant. Ook gaan we beheerders afrekenen op de uitvoering van het afgesproken beheer. Niet meer op resultaat, dus in hoeverre de natuur er beter van is geworden. Al blijft dat een belangrijke graadmeter. Als er uiteindelijk geen positieve effecten zijn, dan zullen de beheerpakketten moeten worden aangepast.”

Uitvoering

“Eind 2008 kozen de provincies om de uitvoering van het nieuwe stelsel bij

Dienst Regelingen neer te leggen. Ook het huidige Programma blijft daar, maar dat wordt waarschijnlijk in drie jaar afgebouwd. We willen een efficiënte, uniforme uitvoering, die niet versnipperd is over twaalf provincies. Mèt de mogelijkheid voor specifieke wensen van provincies. Daarom viel de keuze op Dienst Regelingen. Alle pijlen zijn erop gericht dat we begin 2010 starten. Daarvoor moet nog veel gebeuren. Afspraken over de financiering, EU-goedkeuring, en Dienst Regelingen moet haar systemen en organisatie klaarmaken. Eenvoud, minder administratie voor natuurbeheerders, dat willen we met het nieuwe stelsel bereiken. Daar verwacht ik veel van Dienst Regelingen. Met hun call-center en website vervullen ze nu al een loketfunctie voor de provincies. Dat blijven ze doen. Ik denk echt dat met de nieuwe regeling de klantvriendelijkheid zal toenemen. Nu is alles heel ingewikkeld, daardoor zit er veel zeer bij beheerders. Dienst Regelingen kan dat straks wegnemen. Dan wordt het aanvragen van subsidie eenvoudiger, kan het ook digitaal. En het toekennen van subsidie wordt transparanter.”

Samenwerking

“De samenwerking met Dienst Regelingen in 2008 was heel positief. Ze hebben het huidige Programma uitgevoerd, en provinciale regelingen die met POP-geld zijn gefinancierd. Ondertussen dachten ze mee over het nieuwe stelsel. Alleen...met het voorbereiden van de uitvoering hadden ze van mij eerder mogen beginnen. Ze wilden eerst groen licht van de provincies. Dat zal een risicoafweging zijn geweest, maar daardoor staan we nu onder forse tijdsdruk. Maar ach, met de professionaliteit van Dienst Regelingen gaat het vast lukken.”



Dienst Regelingen in beweging

“In financiële zin weer vaste grond onder de voeten”

Bram Bierens / voorzitter Raad van Advies
Maarten Smorenburg / financieel directeur



Samen blikken ze terug op 2008: Bram Bierens en Maarten Smorenburg. Een jaar dat – financieel gezien – rumoerig begon en kalm eindigde. “We zijn klaar om te bouwen.”

Bierens: “2007 was mijn tweede jaar in de adviesraad. Al snel werd duidelijk dat we met een fors negatief saldo gingen afsluiten.”

Smorenburg: “Ik was er nog niet, maar mijn analyse is deze. Dienst Regelingen moest nieuwe regelingen invoeren, waaronder de Bedrijfstoeslagregeling. ICT-systemen werden ontwikkeld, mensen opgeleid, alles wat erbij komt kijken. De druk – van politiek en bedrijfsleven – om dat vóór een bepaalde datum rond te hebben was enorm. Op het halen van die deadline lag de focus.”

Bierens: “Samen met Jolanda Denis, die toen nieuw was, hebben we als adviesraad het directiemodel tegen het licht gehouden. Dat model was onvoldoende. Geen financieel directeur, dat kon niet meer.”

Smorenburg: “Ook het departement wilde de financiële top versterken. Toen ze me vroegen ‘CFO’ te worden, was ik enthousiast. Al heb ik gedacht, ‘dat zal niet meevallen’.”

Bierens: “Maarten was vanaf dag één als een vis in het water hier. Hij begrijpt de noodzaak van een sluitende winst- en verliesrekening, en van een begroting om op te varen.”

Quitte

Smorenburg: “Eerst moest dat tekort weg. We begonnen bij onze tarieven, die waren te laag. We hebben het kostprijsmodel simpeler en transparanter

gemaakt. Daaruit hebben we kostendekkende uurtarieven afgeleid, die gelden nu voor alle regelingen.”

Bierens: “We zijn gek op opdrachten, maar ze mogen nooit méér kosten dan ze opbrengen. Daar blijf ik op hameren.”

Smorenburg: “Daarna volgde een forse bezuiniging. Externe contracten werden opgezegd, ICT-projecten stopgezet. En het departement is bijgesprongen, zodat we uiteindelijk ongeveer quitte hebben gespeeld.”

Bierens: “Ik sta op afstand, maar wat ik het afgelopen jaar zag...er is kei-kei-keihard gewerkt. Daarvoor past enkel een groot compliment.”

Veranderopgave

Smorenburg: “In financiële zin hebben we weer vaste grond onder de voeten. Maar we zijn er nog niet. Het proces van begroten en verantwoorden moet een automatisme worden.”

Bierens: “En we moeten duidelijk maken wat iets kost. De politiek maakt regels, zonder direct met een kostenplaatje te werken. Als ze willen dat we voor twaalf klanten een regeling optuigen, prima. Dan is het vervolgens aan ons om te zeggen: dat kost zoveel, en wilt u dat betalen.”

Smorenburg: “Dat klopt. We krijgen nu te maken met de krimpdoelen uit de Veranderopgave en bezuinigingen. Die kunnen we realiseren. Maar dan is het belangrijk dat de opdrachtgever keuzes maakt: wat willen ze? En de digitalisering van onze dienstverlening moeten we kunnen doorzetten.”

Bierens: “Alles is levend en je weet nooit waar het schip strandt. Maar we staan er prima voor. En met al die gemotiveerde mensen die hier rond lopen, zijn we klaar om het te redden.”



Overheid in beweging

“Beweging naar dienstverlening met hoog ICT-gehalte is onvermijdelijk”

André van der Zande / secretaris-generaal



André van der Zande kijkt tevreden terug op het functioneren van Dienst Regelingen in 2008. “Het is hartstikke goed gegaan.” En de toekomst? De digitalisering van de dienstverlening vraagt veel van de medewerkers. “Maar ik heb vertrouwen dat het gaat lukken.”

“Het is gewoon hartstikke goed gegaan met Dienst Regelingen in 2008. Ze begonnen met een enorm financieel tekort dat moest worden weggewerkt. Dat dat is gelukt, is iets om trots op te zijn. Hoogtepunt was het bezoek van de Vaste Kamercommissie voor LNV aan Assen. Ik denk dat zij nu beter begrijpen wat het voor de boer betekent om complexe regelingen met moderne ICT uit te kunnen voeren.”

Veranderopgave

“In 2008 zijn we verder gegaan met de vernieuwingen bij LNV uit de Veranderopgave. Belangrijk onderdeel is het verbeteren van onze digitale dienstverlening. Daarin speelt Dienst Regelingen een strategische rol. Driekwart van de vernieuwing op ICT-gebied bij LNV ligt daar. Dáár zitten de grote trajecten, de contacten met de ondernemers, en dus: de mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. De kern van de Veranderopgave is, dat we als overheid meer betrokken zijn bij de samenleving. Zo bekeken is de beweging naar dienstverlening met een hoog ICT-gehalte onvermijdelijk. Anderen – banken, verzekeraars – zijn ons allang voorgegaan. Richting ondernemers kunnen we niet achterblijven. We hebben te maken met zo’n 100.000 boeren bedrijven. Die willen we zo goed mogelijk bedienen. Dat kan anno nu niet meer zonder ICT.”

Loslaten

“Natuurlijk merkt Dienst Regelingen iets van alle vernieuwingen. Bij digitalisering van je dienstverlening hoort een nieuwe interne ICT-infrastructuur. Dat brengt een organisatieverandering met zich mee. Minder mensen kunnen straks meer doen. En die mensen moeten anders werken: dingen loslaten, de klanten zélf meer laten doen. Ze moeten multi-inzetbaar zijn, dus flexibel. En de aansturing wordt minder directief, mensen krijgen meer eigen verantwoordelijkheid.”

Professionals

“Wat ik van de medewerkers de komende jaren verwacht? Dat ga ik hier dus niet verordonneren. Er zitten bij Dienst Regelingen professionals. Die kunnen prima zelf beoordelen wat hún verantwoordelijkheid is bij die veranderingen. Dat betekent niet dat ik geen bemoeienis met ze wil! Integendeel. Ook wij sg’s zijn met een omslag bezig. We gaan de formele aansturing versoberen. Tegelijk willen we informele contacten – met de werkvloer, het veld – versterken. Dat is belangrijk voor het wederzijds begrip van waar iedereen mee bezig is.”

2011

“Ik hoop dat Dienst Regelingen de ingezette lijn doorzet. Dan zie ik een mooi plaatje voor 2011 voor me. Met een team van zelfbewuste professionals. Met tevreden klanten, die zelf doen wat ze zelf kunnen doen, digitaal en dus papierloos, en die altijd binnen de juiste termijnen worden geholpen. Ik besef dat het de komende jaren heel wat vraagt van Dienst Regelingen om dat waar te maken. Maar ik heb het vertrouwen dat het gaat lukken.”



Medewerkers in beweging

“Dienst Regelingen is met DRIVE goed bezig”

Conny Hoevenaars / regelingsmanager



Ze werkt nog maar twee jaar bij Dienst Regelingen, sinds kort is ze regelingsmanager van subsidieregelingen en het afgelopen jaar werd ze ondergedompeld in de “kweekvijver”. Volgens Conny Hoevenaars zijn er bij Dienst Regelingen “mogelijkheden genoeg voor beweging”.

“Ruim een jaar geleden ben ik in de kweekvijver van Dienst Regelingen beland. Ik begon hier als specialist uitvoering op aanbestedingen, sinds kort mag ik mijzelf regelingsmanager in het team Subsidies noemen. Dat is een inhoudelijke en functionele overstap. Ja, mogelijkheden voor beweging zijn hier genoeg. De kweekvijver is een intern opleidingstraject. Je kan ermee doorgroeien naar een managementfunctie, projectleider of adviseur. Dat traject duurt zo’n anderhalf jaar. Je volgt dan allerlei workshops en cursussen, en je loopt twee keer drie maanden stage.”

DRIVE

“Vanuit de kweekvijver hebben we ook onderzocht hoe medewerkers aankijken tegen DRIVE. Dat is een actief ontwikkeltraject om mensen in verbinding te krijgen. Met de klant, de opdrachtgever, met elkaar. Uit het onderzoek bleek dat mensen nog niet goed weten wat DRIVE precies doet. Maar dat komt nog wel, want Dienst Regelingen is met DRIVE goed bezig, vind ik. Daarmee bieden ze de medewerkers het gereedschap om zich aan te passen aan de eisen van de nieuwe tijd. Aan de digitalisering, het hele dienstverleningsconcept.”

Reuring

“DRIVE sluit goed aan bij de vernieuwing van LNV. Of liever, bij de vernieuwing van de hele overheid. Daarin draait het immers allemaal om de dienstverlening: hoe kunnen we onze klanten zo goed mogelijk bedienen, hoe kunnen we beter aansluiten bij hun wensen en hun processen? En dat moeten we dan zo efficiënt mogelijk doen. Ik denk niet dat medewerkers daar nu al heel erg mee bezig zijn. Ik geloof wel, dat als doordringt wat het betekent, dat reuring kan geven. De organisatie gaat echt op een andere manier ingericht worden. Neem nou de digitalisering van onze dienstverlening. Dat betekent dat de klanten steeds meer dingen zelf kunnen doen. Via internet kunnen ze bijvoorbeeld zelf hun gegevens bijhouden. Dienst Regelingen verhuist dan als het ware voor een deel naar de klant. Dat heb ik het afgelopen jaar al mee mogen maken. Ik heb stage gelopen bij het team Registraties. Daar zag je dat heel duidelijk gebeuren.”

Communicatie

“Over de toekomst ben ik heel optimistisch. Laat DRIVE verder doordringen in de organisatie. Dat duurt misschien nog even, maar het krijgt steeds meer gestalte. Waar het management, ik bedoel, waar we allemaal, ik dus ook, goed op moeten letten, is communicatie. Ja, iedereen moet steeds goed weten waar we aan toe zijn en waar we naar toe gaan.”



OR in beweging

“Dynamisch organiseren vraagt om véél communicatie”

Jacob Bos / voorzitter Ondernemingsraad



Verkiezingen, een nieuwe OR, een nieuwe voorzitter. Tel daarbij op de organisatievernieuwing bij LNV en het is duidelijk dat de OR volop in beweging was in 2008. Volgens Jacob Bos biedt het OR-werk mensen dan ook “een geweldige kans om zich te ontplooien”.

“De nieuwe OR is een mooie afspiegeling van de organisatie. We komen uit alle hoeken en gaten. We moesten even zoeken naar samenhang. Die hebben we gevonden. De fysieke afstand tussen Roermond, Den Haag, Deventer en Assen is behoorlijk. Die afstand hebben we het afgelopen jaar kleiner gemaakt. Vooral door persoonlijk contact. Veel bellen, elkaar opzoeken. We werken nu op een hele goede manier samen.”

Vernieuwing

“Afgelopen jaar is LNV begonnen met de organisatievernieuwing. Doel is klantgericht werken, met uiteindelijk minder medewerkers. Die Veranderopgave kregen alle departementen. Het leefde in 2008 nog niet echt bij de medewerkers. Dat begint te komen, nu zichtbaar wordt wáár minder mensen komen. Als OR hebben we aandacht gevraagd voor het Mobiliteitsbeleid. En voor de gevolgen van digitaal werken. Digitaal werken is belangrijk in de Veranderopgave. Als OR wijzen we op de arbo-aspecten: wat gebeurt er als mensen meer achter een beeldscherm zitten, hoe gaan we daarmee om?”

Communicatie

“De organisatievernieuwing gaat via Dynamisch organiseren. Bij een klassieke reorganisatie werk je met een blauwdruk van de nieuwe organisatie, alles ligt

vast. Bij Dynamisch organiseren heb je alleen een schets van de nieuwe situatie. Mensen kunnen al beginnen in die nieuwe schetsstructuur, voordat iets formeel is geregeld. Kijken of het werkt. In Deventer liep in 2008 een pilot met Dynamisch organiseren. Die hebben we als OR nauwlettend gevolgd. Eén ding is duidelijk: Dynamisch organiseren vraagt om véél communicatie. Juist omdat alles nog moet uitkristalliseren. Als OR gaan we erop letten dat de directie zorgt dat iedereen steeds goed geïnformeerd is over waar we staan en waar we heen gaan.”

Ontplooien

“In 2008 heeft Dienst Regelingen alleen maar méér werk gekregen. De boodschap ‘we moeten krimpen’ komt dan niet echt aan. Wat ik ook merk, is dat de druk op OR-leden toeneemt. We hebben goede afspraken over de tijd die we aan OR-werk mogen besteden. Maar naarmate Dienst Regelingen meer moet doen met minder mensen, krijgen we vaker met teammanagers te maken die de kostbare uren van de medewerkers ook graag willen benutten. Ik ga altijd het gesprek aan. Mijn boodschap is dat de OR inderdaad tijd kost. Maar dat medewerkers daarmee óók de kans krijgen om zich te ontwikkelen. Juist in deze tijd is dat waardevol. En die boodschap is niet alleen bestemd voor teammanagers, maar voor alle medewerkers. Ik zou het fijn vinden als iedereen het OR-lidmaatschap ook zó bekijkt: als een geweldige kans om jezelf te ontplooien.”



Dienst Regelingen

Activiteiten 2008

Dienst Regelingen is een professionele publieke dienstverlener die onder meer Europese en nationale regelingen en verordeningen uitvoert. We zetten ons met veel betrokkenheid in voor onze klant, onze leefomgeving en de maatschappij.

In gesprek met de klant

Internetpanel

Sinds 2004 gaan wij via praktijkpanels met onze klanten in gesprek. Met hun feedback kunnen we klantgericht werken. In 2008 zijn we overgestapt op een combinatie van fysieke bijeenkomsten en internetpanels. Via het web kunnen méér klanten vaker en sneller deelnemen aan de panels. Dat past bij deze tijd. Willen wij als organisatie onze klanten bereiken, dan moeten we zijn waar onze klant zich begeeft: op het web. Daarbij houden we een keer in het jaar een bijeenkomst, bijvoorbeeld om formulieren te testen en het invulgedrag van onze klanten te observeren. In 2008 hebben we de panelleden drie keer uitgenodigd een digitale vragenlijst in te vullen: over de nieuwsbrief, de nieuwe indeling van de perceelschermen in de online opgave en over de praktijk- en servicegerichtheid van Dienst Regelingen. De onderwerpen van de bijeenkomst waren de identificatie en registratie van schapen en geiten, en het online doorgeven van meldingen over runderen (zoals geboorte, aanvoer, afvoer).

Beurzen

De agrarische beurzen zijn voor ons en onze klanten een goed moment om met elkaar in contact te komen. Klanten kunnen rechtstreeks hun verhaal doen en we kunnen hen ter plekke helpen bij het elektronisch invullen van opgaven. Beurzen zijn voor ons ook een goede gelegenheid om bij onze klanten te peilen hoe tevreden ze zijn met onze dienstverlening, en hoe wij die verder kunnen verbeteren. In 2008 heeft Dienst Regelingen op drie beurzen gestaan: in Hardenberg, Gorinchem en Den Bosch. We kijken terug op geslaagde dagen.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Als je klantgericht wilt werken moet je weten wat de klant beweegt, wat zijn behoeften zijn. Dus wil Dienst Regelingen weten: hoe staat het er voor met onze dienstverlening? Wij controleren de klanttevredenheid constant. Dat doen we op verschillende manieren: met de internetpanels, via de gesprekken op de beurzen, en via Het LNV-Loket. In 2008 hebben we weer een klanttevredenheidsonderzoek laten doen. Het gemiddelde rapportcijfer is gestegen van een 6,2 in 2006 naar een 6,4. Het overgrote deel van onze klanten is tevreden: de totale dienstverlening scoort een voldoende. Drie van de tien ondervraagden heeft een negatief oordeel over de meeste onderdelen van het onderzoek. Dat is toch 30%. Daarbij valt op dat er grote verschillen zijn tussen de sectoren. Niet-agrariërs oordelen bijvoorbeeld negatiever dan agrariërs.



Dienst Regelingen

Het blijkt dat Dienst Regelingen de dienstverlening op verschillende onderdelen kan verbeteren. Het komende jaar gaan we ons intensief inzetten voor:

- duidelijke communicatie en service- en praktijkgerichtheid, vooral in brieven,
- korte wachttijden bij Het LNV-Loket,
- snelle en heldere antwoorden via onze e-mailservice.

Uitvoering

Elektronische dienstverlening

LNV vernieuwt. En verbetert daarbij ook de digitale dienstverlening – wat aansluit bij de ontwikkelingen in de samenleving. Dienst Regelingen speelt hierin een strategische rol. De ontwikkeling naar een betere digitale dienstverlening is in gang gezet door het programma Elektronische Dienstverlening (EDV). Daaruit ontstond Mijn dossier: de plek waar klanten hun geregistreerde gegevens online kunnen bekijken en zaken kunnen doen met LNV. Mijn dossier ging in 2007 live, en er komen steeds meer elektronische diensten bij. Het programma EDV is in 2008 gestopt, Dienst Regelingen heeft het beheer en de doorontwikkeling van de elektronische dienstverlening overgenomen. Het elektronische dienstenaanbod is in 2008 toegenomen en zal de komende jaren nog verder groeien. Naast het gemak voor onze klanten, zal elektronische dienstverlening op lange termijn ook tot minder uitvoeringskosten leiden.

Bedrijfstoeslag

Een belangrijke activiteit van Dienst Regelingen is het uitbetalen van bedrijfstoeslag aan agrarische ondernemers. Belangrijk voor de klant, maar ook voor de politiek en de media. We worden daarin op de voet gevolgd. Het afgelopen jaar hebben we er hard aan gewerkt om de bedrijfstoeslag eerder uit te betalen dan in 2007. Dat is gelukt: 75% hebben we in december uitbetaald.

De bedrijfstoeslagregeling is een onderdeel van het Gemeenschappelijk landbouwbeleid. Dit beleid geldt tot 2013, maar is in 2008 door de Europese Commissie tegen het licht gehouden. Een health check als tussentijdse evaluatie om eerder en snel vereenvoudigingen door te kunnen voeren. Dit heeft ertoe geleid dat het Gemeenschappelijk landbouwbeleid vanaf 2009 al wordt vereenvoudigd. Vooral voor de uitvoering van de bedrijfstoeslagregeling heeft dit veel gevolgen. Een voorbeeld is de ontkoppeling van de slachtpremie en de steun voor akkerbouwers. In het afgelopen jaar zijn we begonnen met de voorbereidingen.



Dienst Regelingen

Gecombineerde opgave

Ieder jaar vullen agrarisch ondernemers tussen 1 april en 15 mei de Gecombineerde opgave in voor de landbouwtelling, de mestwetgeving en de verzamelaanvraag (Gemeenschappelijk landbouwbeleid). Naast de papieren opgave hebben we al meerdere jaren een internetopgave. Deze promoten we steeds meer omdat de opgave via internet makkelijker, sneller en foutloos kan. Daarmee verlagen we de administratieve lasten én het past ook meer in deze tijd. Afgelopen jaar heeft 40% van de ondernemers de opgave via internet ingediend, in 2009 streven we naar 60%.

Programma Beheer

In opdracht van de provincies voert Dienst Regelingen het Programma Beheer uit: een pakket van subsidies voor het beheer van bossen, natuur en landschap in Nederland. In 2008 hebben de provincies besloten dat we dat in ieder geval tot 2013 blijven doen. Intussen komt er een nieuw subsidiestelsel voor het agrarische en particuliere natuurbeheer: de subsidieregeling natuur- en landschapsbeheer. Een stelsel dat beter aansluit bij de wensen en mogelijkheden in het veld. Het is de bedoeling dat dit in 2010 de huidige subsidieregelingen vervangt. Samen met de provincies, Dienst Landelijk Gebied (DLG) en onder andere beheerorganisaties en belangenorganisaties, zitten we volop in de voorbereidingen voor dit nieuwe subsidiestelsel.

Mestwetgeving

In 2008 hebben we – bij de uitvoering van de Meststoffenwet – meer controles uitgevoerd en strenger gehandhaafd. Daarmee willen we het nalevingsniveau van de wet verhogen. Het valt op dat maar een klein aantal ondernemers verantwoordelijk is voor het merendeel van de mestovertredingen. 80 tot 90% van de ondernemers houdt zich prima aan de regels en doet erg zijn best om dat zo te houden. Overtredingen worden vooral begaan bij het indienen van mestvervoersbewijzen (niet of niet op tijd), het verstrekken van aanvullende gegevens en bij het gebruik van (verplichte) AGR/GPS-apparatuur. Ook wordt er niet voldaan aan de gebruiksnormen en de verantwoordingsplicht. De handhaving voor 2009 wordt op al deze punten aangescherpt.

Regeling LNV-subsidies

Meer gemak en meer duidelijkheid voor de klant. Vermindering van administratieve lasten. En stroomlijnen van de aanvraag- en toewijspcedures. Dat werd beoogd met de nieuwe regeling LNV-subsidies in 2007. In deze regeling is een groot deel van de subsidies van Directie Landbouw en Directie Natuur opgenomen. In 2008 zijn we verder gegaan met het vergemakkelijken van de aanvraag- en afhandelprocedure. We hebben ook twee proeven gedaan. Eén pilot gericht op digitalisering: 100%, van aanvraag tot afhandeling. De andere pilot gericht op vertrouwen: de beoordeling van een subsidieaanvraag verschuift grotendeels naar het einde van het project; bij de



Dienst Regelingen

subsidievaststelling. De aanvrager krijgt eerder subsidie en kan zo eerder starten met zijn activiteiten. In 2009 gaan we verder met de pilots.

Certificeringsautoriteit

In 2007 kreeg Dienst Regelingen er een taak bij. Wij zijn certificeringsautoriteit voor het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO), het Europees Sociaal Fonds (ESF), de Migratiefondsen en het Europees Visserijfonds. In 2007 hebben we dit nieuwe werkveld verkend en onze organisatie voorbereid. Inmiddels hebben we de afdeling opgezet die deze taak uitvoert.

De inspanningen in 2008 leverden ons veel inzichten op: hoe zijn de werkprocessen van de Managementautoriteiten georganiseerd? Hoe zitten de controle- en beheersystemen in elkaar? Hoe wordt de juistheid en rechtmatigheid van de uitgaven gewaarborgd? We hebben de werkprocessen en de systemen beoordeeld aan de hand van de werkzaamheden en informatie van de Audit Autoriteit, en volgens het format dat is voorgeschreven door de EU. Bij een aantal Managementautoriteiten hebben we het systeem getest. We hebben zelf een controle- en beheersysteem opgezet en de interne organisatie geregeld. De Audit Autoriteit heeft deze beoordeeld en goedgekeurd.

Internationaal

Het internationale netwerk van Dienst Regelingen is waardevol. Zo nemen we proactief deel in het Europese netwerk van betaalorganen. En staan we aan de basis van een Europees platform dat regelingen en gelijke procedures ontwikkelt bij het uitvoeren van beleid.

Dienst Regelingen beschikt over specifieke kennis over de uitvoering van internationale projecten. Voorbeelden van internationale projecten zijn de implementatie van EU-regelgeving in andere lidstaten en de financiële en administratieve afhandeling en verantwoording van EU-regelgeving. We verzorgen voor een aantal beleidsdirecties van LNV de projectsturing en -administratie en het logistieke management van internationale projecten.

Zo voeren we in opdracht van de Europese Commissie, de EVD en een aantal uitvoerende diensten en beleidsdirecties van LNV het Internationaal Projectmanagement (IPM) van EU-projecten en bilaterale projecten in de kandidaat-lidstaten en de nieuwe buurlanden van Europa. In Polen, Bulgarije, Roemenië, Cyprus, Marokko, Egypte en Turkije was er veel behoefte aan kennis over de implementatie van het Gemeenschappelijk landbouw- en visserijbeleid. In Kroatië hebben we samen met de AID en de Douane geadviseerd over aanpassingen van de CITES-wetgeving in overeenstemming met de EU-richtlijnen. Verder werkten we samen met de Certificeringsautoriteit van Bulgarije op het terrein van het Europese Structuur Fonds (ESF).



Dienst Regelingen

Schade stroomstoring Bommeler- en Tielerwaard

In december 2007 was er een grote stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard. Vanaf januari 2008 handelen wij de opgelopen schade af in opdracht van het ministerie van Defensie. Na de stroomstoring hebben bijna 5.500 particulieren een schademelding ingediend. Inmiddels hebben we deze meldingen bijna allemaal afgehandeld. Daarnaast hebben ongeveer 2.700 bedrijven een schademelding ingediend. Zo'n 900 meldingen zijn inmiddels afgehandeld. Op dit moment worden nog 1.800 meldingen beoordeeld, omdat er aanvullende gegevens nodig waren. In 2009 ronden we dit af.



Dienst Regelingen

Dienst Regelingen in ontwikkeling

DRIVE – het ontwikkeltraject dat we in 2007 in gang hebben gezet – heeft in 2008 een flinke impuls gekregen. DRIVE staat niet op zichzelf. We spelen in op de kabinetsdoelstellingen (een kleinere en slimmere overheid) en het streven van LNV om slanker, slimmer en effectiever te werken (Veranderopgave ‘zichtbaar laten, zichtbaar doen’). DRIVE staat letterlijk voor DR In VERbinding. Verbinding met onze opdrachtgevers en onze klanten. Maar ook verbinding tussen de verschillende afdelingen en managementlagen binnen onze organisatie. Zodat we onze doelstellingen voor de komende jaren kunnen realiseren: één Dienst Regelingen, klantgericht, met een gezonde financiële basis, professioneel en zakelijk.

Om de doelstellingen voor de komende jaren te realiseren hebben we in 2008 vier speerpunten gemaakt: financiën op orde, uitvoering op orde, omzet op peil en met medewerkers in gesprek. Onder de vlag van deze speerpunten hebben we meerdere activiteiten uitgevoerd. DRIVE bundelt de verschillende activiteiten, bewaakt de onderlinge samenhang, zorgt voor de communicatie en adviseert de directie over de vervolgstappen.

Een belangrijke activiteit was het actualiseren van onze missie en visie. De koers voor 2009-2013. We willen een professionele publieke dienstverlener zijn, bij wie de klant centraal staat. End-to-end-sturing, van klant tot klant, is daarbij erg belangrijk. In 2008

hebben we een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden van end-to-end sturing binnen onze organisatie. In 2009 gaan we hier aan de hand van de uitkomsten verder mee aan de slag.

In 2008 zijn we gestart met een dienstverleningsconcept dat duidelijkheid geeft over de diensten, producten en service waarvoor men bij ons terecht kan. Over de kwaliteit daarvan. En dit zowel voor onze opdrachtgevers, als voor onze klanten en onze eigen organisatie. Als professionele publieke dienstverlener willen we, naast klantgericht, vooral ook efficiënt en effectief werken. Digitalisering draagt daar veel aan bij. Ook de analyse van de taken van de stafafdelingen en de staftaken binnen de vestigingen, moet ons helpen efficiënter te werken.

Met deze activiteiten en ontwikkelingen zetten we de vernieuwing van onze organisatie door in 2009.



Dienst Regelingen

Missie, visie en identiteit

Dienst Regelingen wil in beweging blijven. In 2007 zijn we begonnen aan een nieuw ontwikkeltraject – dat loopt tot 2011 – voor al onze interne en externe ontwikkelingen. Onze doelen op de korte termijn: financiën op orde, uitvoering op orde, omzet op peil en met medewerkers in gesprek. Daarbij vinden we het belangrijk om regelmatig onze positie opnieuw te bepalen, in de dynamische omgeving waarin we werken. Daarom hebben we afgelopen jaar onze missie en visie geactualiseerd en de koers uitgezet voor de periode 2009 - 2013.

Wie zijn wij?

Dienst Regelingen is uitvoerder van overheidsregelingen of onderdelen daarvan, die gericht zijn op het duurzaam gebruik en beheer van het landelijk gebied, dierenwelzijn en voedselproductie. Ook regelen wij het uitvoeren, betalen, certificeren en verantwoorden van Europese regelingen. Dienst Regelingen is onderdeel van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV).

Waar staan wij voor?

Professionaliteit en betrouwbaarheid. We willen op een klantgerichte manier de verbinding leggen tussen de overheid en de klant. Daarbij zijn onze medewerkers het gezicht van Dienst Regelingen en de motor van onze organisatie. Zij maken onze doelstellingen waar.

We dragen bij aan de kabinetsdoelstelling van een efficiënte overheid, door onze deskundigheid en infrastructuur te delen met anderen binnen de overheid.

De kerntaken van Dienst Regelingen zijn:

- Uitvoeren van nationaal en Europees beleid door regelingen en programma's, zoals subsidies en vergunningen.
- Optimaal inzetten van Het LNV-Loket als enige loket voor heel LNV.
- Vertalen van wet- en regelgeving naar effectief en efficiënt uitvoeringsbeleid.
- Bestuurlijke handhaving op basis van administratieve controles.
- Departementale juridische dienstverlening.
- Toetsen en verantwoorden van de besteding van Europese fondsen.
- Ondersteunen bij administratieve en financiële afwikkeling van crises op het terrein van duurzaamheid, dierenwelzijn en voedselproductie.
- Advies over de uitvoerbaarheid van beleidsontwikkeling en beleidsinstrumenten bij de klant én de opdrachtgever.
- Registratie en integratie van gegevens gericht op beleidsevaluatie en beleidsontwikkeling (zoals toepassing GIS).



Dienst Regelingen

Wat vinden wij belangrijk?

Dienst Regelingen streeft naar:

- **Kwaliteit** van onze dienstverlening. Daarom stellen we de klant en zijn behoeften centraal. Kwaliteit hangt ook samen met de bereidheid om te veranderen, en de betrokkenheid en het initiatief van onze medewerkers.
- **Specialisatie** in de uitvoering van regelingen op het gebied van duurzaam gebruik en beheer van het landschappelijk gebied (inclusief het oppervlaktewater), dierenwelzijn en voedselproductie.
- **Effectiviteit** van het gevoerde beleid. Daar dragen we aan bij door de strikte (Europese) regelgeving te vertalen naar uitvoerbaar beleid, met daarbij oog en oor voor de klant. Zo zorgen wij voor vermindering van de administratieve lasten, verbetering van het beleidseffect, verantwoorde besteding van overheidsmiddelen en uiteindelijk de verbetering van het vertrouwen van de burger in de overheid.
- **Betrokkenheid** bij onze klanten, opdrachtgevers en de maatschappij. Samenwerking is nodig om onze taken optimaal uit te voeren.
- **Openheid** in onze interne en externe communicatie. Want daardoor ontstaat transparantie, duidelijkheid en vertrouwen.
- **Aandacht** voor onze medewerkers: zij zijn ons belangrijkste kapitaal. Daarom spannen we ons in een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven: een organisatie waar medewerkers zich thuis voelen en zich kunnen ontwikkelen.



Dienst Regelingen

Organogram DR 2008

Directie

Algemeen Directeur

Directeur Financiën

Directeur Uitvoering

Staf

Interne audit dienst

Personeel & Organisatie

Communicatie

Certificerende Autoriteit

Bureau DT in oprichting

Partner in Beleid

Informatiemanagement

Dienst Control

Facilitymanagement

Kwaliteitszorg

Projecten

Uitvoering

Frontoffice

Backoffice Assen

Backoffice Deventer

Backoffice Roermond

Backoffice West

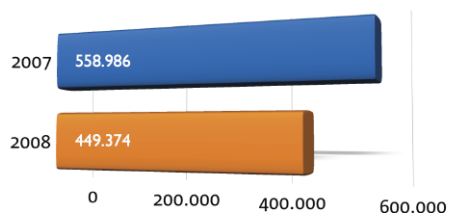
Recht & Rechtsbescherming



2008 in cijfers

Cijfers in 2008

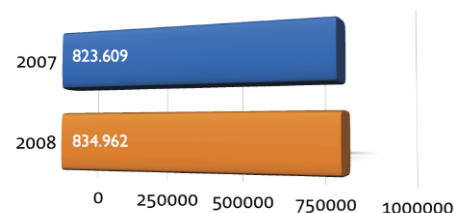
Mijn dossier pagina's



Totaal aantal keer bezocht

In 2008 is Mijn dossier 449.374 keer bezocht, door 163.613 unieke bezoekers. Met Mijn dossier kan de ondernemer persoonlijke informatie en bedrijfsgegevens inzien wanneer hem dat uitkomt. Daarnaast is Mijn dossier hét portaal waarmee de elektronische dienstverlening van LNV de komende jaren wordt uitgebouwd. Ondernemers kunnen steeds meer geregistreerde gegevens bekijken. Ook kunnen ze wijzingen direct online doorgeven.

LNV-Loket website



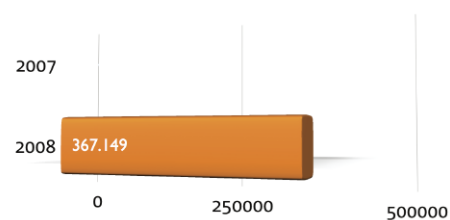
Totaal aantal hits

In 2008 is de site van Het LNV-Loket 834.962 keer bezocht. Door 330.956 unieke bezoekers.



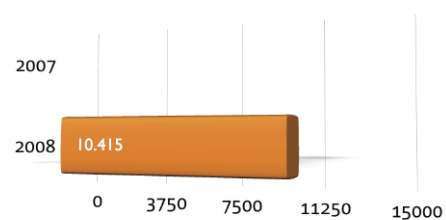
2008 in cijfers

Afgehandelde telefoontjes



In 2008 heeft het call-center 367.149 gesprekken afgehandeld. 75% van de gesprekken is binnen 30 seconden afgehandeld. Dat is boven de norm van 70%. De norm voor bereikbaarheid is 90%. Dienst Regelingen zat daar in 2008 boven: 94% van de bellers heeft contact met Het LNV-Loket gehad.

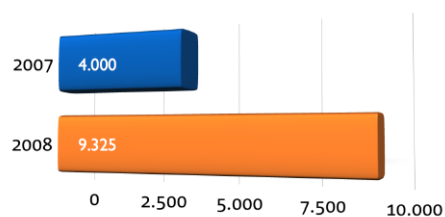
Afgehandelde e-mails



In 2008 heeft Dienst Regelingen 10.415 e-mails afgehandeld. 84% van de e-mails is binnen drie dagen afgehandeld. Dat is boven de norm van 80%.

2008 in cijfers

Hulp met meekijkapplicatie

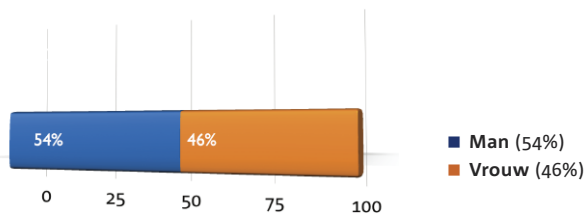


In 2007 kon de klant voor het eerst gebruik maken van de meekijkapplicatie. De afgelopen jaren is het gebruik van de computer en het aantal applicaties sterk toegenomen. Ook het aantal technische vragen over de applicaties en het gebruik ervan is sterk gestegen. Het is voor de medewerkers van Het LNV-Loket lastig om via de telefoon aanwijzingen te geven. Het programma EDV heeft een 'meekijkapplicatie' ontwikkeld om de technische uitleg zowel voor de beller als voor de medewerker gemakkelijker te maken. Medewerkers van het loket kunnen met de meekijkapplicatie letterlijk meekijken op het scherm van de beller. De beller moet wel eerst toestemming geven. Hierna is de operator zichtbaar op het scherm van de computer van de beller

via een grote rode pijl. De operator beweegt deze pijl over het scherm naar de relevante punten en geeft zo precies aan wat de beller moet doen. De operator kan alleen aanwijzingen geven. De beller moet zelf de handelingen uitvoeren.

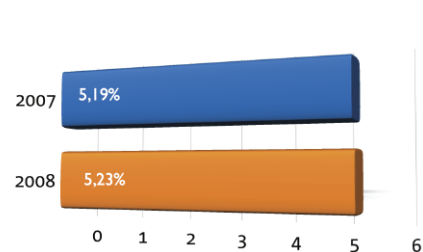
2008 in cijfers

Medewerkers



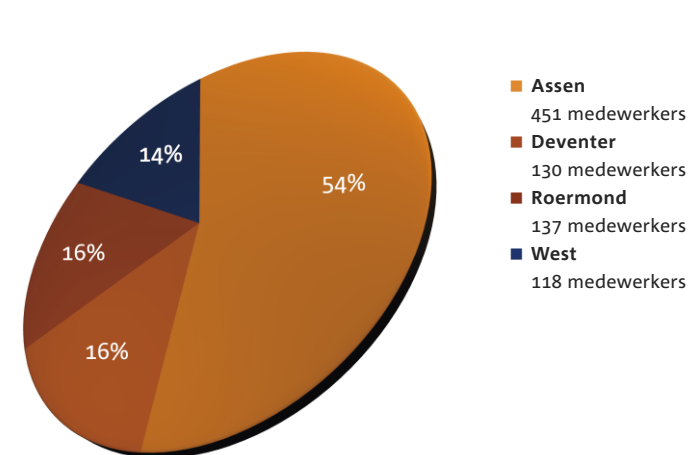
Eind 2008 werken er 1107 mensen in dienst bij Dienst Regelingen. Naast deze medewerkers werken er ook uitzendkrachten.

Ziekteverzuim



Exclusief zwangerschap.

Waar werken de medewerkers?



Verdeeld over de vier locaties van Dienst Regelingen werken nog 271 medewerkers. Dit zijn de medewerkers van de afdelingen Projecten, Directie, Interne audit en Staf & ondersteuning.



2008 in cijfers

Opdrachtgevers

Dienst Regelingen werkt voor verschillende opdrachtgevers.

Opdrachtgevers binnen het ministerie van LNV

Directie Landbouw

Directie Kennis

Directie Visserij

Directie Natuur

Veterinaire Dienst

Directie Voedselkwaliteit en Diergezondheid

Directie Internationale Zaken

Directie Platteland

Directie Informatiebeleid en Facilitaire Zaken

Directie Juridische Zaken

Plantenziektekundige Dienst

Voedsel- en Warenautoriteit

Overige opdrachtgevers

Europese Unie

Ministerie van Financiën

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Ministerie van OCW

Ministerie van Binnenlandse Zaken

Ministerie van Defensie

Ministerie van Economische Zaken

Ministerie van Justitie

Ministerie van SZW

Ministerie van V&W

Ministerie van VROM

EVD

Regiebureau POP

Productschappen Vee, Vlees en Eieren

Borgstellingsfonds

Diergezondheidsfonds

Gemeente Enschede

Alle provincies

Bosschap

Waterschappen



2008 in cijfers

Verkorte jaarrekening 2008

De verkorte jaarrekening die hier gepresenteerd wordt is afgeleid van de jaarrekening 2008 van Dienst Regelingen.

Dienst Regelingen heeft over 2008 een positief resultaat gerealiseerd van ongeveer € 0,5 miljoen, nadat 2006 en 2007 nog met een negatief resultaat werden afgesloten. De baten bedroegen ongeveer € 172,2 miljoen en de lasten ongeveer € 171,7 miljoen. Het positieve resultaat, in combinatie met een bijdrage van de eigenaar, heeft er toe geleid dat er eind 2008 weer sprake is van een positief eigen vermogen.

Het vaststellen van de financiële verantwoording en resultaatbestemming is de verantwoordelijkheid van de secretaris-generaal van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, in zijn hoedanigheid van eigenaar van Dienst Regelingen. De financiële verantwoording, de accountantsverklaring en het voorstel voor resultaatbestemming worden aan hem voorgelegd. Vooruitlopend op besluitvorming hieromtrent is het saldo van baten en lasten over het boekjaar 2008 van € 0,5 miljoen positief, gerubriceerd onder het eigen vermogen.



2008 in cijfers

Balans per 31 december 2008 (vóór resultaatbestemming)

(x € 1 000)	31-12-2008	31-12-2007
Activa		
Immateriële vaste activa	49 375	47 460
Materiële vaste activa		
• Grond en gebouwen	1 016	1 335
• Installaties en inventarissen	1 716	1 858
• Overige materiële vaste activa	3 273	6 353
Debiteuren	5 435	4 391
Nog te ontvangen	10 626	9 898
Liquide middelen	4 534	752
Totaal activa	75 975	72 047
Passiva		
Eigen Vermogen		
• Exploitatiereserve	-49 428	-43 867
• Verplichte reserves	49 345	47 062
• Onverdeeld resultaat	534	-15 178
Leningen bij het MvF	24 771	32 846
Voorzieningen	0	0
Crediteuren	6 748	5 967
Nog te betalen	44 005	45 217
Totaal passiva	75 975	72 047



2008 in cijfers

Rekening van Baten en Lasten 2008

(x € 1 000)	(1)	(2)	(3)=(2)-(1)
Omschrijving	Oorspronkelijk vastgestelde begroting	Realisatie	Verschil realisatie en oorspronkelijk vastgestelde begroting
Baten			
Opbrengst moederdepartement	118 024	150 605	32 581
Opbrengst overige departementen	738	6 441	5 703
Opbrengst derden	10 100	14 771	4 671
Rentebaten	200	411	211
Totaal baten	129 062	172 228	43 166
Lasten			
Apparaatskosten			
• Personele kosten	64 453	83 930	19 477
• Materiële kosten	44 789	69 338	24 549
Rentelasten	1 620	1 756	136
Afschrijvingskosten			
• Materieel	2 400	2 724	324
• Immaterieel	15 800	13 946	-1 854
Overige lasten	0	0	0
• Dotaties voorzieningen	0	0	0
• Buitengewone lasten	0	0	0
Totaal lasten	129 062	171 694	42 632
Saldo van baten en lasten	0	534	534



2008 in cijfers

Kasstroomoverzicht voor het jaar 2008

(Bedragen x € 1 000)	(1)	(2)	(3)=(2)-(1)
Omschrijving	Oorspronkelijk vastgestelde begroting	Realisatie	Verschil realisatie en oorspronkelijk vastgestelde begroting
1. Rekening-courant RHB 1 januari 2008	10 502	754	-9 748
2. Totaal operationele kasstroom	18 298	12 088	-6 210
Totaal investeringen (-/-)	-15 000	-17 838	-2 838
Totaal boekwaarde desinvesteringen (+)	0	2 793	2 793
3. Totaal investeringskasstroom	- 15 000	-15 045	-45
Enmalige uitkering aan moederdepartement (-/-)	0	0	0
Enmalige storting door het moederdepartement (+)	0	11 900	11 900
Aflossingen op leningen (-/-)	-15 954	-18 161	-2 207
Beroep op leenfaciliteit (+)	15 000	13 000	-2 000
4. Totaal financieringskasstroom	- 954	6 739	7 693
5. Rekening-courant RHB 31 december 2008	12 846	4 536	-8 310
(=1+2+3+4)			



2008 in cijfers

Mededeling bedrijfsvoering 2008

De financiële overzichten in dit jaarverslag maken deel uit van het departementale jaarverslag van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.

De Algemene Rekenkamer, die het departementale jaarverslag jaarlijks onderzoekt, heeft op 20 mei 2009 haar oordeel hierover in een rapport aan de Staten-Generaal aangeboden.

In deze paragraaf wordt verantwoording afgelegd over de rechtmatigheid van financiële transacties, het totstandkomen van beleidsinformatie, het financieel en materieel beheer en overige aspecten van de bedrijfsvoering.

Rechtmatigheid van financiële transacties

- Op basis van de beschikbare informatie zijn er geen onrechtmatigheden geconstateerd die de tolerantiegrens overschrijden.
- De in het kader van de baten-lastendienst gepresenteerde financiële informatie over de beleidsuitvoering en in het bijzonder alle activa en passiva per balansdatum geeft een compleet en juist beeld.

Totstandkomen van beleidsinformatie

Op basis van de beschikbare informatie zijn er geen relevante tekortkomingen geconstateerd in het totstandkomen van beleidsinformatie voor opdrachtgevers.

Financieel en materieel beheer

Op 19 januari 2009 heeft Dienst Regelingen een Borgingsverklaring, zonder voorbehoud, afgegeven conform VO. (EG) 885/2006. De Borgingsverklaring is een onderdeel van de Jaarrekening ELGF. De Departementale Auditdienst van LNV heeft in het

certificerend rapport ELGF-begrotingsjaar 2008 de volgende belangrijke aanbevelingen opgenomen:

- De verbetering van de Interne Controle op de registratie van de rechten (BTR) door middel van verbandscontrole verder vorm te geven.
- Het verbeteren van de interne controle (in de lijn) in het algemeen en de dossiervorming van uitvoertransacties bij de delegated body HPA.
- De monitoring van informatiebeveiliging te integreren in de bedrijfsprocessen en de implementatieplannen uit te voeren.

Sinds 16 oktober 2006 is Dienst Regelingen delegated body van DLG voor de uitvoering van de ELFPO-regelingen. In de Certificerende Audit ELFPO 2008 is door de Auditdienst van LNV één belangrijke aanbeveling opgenomen voor DR als delegated body. Dienst Regelingen wordt geadviseerd om het proces van monitoring van de fysieke controles en de afwikkeling van controles op de randvoorwaarden te verbeteren. Ook wordt geadviseerd het opstellen van de rapportages aan de EU over de controles ter plaatse te verbeteren.

Overige aspecten van bedrijfsvoering

Er zijn geen opmerkingen en bevindingen.



2008 in cijfers

Aan:

Mevrouw Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Bezuidenhoutseweg 73

2594 AC 's-Gravenhage

Accountantsverklaring

Opdracht

Wij hebben gecontroleerd of de in dit jaarverslag opgenomen verkorte jaarrekening 2008 van Dienst Regelingen, een baten-lastendienst van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit te Den Haag, op de juiste wijze is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2008 van Dienst Regelingen. Bij die jaarrekening hebben wij op 13 maart 2009 een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt.

Verder hebben wij de in de mededeling bedrijfsvoering opgenomen rapportage over de rechtmatigheid van financiële transacties over 2008 gecontroleerd.

De directeur van Dienst Regelingen is verantwoordelijk voor het opstellen van de verkorte jaarrekening 2008 in overeenstemming met de grondslagen zoals gehanteerd in de jaarrekening 2008 van Dienst Regelingen en van de in de mededeling bedrijfsvoering opgenomen rapportage over de rechtmatigheid van financiële transacties.

Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake beide verantwoordingen te verstrekken.

Werkzaamheden

Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht.

Dienovereenkomstig dienen wij onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de verkorte jaarrekening 2008 op de juiste wijze is ontleend aan de jaarrekening en dat de mededeling bedrijfsvoering een juist beeld geeft van de financiële rechtmatigheid.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel is de verkorte jaarrekening 2008 in alle van materieel belang zijnde aspecten op de juiste wijze ontleend aan de jaarrekening en geeft de mededeling bedrijfsvoering een juist beeld van de financiële rechtmatigheid van de baten, lasten en balansmutaties over 2008.

Toelichting

Wij vestigen er de aandacht op dat voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de deugdelijke weergave van zowel de grootte en de samenstelling van het vermogen per 31 december 2008 en van de baten en lasten over 2008 en van de financiële rechtmatigheid van de baten, lasten en balansmutaties over 2008 van Dienst Regelingen en voor een toereikend inzicht in de reikwijdte van onze controle de verkorte jaarrekening 2008 dient te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening, waaraan deze is ontleend, alsmede met de door ons daarbij op 13 maart 2009 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring. Deze toelichting doet geen afbreuk aan ons oordeel.

Den Haag, 25 mei 2009

Auditdienst van het Ministerie van
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit,

w.g.
drs. J.N.H.M. Durenkamp RA CIA
Auditmanager

w.g.
drs. ing. J.P.M. van Hienen RA RS
plv. hoofd afdeling
Accountantscontrole en Certificering