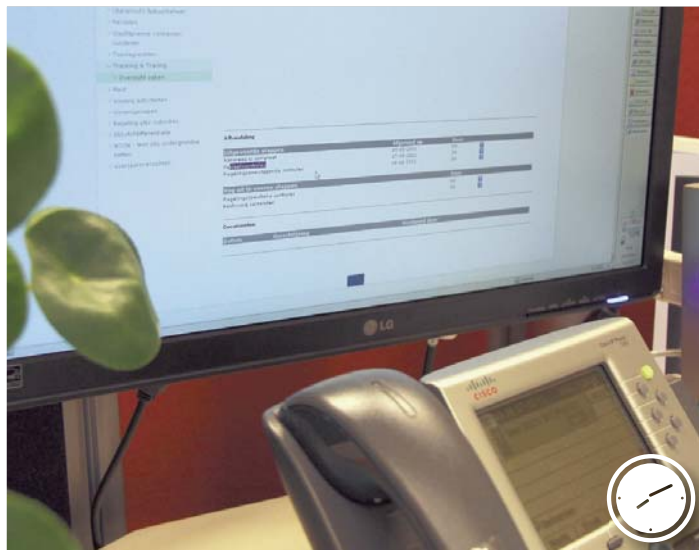


| Werkgever: Dienst Regelingen |

| Naam: Peter Kraan |

| Functie: Call-agent bij het DR-Loket |

| Datum: 7 december 2011 |



Peter Kraan van het DR-loket eindigt elk gesprek met de vraag of de beller nog vragen heeft. De meeste boeren hebben dat niet. Zij zijn tevreden met het antwoord op hun vraag wanneer de uitbetaling plaatsvindt. Dat luidt: 'Dat weet ik niet.' DR zegt dat een groot deel zijn geld al heeft.

Koffie

8.10 uur. In het pikkedonker komt Peter Kraan onder de slagboom in Assen door. De callcentre-medewerker pakt koffie, start alle programma's op en kijkt of er mededelingen zijn. Kraan verwacht vandaag geen bijzonderheden.

de lijn zegt dat het pasje er al is. De vraag over toeslagrechten gaat over het maken van bezwaar tegen de beschikking. Kraan: „Ik adviseer u zelf te kijken in 'Mijn Dossier' bij Tracking en Tracing. Als alle controles gedaan zijn, check dan of het geld op uw rekening staat. Pas na de uitbetaling volgt de beschikking. Als u de beschikking heeft, kunt u binnen zes weken bezwaar maken.”

Toeslagrechten

8.30 uur. De te verwachten vragen gaan onder meer over aan- en afmelden van runderen, schapen en geiten en over toeslagrechten. Bij de toeslagrechten kunnen boeren sinds kort gebruik maken van Tracking en Tracing, zodat duidelijk wordt waar in het proces de aanvragen zitten. Kraan pakt dit programma er altijd bij om de beller te laten zien welke controles al dan niet al zijn uitgevoerd. Op basis hiervan zou een boer moeten kunnen inschatten hoe lang het nog duurt voordat de uitbetaling plaatsvindt. Maar ook na het raadplegen van dit programma kan Kraan niet aangeven wanneer de betaling plaatsvindt. De eerste beller wil een afvoermelding van een rund herstellen omdat het dier gewoon op zijn bedrijf aanwezig is. Bij toetsing door Kraan blijkt dat de boer uit Ouderkerk dat al keurig gedaan had, maar dat een storing misschien de oorzaak is van de foutmelding. De tweede beller heeft een mestvraag. Hij wil compost aanmelden maar krijgt de melding dat zijn postcode niet bestaat in Nederland. Hierover wordt de man teruggebeld, belooft Kraan.

Kloppende stallijst

11.00 uur. Een boer belt over de toegestuurde stallijst die hij graag kloppend wil hebben. Hij heeft geen computer. De man zou beschikken over twee schapen die na een zoektocht van Kraan nooit op het UBN zijn geweest. Kraan vertelt de boer dat hij een geboortemelding moet doen of intrekken, maar hij raadt de man vooral dringend aan een kennis met computer in te schakelen om een ander uit te zoeken. Kraan vertelt dat er best veel hobbyboeren zoals deze beller gebruik maken van het Loket. Tussendoor komt een collega hem vragen om raad. Het gaat over mesttransport en het invullen van formulieren, over verzender en leverancier. Omdat er een betrekkelijk nieuwe applicatie voor is, komen zij er ook samen niet uit. Ze bellen een deskundige collega thuis. Het formulier moet vandaag digitaal ingestuurd worden.

Paardenmest

12.30 uur. De twaalfde vraag gaat over het mogen verspreiden van paardenmest. „Op bouwland, op kleigrond, vaste mest? Ja hoor, dat mag het hele jaar“, leest Kraan in het schema van Besluit Gebruik Meststoffen.

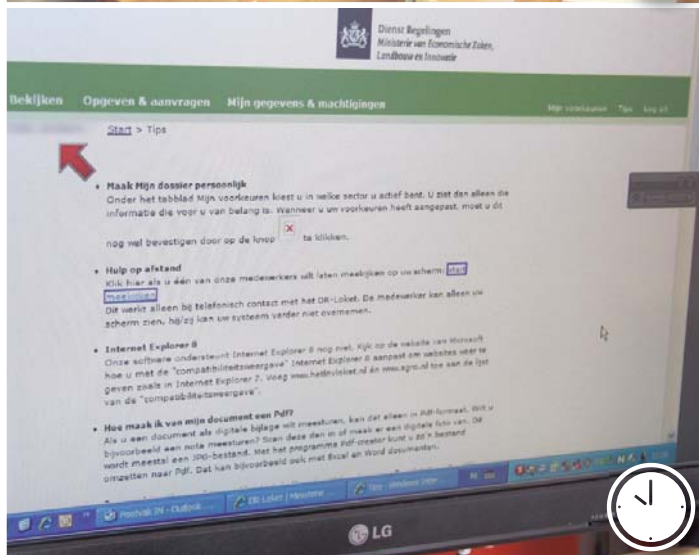
Relatienummer

10.00 uur. Nadat de beller in het keuzemenu al aangegeven heeft of het over toeslagrechten of bijvoorbeeld I&R gaat, komt hij uit bij een van de vijftig medewerkers van het loket. Kraan vraagt altijd eerst naar het relatienummer en de adresgegevens zodat hij meteen de gegevens van het bedrijf voor zijn neus heeft. Hij spreekt met iemand van een agrarische natuurvereniging die zijn percelen niet kan terugvinden. Logisch, omdat hij ze pas per 1 januari 2012 heeft gemeld als opnieuw in gebruik genomen. Hij moet dus even geduld hebben.

Na de koffie belt Kraan iemand terug 'over de spuitlicentie van uw man'. Kraan vertelt dat hij in het systeem ziet dat het pasje inmiddels onderweg is en dat het 'uiterlijk volgende week vrijdag in de bus' ligt. De mevrouw aan

Bewijsmateriaal

13.30 uur. Het laatste telefoontje voordat Kraan 'e-maildienst' heeft, is een lastige, over een ingetrokken perceel dat wel degelijk in gebruik is als landbouwgrond. De boer vindt het zot dat hij degene is die moet bewijzen dat het om landbouwgrond gaat, terwijl dat al vijf jaar als zodanig is goedgekeurd. Kraan raadt hem aan om digitaal én per post bezwaar te maken en daarbij bewijsmateriaal te voegen. „Een foto van dat ik aan het maaien ben? Het is winter!“ Kraan neemt contact op met de afdeling Recht en Rechtsbescherming in Deventer in de hoop dat zij er samen uitkomen. ■





Storing I&R

Er zijn op dit moment problemen met I&R. Het is niet mogelijk om te melden via de applicatie in Mijn dossier maar ook de uitwisseling met de webservices heeft last van de storing. Het is nog niet bekend wat er aan de hand is.

Vragen beantwoorden met Peter Kraan

