



# Over Dienst Regelingen

Dienst Regelingen is een professionele en betrouwbare publieke dienstverlener voor Europese en nationale regelingen. Onze opdrachtgevers schakelen ons, onder meer, in voor advies over de ontwikkeling en haalbaarheid van de uitvoering van beleid.

Onze flexibele werkwijze stelt ons in staat de uitvoering van regelingen snel op te pakken. We houden daarbij de uitvoerbaarheid nauwlettend in de gaten en hanteren het principe 'Eenmalig inwinnen, meervoudig gebruik'.

De informatie die we opvragen leggen we vast, zodat we ze niet nog een keer op hoeven te vragen. Dit komt ook de administratieve lastendruk van de klant ten goede.

#### **Actieve communicatie**

We hechten waarde aan communicatie met onze verschillende klanten en we streven ernaar om aanvullingen, wijzigingen en nieuwe regelgeving helder, duidelijk en op het juiste moment te communiceren. We willen diensten optimaal kunnen aanbieden in een aantoonbaar goede prijs-kwaliteitverhouding. Voor we een regeling gaan uitvoeren overleggen we met onze opdrachtgever over de werkwijze en vorm.

Vervolgens controleren we samen met de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) en de Algemene Inspectiedienst (AID) of onze klant de regels ook naleeft. We leveren voor die controles gespecialiseerde juridische dienstverlening aan onze opdrachtgevers. Voor LNV voeren we bijvoorbeeld bezwaar- en beroepprocedures.

#### **Sterk in registratie**

Dienst Regelingen heeft uitgebreide en actuele registers over dieren, percelen en bedrijven en uitstekende, actuele geografische informatie. Deze gegevens hebben we nodig om de EU-regelingen correct uit te kunnen voeren. Daarnaast delen we deze informatie met provincies, gemeenten en ministeries bij crisis en rampenbestrijding, bijvoorbeeld bij uitbraak van een dierziekte of watersnood. Hierdoor is betrouwbare informatie over mensen en bedrijven in een crisisgebied snel beschikbaar. Bovendien ondersteunen we opdrachtgevers bij de administratieve en financiële afwikkeling van crises op het terrein van duurzaamheid, dierenwelzijn en voedselproductie.

#### **Oog en oor voor de klant**

We dragen bij aan het beperken van de administratieve lasten. Dat doen we door wet- en regelgeving te vertalen naar uitvoerbaar beleid en goed uit te zoeken welke klantgroepen we over welk onderwerp moeten informeren. Daarnaast gaan we uit van het principe: eenmalig inwinnen, meervoudig gebruik.

Met oog en oor voor de klant verminderen we de administratieve lasten, verbeteren we de effecten van het beleid en zorgen we voor het verantwoord uitgeven van overheidsgeld. We gebruiken daarvoor moderne communicatiemiddelen, zoals Mijn dossier op internet, de meekijkapplicatie bij het klantcontactcentrum (Het LNV-Loket) en de mogelijkheid om aanvragen digitaal te ontvangen en te verwerken.



#### **Klantgerichte dienstverlener**

Wij bepalen bij alles wat we doen continu welk effect dat heeft op onze klanten. Goede voorbeelden van onze klantgerichtheid zijn het klantcontactcentrum (Het LNV-Loket) en het internetpanel. Via ons internetpanel leggen we actuele vragen aan onze klanten voor en benaderen we groepen ondernemers heel gericht. We vragen ondernemers bijvoorbeeld of de informatie die we versturen duidelijk en actueel genoeg is. Panellleden krijgen ook vragen voorgelegd over de kwaliteit van onze service.

Dienst Regelingen werkt met één loket voor de klant: Het LNV-Loket. Klanten weten daardoor precies waar ze moeten zijn. Het LNV-Loket is via een gratis telefoonnummer te bereiken, wat het voor de klant laagdrempelig maakt om contact met ons op te nemen. Vragen van klanten worden snel en adequaat beantwoord en de klantsignalen worden doorgespeeld naar de uitvoerende units en beleidsmakers. Deze klantsignalen vormen belangrijke input voor het verbeteren van onze service.

#### **Dienst Regelingen in Europa**

Dienst Regelingen is sinds 2007 certificeringsautoriteit. Dat betekent dat wij declaraties van projecten controleren voor ze naar Brussel gaan. Wij doen dat voor het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO), het Europees Sociaal Fonds, de Migratiefondsen en het Europees Visserijfonds.

We hebben een waardevol internationaal netwerk en nemen pro-actief deel in het Europese netwerk van betaalorganen.

Ook staan we aan de basis van een Europees platform voor de ontwikkeling van regelingen en gelijke procedures bij de uitvoering van beleid.

We beschikken 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.

#### **De kracht van Dienst Regelingen**

- Een professionele publieke dienstverlener
- Uitvoering, betaling, certificering en verantwoording van Europese subsidies
- Efficiënte vertaling van wet- en regelgeving naar een betrouwbare uitvoering
- Uitgebreide en actuele registers en betrouwbare, actuele geografische informatie
- Klantgericht met kennis van zaken
- Een actieve, initiatiefrijke partner met één loket richting de klant
- Gericht op kwalitatief hoogwaardige en duurzame uitvoering van regelingen

#### **Contact**

Wilt u meer informatie hierover? Of bespreken wat Dienst Regelingen voor uw organisatie kan betekenen op dit gebied? Bel met 070 – 378 44 19. Of mail naar: DRPIB@minlnv.nl.