



Rapport bij het Jaarverslag 2009

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VII)

2010

Rechtmatigheidsonderzoek over 2009



Vergaderjaar 2009–2010

32 360 VII

**Jaarverslag en slotwet Ministerie van
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2009**

Nr. 2

**RAPPORT BIJ HET JAARVERSLAG 2009 VAN HET MINISTERIE
VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES (VII)**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 19 mei 2010

Hierbij bieden wij u het op 10 mei 2010 door ons vastgestelde «Rapport bij het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VII)» aan.

Algemene Rekenkamer

drs. Saskia J. Stuiveling,
president

dr. Ellen M.A. van Schoten RA,
secretaris

Inhoud

Samenvatting	5
1 Over dit onderzoek	6
1.1 Oordelen bij het jaarverslag	6
1.2 Onderzoek naar beleid	6
1.3 Onderzoek naar de bedrijfsvoering	6
1.4 Onderzoek naar de financiële informatie	7
2 Beleid	8
2.1 Beschikbaarheid van de beleidsinformatie	8
2.2 Praktijktoetsen	8
2.3 Oordeel over totstandkoming informatie in jaarverslag over gevoerd beleid	8
3 Bedrijfsvoering	9
3.1 Ontwikkeling in de bedrijfsvoering	9
3.1.1 Voldoende voortgang in afwikkeling oude voorschotten	9
3.1.2 Geen heldere afspraken over informatiebeveiliging	10
3.1.3 Aanloopp Problemen bij P-Direkt	10
3.2 Oordeel over het financieel beheer en materieelbeheer	11
3.3 Oordeel over totstandkoming informatie in jaarverslag over bedrijfsvoering	11
4 Financiële informatie	12
4.1 Oordeel over de financiële informatie	12
4.2 Oordeel over de saldibalans en toelichting	12
5 Reactie minister van BZK en nawoord Algemene Rekenkamer	13
5.1 Reactie minister	13
5.2 Nawoord Algemene Rekenkamer	14
Kwaliteitskaart	15
Overzicht fouten en onzekerheden in de financiële informatie in het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VII)	20
Gebruikte afkortingen	27

SAMENVATTING

Voor u ligt ons *Rapport bij het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie (BZK, VII)*. In dit rapport presenteren wij de resultaten van ons rechtmatigheidsonderzoek naar het jaarverslag en de bedrijfsvoering van dit ministerie.

Wij hebben uit hoofde van onze wettelijke taak, zoals beschreven in de Comptabiliteitswet (CW) 2001, het gevoerde financieel beheer en materieelbeheer van het Ministerie van BZK beoordeeld en we zijn nagegaan of de informatie in het jaarverslag van dit ministerie over het gevoerde beleid, over de bedrijfsvoering en over de financiën tot stand is gekomen volgens de daarvoor geldende regels en goed is weergegeven in het jaarverslag.

De belangrijkste uitkomsten van ons onderzoek naar het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK zijn:

- De beschikbaarheid van beleidsinformatie is van een vergelijkbaar niveau als vorig jaar. De informatie is op deugdelijke wijze tot stand gekomen en voldoet aan de verslaggevingsvoorschriften.
- Het financieel beheer en materieelbeheer zijn op orde. De onvolkomenheid bij het voorschottenbeheer die wij vorig jaar hadden geconstateerd is opgelost. De overige onderdelen van de bedrijfsvoering zijn op orde.
- De financiële informatie is op orde met uitzondering van één overschrijding (met € 15,6 miljoen) van de artikeltolerantie bij artikel 7, Innovatie en Informatiebeleid Openbare Sector.

1 OVER DIT ONDERZOEK

Een minister verantwoordt zich in zijn jaarverslag over hoe zijn ministerie in het afgelopen jaar heeft gepresteerd en gefunctioneerd. In het jaarverslag staat of de doelen en prestaties die in de begroting van het ministerie waren afgesproken, ook zijn gerealiseerd (informatie over het beleid), hoe het ministerie heeft gefunctioneerd (informatie over de bedrijfsvoering) en wat de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het ministerie zijn geweest (financiële informatie).

Wij onderzoeken de informatie in het jaarverslag op elk van deze drie terreinen, en kijken ook naar de achterliggende processen binnen het ministerie. Op basis hiervan formuleren wij onze bevindingen en oordelen.

In dit rapport komen achtereenvolgens aan de orde: de informatie in het jaarverslag over het door de minister gevoerde beleid (hoofdstuk 2), over de bedrijfsvoering van het ministerie (hoofdstuk 3) en over de financiën van het ministerie (hoofdstuk 4). Wij besluiten dit rapport met een weergave van de reactie die wij op het conceptrapport hebben gekregen van de minister van BZK, aangevuld met ons nawoord (hoofdstuk 5).

Een uitgebreide toelichting op dit rapport staat op www.rekenkamer.nl.

1.1 Oordelen bij het jaarverslag

De Algemene Rekenkamer doet jaarlijks rechtmatigheidsonderzoek bij het Rijk. Wij doen dit onderzoek uit hoofde van onze wettelijke taak zoals beschreven in de CW 2001. Wij beoordelen het gevoerde financieel beheer en materieelbeheer en gaan na of de informatie in de jaarverslagen over het gevoerde beleid, over de bedrijfsvoering en over de financiën tot stand is gekomen volgens de daarvoor geldende regels en goed is weergegeven in de jaarverslagen. Met onze wettelijke oordelen hierover ondersteunen we de Tweede Kamer bij het verlenen van decharge aan de betrokken ministers.

1.2 Onderzoek naar beleid

Niet alleen het doen van onderzoek naar de jaarverslagen behoort tot de wettelijke taak van de Algemene Rekenkamer. De CWI 2001 schrijft daarnaast voor dat wij onderzoek doen naar de doeltreffendheid en de doelmatigheid van het gevoerde beleid (CW 2001, artikel 85). Dit jaar hebben wij het gevoerde beleid op een aantal terreinen onder de loep genomen. Hierover rapporteren wij in hoofdstuk 2. We schetsen een beeld van de beschikbaarheid in het jaarverslag van informatie over het door de minister gevoerde beleid (§ 2.1). Daarnaast geven we voor de door ons onderzochte onderwerpen aan in hoeverre het gevoerde beleid heeft bijgedragen aan het oplossen van maatschappelijke problemen en of het voor dit beleid bestemde geld ook is besteed zoals met de Tweede Kamer was afgesproken (§ 2.2). Tot slot geven we in dit hoofdstuk een oordeel over de wijze waarop de beleidsinformatie tot stand is gekomen (§ 2.3).

1.3 Onderzoek naar de bedrijfsvoering

Conform de CW 2001 (artikel 82) doet de Algemene Rekenkamer onderzoek naar de bedrijfsvoering van departementen. Wij integreren dit onderzoek in het jaarlijks terugkerende rechtmatigheidsonderzoek. Wij geven in hoofdstuk 3 een oordeel over het gevoerde financieel beheer en materieelbeheer en de voor dat beheer bijgehouden administraties (§ 3.2).

Ook beschrijven we in dit hoofdstuk eventuele onvolkomenheden in de overige bedrijfsprocessen die belangrijk zijn voor het functioneren van het Ministerie van BZK en doen waar nodig aanbevelingen voor verbetering. Tot slot geven we in dit hoofdstuk een oordeel over de wijze waarop de informatie over de bedrijfsvoering in het jaarverslag tot stand is gekomen (§ 3.3).

1.4 Onderzoek naar de financiële informatie

Ook het onderzoek naar de financiële informatie in het jaarverslag is onderdeel van ons jaarlijkse rechtmatigheidsonderzoek (CW 2001, artikel 82). In hoofdstuk 4 melden we zowel de fouten en onzekerheden in de financiële informatie die de *kwantitatieve* tolerantiegrenzen overschrijden als de fouten en onzekerheden in de financiële informatie die naar hun aard onze *kwalitatieve* tolerantiegrenzen overschrijden. Onder «fouten» verstaan we financiële informatie die niet rechtmatig tot stand is gekomen (dat wil zeggen: het begrotingsgeld is niet volgens de regels ontvangen of uitgegeven) of niet deugdelijk is weergegeven (dat wil zeggen: er is geen goede verantwoording afgelegd in het jaarverslag). We spreken van «onzekerheden» wanneer we door onvolkomenheden in het financieel beheer niet kunnen vaststellen of er al dan niet sprake is van fouten.

2 BELEID

2.1 Beschikbaarheid van de beleidsinformatie

Het ministerie verstrekt voor ongeveer twee derde deel van de beleidsdoelstellingen informatie over de realisatie daarvan en over de daartoe geleverde prestaties. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

2.2 Praktijktolsten

In onze zogenoemde praktijktoetsen bekijken we wat de bijdrage van het beleid is geweest aan de oplossing van een bepaald maatschappelijk probleem, en gaan we na of het voor dit beleid bestemde geld besteed is aan de afgesproken doelen. Bij het Ministerie van BZK hebben we een praktijktoets verricht van de vermindering van overlast en verloedering en van de vermindering van de administratieve lasten voor bijstandsgerechtigden. Deze doelstellingen vallen onder respectievelijk beleidsartikel 4 en beleidsartikel 7 uit het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK. Het financieel belang dat met deze onderwerpen is gemoeid, bedraagt respectievelijk circa € 2,2 miljoen en € 458 000.

Bij «overlast en verloedering» constateren wij dat de rijksoverheid zich niet primair richt op de problemen die volgens burgers het meest knellen. Het ministerie heeft er namelijk voor gekozen om zich te richten op door gemeenten genoemde knelpunten. Dit zijn echter niet per definitie de onderwerpen waar de burgers de meeste overlast van ondervinden.

Het beleid gericht op «administratieve lastenvermindering» voor burgers met een bijstandsuitkering wordt positief ervaren door burgers die wij hebben benaderd.

2.3 Oordeel over totstandkoming informatie in jaarverslag over gevoerd beleid

Onderstaand kader bevat ons oordeel over de totstandkoming van de informatie die in het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK wordt verstrekt over het gevoerde beleid. Wij geven hierover jaarlijks een oordeel krachtens de CW 2001.

Dit jaar hebben wij de totstandkoming van het effectgegeven «overlast en verloedering» (artikel 4) uit het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK onderzocht.

Oordeel

Op grond van ons onderzoek hebben we vastgesteld dat de informatie over het effectgegeven «overlast en verloedering» op deugdelijke wijze tot stand is gekomen en voldoet aan de verslaggevingseisen.

3 BEDRIJFSVOERING

Wij constateren dat er in 2009 voldoende voortgang is geboekt met het oplossen van de enige onvolkomenheid van 2008, namelijk de afwikkeling van de oude voorschotten. Wij concluderen dat de bedrijfsvoering bij het Ministerie van BZK op orde is.

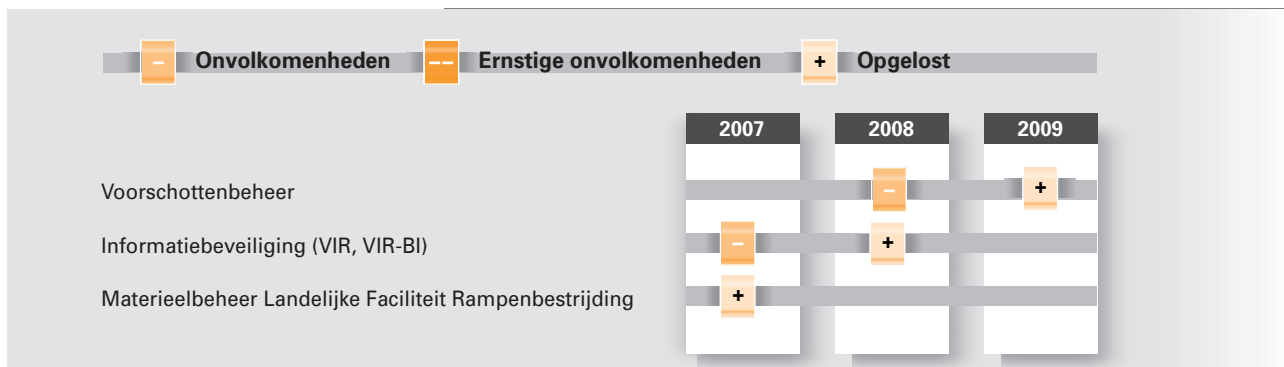
Wel zien wij dat er nog aanloopproblemen zijn bij de personeels- en salarisadministratie door P-Direkt. Daarnaast menen wij dat er in 2009 bij het Ministerie van BZK weinig voortgang is geboekt met het inrichten van een goede taak- en verantwoordelijkheidsverdeling, als waarborg voor de informatiebeveiliging. Beide onderwerpen verdienen meer aandacht in 2010.

3.1 Ontwikkeling in de bedrijfsvoering

Onderstaande figuur toont de ontwikkeling van de onvolkomenheden in de bedrijfsvoering van het Ministerie van BZK over de afgelopen drie jaar. Daarin staat welke (ernstige) onvolkomenheden wij de laatste jaren hebben aangetroffen in het financieel beheer en het materieelbeheer en in de overige onderdelen van de bedrijfsvoering, en welke onvolkomenheden zijn opgelost.

Ontwikkeling onvolkomenheden in de bedrijfsvoering

Ministerie van BZK



De enige onvolkomenheid uit 2008, het voorschottenbeheer bij de directie Politie en Veiligheidsregio's, is opgelost, zodat wij in 2009 nul onvolkomenheden hebben geconstateerd.

Het ministerie heeft serieus werk gemaakt van het oplossen van de afrekening van oude voorschotten en het voorkomen van nieuwe achterstanden. We zullen aandacht blijven besteden aan de verdere voortgang. Daarnaast vragen we aandacht voor de informatiebeveiliging, de onvolkomenheid die in 2008 is opgelost, en voor de aanloopproblemen bij P-Direkt.

Hieronder lichten we deze onderwerpen kort toe. In de *Toelichting op het Rapport bij het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK*, op www.rekenkamer.nl, gaan we er uitgebreider op in, en staan we ook stil bij ons onderzoek naar de bestuurskosten bij het ministerie.

3.1.1 Voldoende voortgang in afwikkeling oude voorschotten

In ons *Rapport bij het Jaarverslag 2008 van het Ministerie van BZK* hebben wij de achterstand in de afhandeling van voorschotten bij de

directie Politie en Veiligheidsregio's als een onvolkomenheid aangemerkt. In 2009 is 86% van alle openstaande voorschotten tot en met 2008 afgewikkeld.

Bij de oude voorschotten tot en met 2007 moeten wel nog stappen worden gezet. Een deel hiervan heeft echter een meerjarig karakter. Dit betekent dat de projecten waarvoor ze zijn verstrekt nog tot na 1 januari 2010 doorlopen, zodat die voorschotten nog niet konden worden afgerekend.

Wij beoordelen de voortgang in de afwikkeling van oude voorschotten als voldoende voor het opheffen van de onvolkomenheid. In ons rechtmatigheidsonderzoek over 2010 zullen wij aandacht besteden aan de verdere voortgang.

3.1.2 Geen heldere afspraken over informatiebeveiliging

In 2008 en begin 2009 heeft het Ministerie van BZK veel werk verricht om de informatiebeveiliging op orde te krijgen. Daarom spraken wij in ons vorige rapport niet langer van een onvolkomenheid. Het ministerie heeft in 2009 echter verzuimd om heldere afspraken te maken over wie verantwoordelijk is voor het op orde houden van de informatiebeveiliging. Wij vragen hiervoor de aandacht om te voorkomen dat dit opnieuw een onvolkomenheid wordt.

3.1.3 Aanloopproblemen bij P-Direkt

P-Direkt voert (als *shared service*) vanaf halverwege 2009 de personeels- en salarisadministratie van 65 000 ambtenaren voor vijf ministeries en van de Hoge Colleges van Staat (de «klanten»). Medio maart 2010 bleek dat de ministeries van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit en Justitie kritische opmerkingen maakten in hun bedrijfsvoeringsparagraaf over P-Direkt. Het Ministerie van BZK, dat primair verantwoordelijk is voor P-Direkt, heeft geen opmerkingen gemaakt in de bedrijfsvoeringsparagraaf over het functioneren van P-Direkt.

Uit ons beperkte onderzoek blijkt dat er een aantal problemen is geweest in 2009 bij de *shared service* voor de personeels- en salarisadministratie. Zo zijn er problemen bij het Contactcenter, waardoor ambtenaren niet tijdig en/of geen goede antwoorden krijgen. Daarnaast heeft P-Direkt niet in alle gevallen goede controles uitgevoerd. De klanten van P-Direkt hebben daarom extra controles uitgevoerd, omdat onduidelijk is welke controles door P-Direkt worden verricht. Ook was het geautomatiseerde proces tussen de invoer van mutaties bij de ministeries en verzending naar P-Direkt, dat niet stabiel was, niet volledig getest. Accountants moesten extra controle-inspanningen leveren om problemen op te vangen.

De problemen bij P-Direkt zijn deels veroorzaakt door de projectorganisatie waarvan P-Direkt de taken heeft overgenomen. Bij de overdracht waren er negentien maatregelen bepaald, waaronder beschrijven van interne controleprocedures, die door P-Direkt moesten worden doorgevoerd. We bevelen de minister van BZK daarom aan om P-Direkt periodiek over alle negentien maatregelen te laten rapporteren aan de leiding van het ministerie.

Medewerkers kunnen veel zelf doen in P-Direkt, bijvoorbeeld hun reiskosten declareren. Bij veel ministeries is het controle- en sanctiebeleid nog onvoldoende uitgewerkt. We bevelen de minister van BZK ook aan om een coördinerende rol te vervullen bij de inrichting van het controle- en sanctiebeleid rond het zelfbedieningsconcept van P-Direkt.

Wij zullen in 2010 nader onderzoek doen naar het functioneren van

P-Direkt, mede omdat P-Direkt voor meer ministeries personeels- en salarisdiensten gaat verzorgen. Wij zullen daarbij onder meer aandacht schenken aan de autorisaties en geautomatiseerde controles in het systeem en aan het controle- en sanctiebeleid.

3.2 Oordeel over het financieel beheer en materieelbeheer

In onderstaand kader staat ons oordeel over het financieel beheer en het materieelbeheer van het Ministerie van BZK. Krachtens de CW 2001 gaan wij jaarlijks na of deze onderdelen van de departementale bedrijfsvoering voldoen aan de daaraan gestelde eisen.

Oordeel

De onderzochte onderdelen van het financieel beheer, het materieelbeheer en de daartoe bijgehouden administraties van het Ministerie van BZK voldeden in 2009 aan de in de CW 2001 gestelde eisen.

3.3 Oordeel over totstandkoming informatie in jaarverslag over bedrijfsvoering

Onderstaand kader bevat ons oordeel over de totstandkoming van de informatie in het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK over de bedrijfsvoering van het departement. Krachtens de CW 2001 gaan wij jaarlijks na of deze informatie tot stand is gekomen volgens de daarvoor geldende regels.

Oordeel

De informatie over de bedrijfsvoering in het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK is op deugdelijke wijze tot stand gekomen en voldoet aan de verslaggevingsvoorschriften.

4 FINANCIËLE INFORMATIE

In onderstaande paragrafen staan onze oordelen over de financiële informatie (§ 4.1) en de saldibalans (§ 4.2) in het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK. Krachtens de CW 2001 gaan wij jaarlijks na of deze informatie voldoet aan de daaraan gestelde eisen.

4.1 Oordeel over de financiële informatie

Oordeel

De financiële informatie in het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK voldoet aan de eisen die de CW 2001 stelt, met uitzondering van de volgende fouten en onzekerheden in de verantwoordingsstaat: bij artikel 7 (ontvangst) Innovatie en Informatiebeleid Openbare Sector is de tolerantiegrens overschreden. Op de balans van de baten-lastendienst Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) is een schuld aan het kerndepartement opgenomen van € 15,6 miljoen. Dit betreft het saldo van in de afgelopen jaren opgebouwde verschillen tussen de door BPR ontvangen leges en de door BPR toegerekende kosten voor het produceren en distribueren van de reisdocumenten. Het Ministerie van BZK heeft deze middelen niet opgeëist, wat als een fout moet worden aangemerkt. Dit betreft het parkeren van begrotingsgelden.

Het totaalbedrag van alle geconstateerde fouten en onzekerheden blijft onder de tolerantiegrens voor de financiële informatie in het jaarverslag als geheel.

Een overzicht van *alle* fouten en onzekerheden is opgenomen in de bijlagen van dit rapport.

4.2 Oordeel over de saldibalans en toelichting

Oordeel

De informatie in de saldibalans in het Jaarverslag 2009 van het Ministerie van BZK voldoet aan de eisen die de CW 2001 stelt. Dit betekent dat wij geen belangrijke fouten en onzekerheden in de rechtmatigheid en de deugdelijke weergave hebben geconstateerd die de tolerantiegrenzen overschrijden, en dat de informatie voldoet aan de verslaggevingsvoorschriften.

In 2009 heeft het Ministerie van BZK voor een bedrag van € 4 879 miljoen aan openstaande voorschotten afgerekend. Wij zijn van oordeel dat de afrekeningen voldoen aan de gestelde eisen, met uitzondering van circa € 4,5 miljoen aan fouten en circa € 16,6 miljoen aan onzekerheden.

Het totaalbedrag aan geconstateerde fouten en onzekerheden in de saldibalansposten blijft onder de tolerantiegrens voor de saldibalans als geheel.

Een overzicht van *alle* fouten en onzekerheden is opgenomen in de bijlagen van dit rapport.

5 REACTIE MINISTER VAN BZK EN NAWOORD ALGEMENE REKENKAMER

De minister van BZK heeft op 27 april 2010 gereageerd op ons rapport. Hierna volgt een samenvatting van zijn reactie (§ 5.1). De volledige reactie van de minister staat op www.rekenkamer.nl.

De reactie van de minister gaf ons aanleiding tot een nawoord (§ 5.2).

5.1 Reactie minister

De minister van BZK is verheugd dat de bedrijfsvoering van het ministerie zodanig op orde is dat er in 2009 geen sprake meer is van onvolkomenheden. In zijn reactie gaat hij onder meer in op onze bevindingen over P-Direkt en informatiebeveiliging en op de twee praktijktoetsen.

P-Direkt

De minister van BZK wijst erop dat de systemen en het contractcentrum formeel op 1 januari 2010 aan hem zijn overgedragen. De minister merkt verder op dat een deel van de negentien verbetermaatregelen reeds is gerealiseerd. De overblijvende punten worden in 2010 gerealiseerd, voor zover van toepassing. Vanaf 2010 zal P-Direkt daarover halfjaarlijks aan de diverse betrokken partijen periodiek rapporteren. De Rijksauditdienst zal het bedrijfsvoeringsverslag van een mededeling voorzien.

Over het zelfbedieningsconcept zegt de minister dat door P-Direkt handreikingen zijn aangeleverd voor wat hij noemt de «controlfilosofie» en het sanctiebeleid. Het door P-Direkt ingestelde interdepartementale «specialistenteam control» heeft vastgesteld dat de werkwijze rondom de beheersing en sturing van de processen nog onvoldoende is uitgewerkt. Het team is gestart met het per proces uitwerken van de gezamenlijke basis voor «control» van de gehele keten.

De minister is van mening dat het ministerie en P-Direkt zo op een goede manier aandacht besteden aan de verbeterpunten en de verdere opbouw van de organisatie voortvarend oppakken. Dat is ook de reden waarom hij dit niet als aandachtspunt in zijn bedrijfsvoeringparagraaf heeft opgenomen.

Volgens de minister is onze opmerking dat de Rijksauditdienst geen gericht onderzoek heeft gedaan naar het financieel beheer van P-Direkt niet juist. Hij geeft aan dat de Rijksauditdienst bij P-Direkt onderzoek heeft gedaan naar het financieel beheer en het materieelbeheer, als vast onderdeel van de wettelijke taak, en de bedrijfsvoeringsverslagen van P-Direkt van een «getrouw beeld» verklaring heeft voorzien.

Praktijktoets Vermindering overlast en verloedering

De minister gaat in op onze constatering dat het beleid zich niet richt op de zaken waar burgers het meeste last van ondervinden. Hij herkent dit niet en is van mening dat het rijksbeleid zich wel degelijk mede richt op de door burgers ervaren problemen. Als voorbeeld noemt hij de landelijke schoonmaakdag en gemaakte afspraken met veertig gemeenten om vijf specifieke maatregelen te nemen om overlast en verloedering te verminderen.

Informatiebeveiliging

De minister herkent onze opmerking niet dat het Ministerie van BZK in 2009 heeft verzuimd om heldere afspraken te maken over wie verantwoordelijk is voor het op orde houden van de informatiebeveiliging. De verantwoordelijkheden binnen het ministerie zijn goed vastgelegd volgens de minister. Hij is het wel met ons eens dat een goede planning &

controlcyclus belangrijk is om het op orde blijven van de informatiebeveiliging te garanderen. In 2010 zal het ministerie extra aandacht besteden aan de verdere invulling hiervan.

5.2 Nawoord Algemene Rekenkamer

P-Direkt

Met de minister zijn wij van mening dat het departement werkt aan verbetering van P-Direkt en aan de verdere opbouw van de organisatie. Dat neemt niet weg dat zich in 2009 problemen voordeden bij P-Direkt. Wij blijven daarom van mening dat de minister zich daar in de bedrijfsvoeringsparagraaf over had moeten verantwoorden. Verder wijzen wij erop dat de Rijksauditedienst alleen bevindingen rapporteert over het reguliere financieel beheer en niet over de problemen die zijn ontstaan toen P-Direkt de personeels- en salarisadministratie is gaan voeren voor vijf ministeries en de Hoge Colleges van Staat per 17 november 2009. In de bedrijfsvoeringverslagen waarvan de Rijksauditedienst de getrouwheid vaststelt, staan formuleringen als «de beheersing van de processen is nog niet van voldoende niveau». Deze formuleringen bieden naar onze mening onvoldoende houvast voor een goede beoordeling van het financieel beheer. Wij bevelen de minister daarom aan om de Rijksauditedienst te verzoeken conform artikel 66 van de CW 2001, zijn bevindingen te rapporteren.

Praktijktoets Vermindering overlast en verloedering

Wij wijzen erop dat er wel eens licht blijkt te zitten tussen de prioriteiten van burgers en de knelpunten waar gemeenten aan werken.

Informatiebeveiliging

Wij stellen vast dat het ministerie in 2010 extra aandacht zal besteden aan de verdere invulling van de planning & controlcyclus voor het op orde houden van de informatiebeveiliging.

KWALITEITSKAART

Toelichting op het instrument kwaliteitskaart

De kwaliteitskaart is een nieuw instrument van de Algemene Rekenkamer, dat we voor het eerst hebben opgenomen in onze rapporten bij de jaarverslagen 2008. De kwaliteitskaart is bedoeld om de uitkomsten van ons rechtmatigheidsonderzoek op een compacte manier te presenteren en plaatst de geconstateerde (ernstige) onvolkomenheden in de bedrijfsvoering in het licht van de totale bedrijfsvoering van het ministerie.

De kwaliteitskaart bestaat uit twee delen. In deel I zijn onze bevindingen gekoppeld aan de begrotingsartikelen van het ministerie. Dit deel van de kaart laat per artikel zien:

- voor welk percentage van de uitgaven concrete informatie over de beleidsresultaten in het jaarverslag is opgenomen;
- of het begrotingsartikel wordt geraakt door geconstateerde onvolkomenheden in de bedrijfsvoering, met mogelijk gevolgen voor de rechtmatigheid, de betrouwbaarheid van gegevens of de doelrealisatie;
- of wij als gevolg van geconstateerde onvolkomenheden daadwerkelijk fouten en onzekerheden in de rechtmatigheid of deugdelijke weergave hebben aangetroffen;
- of de geconstateerde fouten en onzekerheden de kwantitatieve tolerantiegrenzen overschrijden.




In deel II van de kwaliteitskaart vormen de organisatieonderdelen van het ministerie en de te beheersen bedrijfsvoeringsprocessen het uitgangspunt. Dit deel van de kaart is mede gebaseerd op de *Baseline financieel en materieel beheer* van het Ministerie van Financiën, waarin de normen voor een goed financieel beheer en materieelbeheer zijn vastgelegd. In dit deel van de kaart zetten we het aantal beheerdomeinen waarin we onvolkomenheden hebben geconstateerd af tegen het aantal beheerdomeinen dat voor een goed functioneren van het ministerie «relevant», respectievelijk «kritisch» is.

Deel II van de kwaliteitskaart maakt ook zichtbaar aan welke onderwerpen wij en/of de Rijksauditedienst in de controle over 2009 extra aandacht hebben besteed en waar wij (ernstige) onvolkomenheden hebben geconstateerd. Met extra aandacht van de Rijksauditedienst bedoelen wij die aandacht voor de bedrijfsvoering die de reguliere aandacht uit hoofde van de jaarlijkse wettelijke controle overstijgt (zie hoofdstuk 1 van de toelichting op dit rapport op www.rekenkamer.nl voor informatie over onze onderzoeksopzet). Met extra aandacht van de Algemene Rekenkamer doelen wij op ons departementspecifieke en ons rijksbrede onderzoek. Extra aandacht van de Algemene Rekenkamer en van de Rijksauditedienst betekent niet per definitie dat *alle* aspecten van het desbetreffende beheerdomein in het onderzoek zijn betrokken; de extra aandacht kan ook betrekking hebben op een enkel aspect binnen het beheerdomein.

Voor een verdere toelichting op het instrument kwaliteitskaart verwijzen wij naar onze website: www.rekenkamer.nl. Hier vindt u achtergrondinformatie over de kwaliteitskaart en over de gehanteerde criteria en ordeningsprincipes.

Kwaliteitskaart 2009 deel I
begrotingsartikelen Ministerie van BZK

Artikel waarvan tussen de...

-  0% en 50%
-  50% en 90%
-  90% en 100%

...van de gerealiseerde uitgaven is toegelicht met beleidsinformatie. Met beleidsinformatie bedoelen we informatie die specifiek, meetbaar en tijdsgebonden is.

* Artikel waarbij onvoldoende¹⁾ is uitgelegd waarom een deel van de gerealiseerde uitgaven niet is toegelicht met (specifieke, meetbare en tijdsgebonden) beleidsinformatie.

**Jaarverslag
2009**

Hebben we bereikt wat we ons hadden voorgenomen?

Hebben we daarvoor gedaan wat we van plan waren te doen?

Beleidsartikelen

Beleidsinformatie

Art. nr.	Omschrijving	Uitgaven (x1.000)	Praktijktoets		
02	Politie	€ 4.940.599			
04	Goed samenwerkende partners in veiligheid	€ 139.390			
05	Algemene Inlichtingen en Veiligheidsdienst	€ 189.714	1		
14	Toezicht en onderzoek openbare orde en veiligheid	€ 17.490			
15	Crisisbeheersing	€ 31.067			
16	Brandweer en GHOR	€ 149.786	2		
01	Grondwet en democratie	€ 17.975			
06	Functioneren Openbaar Bestuur	€ 43.032			
07	Innovatie- en informatiebeleid openbare sector	€ 155.691			
10	Arbeidszaken Overheid	€ 81.290			
11	Kwaliteit Rijksdienst	€ 121.592			

1 Overlast en verloedering

2 Vermindering administratieve lasten in de bijstand

¹⁾ Onvoldoende wil zeggen dat voor minder dan 75% van de niet toegelichte gerealiseerde uitgaven wordt uitgelegd waarom de toelichting ontbreekt, of dat de uitleg die wordt gegeven geen goede verklaring biedt.

Zie AAL punt:

artikel dat gevolgen kan ondervinden van de onvolkomenheid (mogelijke gevolgen voor bijvoorbeeld rechtmatigheid, betrouwbaarheid gegevens of doelrealisatie)

artikel waar fouten of onzekerheden in de rechtmatigheid of deugdelijke weergave zijn geconstateerd als gevolg van de onvolkomenheid

Onvolkomenheid bij:

Tolerantiegrenzen overschreden?

Artikelniveau

Beleidsartikelen

Bedrijfsvoering

Financiële info

Art. nr. Omschrijving

02	Politie				nee
04	Goed samenwerkende partners in veiligheid				nee
05	Algemene Inlichtingen en Veiligheidsdienst				nee
14	Toezicht en onderzoek openbare orde en veiligheid				nee
15	Crisisbeheersing				nee
16	Brandweer en GHOR				nee
01	Grondwet en democratie				nee
06	Functioneren Openbaar Bestuur				nee
07	Innovatie- en informatiebeleid openbare sector				ja
10	Arbeidszaken Overheid				nee
11	Kwaliteit Rijksdienst				nee

Niet-beleidsartikelen

Art. nr. Omschrijving




12	Algemeen				nee
13	Nominaal en onvoorzien				nee
17	Vutfonds				nee




Baten-lastendiensten




Korps Landelijke Politiediensten					nee
Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten					
Centrale Archief Selectiedienst					
P-Direkt					
Landelijke Faciliteit Rampenbestrijding					
Werkmaatschappij					

Tolerantiegrenzen gehele jaarverslag overschreden? nee

Kwaliteitskaart 2009 deel II
bedrijfsvoering Ministerie van BZK

-  Ernstige onvolkomenheid
-  Onvolkomenheid
-  Onvolkomenheid heeft gevolgen voor de rechtmatigheid en/of deugdelijke weergave

-  Kritisch proces
-  Relevant proces
-  Proces van gering belang of komt niet voor

-  Extra aandacht aan besteed door: auditdienst
-  Algemene Rekenkamer
-  Algemene Rekenkamer en auditdienst

Elementen bedrijfsvoering	Opzet en beheer overdrachts-uitgaven en -ontvangsten			Opzet en beheer transactie-uitgaven en -ontvangsten			Financiële administratie (registratie)		Materieel-beheer		Interne organisatie		(toezicht) relaties/aansturing veld
	Subsidies/rijksbijdragen	Specifieke uitkeringen	(Belasting) heffingen	Uitgaven personeel	Uitgaven materieel	Ontvangsten	Verplichtingen, ontvangsten en uitgaven	Overige (saldi)balansposten	Beheer eigendommen	Administratie/registratie	Managementcontrolestelsel	Omvangrijke administratieve uitvoeringssystemen/ICT	
Directoraten-generaal/clusters (aantal organisatie-onderdelen)													
Dienst													
Concernstaf en													
Bedrijfsvoering (8 onderdelen)													
Directoraat-generaal													
Bestuur en Koninkrijks-relaties (7 onderdelen)													
Directoraat-generaal													
Organisatie en													
Bedrijfsvoering Rijk (4 onderdelen)													
Directoraat-generaal													
Veiligheid (5 onderdelen)													
AIVD (1 onderdeel)													
Bureau Algemene Bestuurs-dienst (1 onderdeel)													
Inspectie openbare orde en veiligheid (1 onderdeel)													
Baten-lastendiensten (6 onderdelen)													
Onvolkomenheid niet toegedeeld aan organisatieonderdeel													

Totaal: 137 relevante en kritische processen (= het maximale aantal mogelijke onvolkomenheden)

Toelichting op de kwaliteitskaart van het Ministerie van BZK

Toelichting op kaart deel I

- *Beleidsinformatie*

Deel I van de kwaliteitskaart van het Ministerie van BZK maakt per artikel zichtbaar hoeveel procent van de uitgaven wordt toegelicht met specifieke, meetbare en tijdgebonden beleidsinformatie en maakt zichtbaar of het eventuele ontbreken van deze informatie door het ministerie wordt uitgelegd.

- *Bedrijfsvoering*

We hebben bij dit ministerie geen onvolkomenheden aangetroffen. Deel I van de kwaliteitskaart laat dan ook zien dat geen van de begrotingsartikelen van het ministerie wordt geraakt door (ernstige) onvolkomenheden.

- *Financiële informatie*

Uit deel I van de kwaliteitskaart van het Ministerie van BZK blijkt dat bij een van de begrotingsartikelen de tolerantiegrens wordt overschreden voor de omvang van fouten en onzekerheden in de rechtmatigheid en de deugdelijke weergave. Het betreft begrotingsartikel 7 Innovatie en informatiebeleid openbare sector. De Rijksauditdienst (RAD) heeft geconstateerd dat er sprake is van direct opeisbare gelden bij BPR. Dit betreft het saldo van opgebouwde verschillen tussen de door BPR ontvangen leges en de door BPR toegerekende kosten voor het produceren en distribueren van reisdocumenten. Deze middelen had het Ministerie van BZK moeten terugvragen. Dit levert een onrechtmatigheid op van € 15,6 miljoen. De fout is in de bedrijfsvoeringsparagraaf van het jaarverslag opgenomen. De tolerantiegrens voor het jaarverslag van het Ministerie van BZK als geheel wordt niet overschreden.

Toelichting op kaart deel II

Uit deel II van de kwaliteitskaart van het Ministerie van BZK blijkt dat 137 beheerdomeinen van belang zijn voor de bedrijfsvoering. Daarvan zijn 39 beheerdomeinen als kritisch aan te merken. Van de 137 beheerdomeinen die van belang zijn voor het goed functioneren van het ministerie, hebben de RAD en/of wij 49 beheerdomeinen extra onderzocht. Daarvan waren er 22 kritisch en 27 relevant. Wij hebben bij geen van de beheerdomeinen een onvolkomenheid geconstateerd.

**OVERZICHT FOUTEN EN ONZEKERHEDEN IN DE FINANCIËLE INFORMATIE IN HET
JAARVERSLAG 2009 VAN HET MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN
KONINKRIJKSRELATIES (VII)**

A. Verplichtingen (€ x 1000)

Art. nr.	Omschrijving	Verantwoord bedrag	Rechtmatigheid	Deugdelijke weergave	Fout	Rechtmatigheid	Deugdelijke weergave	Totaal F + O	Tolerantie overschreden?	Onzekerheid over volledigheid
Beleidsartikelen										
1	Grondwet en democratie	18 847	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Politie	5 573 677	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Partners in veiligheid	100 839	-	7	-	-	-	7	nee	9
5	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst	199 439	323	-	-	-	-	323	nee	-
6	Functioneren Openbaar Bestuur	43 727	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Innovatie en informatiebeleid									
	Openbare Sector	226 434	180	-	-	-	-	180	nee	-
10	Arbeidszaken Overheid	59 819	405	-	-	-	-	405	nee	-
11	Kwaliteit Rijksdienst	132 357	-	-	-	539	-	539	nee	-
14	Toezicht en onderzoek openbare orde en veiligheid	17 008	207	-	-	-	-	207	nee	941
15	Crisisbeheersing	33 202	486	-	-	366	-	852	nee	-
16	Brandweer en GHOR	183 394	1 000	-	-	-	-	1 000	nee	-
Niet-beleidsartikelen										
12	Algemeen	131 596	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Nominaal en onvoorzien	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	Vutfonds	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Totaal	6 720 339	2 601	7	904	904	-	-	-	950

Individuele fouten in de deugdelijke weergave die de tolerantie overschrijden

Art. nr.	Post	Fout
	Totaal individuele fouten	0
	Totaal verplichtingen	6 720 339
	Procentuele fout	0,04%
	Procentuele onzekerheid	0,01%
		Tolerantiegrens niet overschreden
		Tolerantiegrens niet overschreden

B/C. Uitgaven + ontvangsten (€ x 1000)

Art. nr.	Omschrijving	Verantwoord bedrag	Rechtmatigheid	Fout	Onzekerheid	Totaal F + O	Tolerantie overschreden?	Onzekerheid over volledigheid
			Rechtmatigheid	Deugdelijke weergave	Deugdelijke weergave			
Beleidsartikelen								
1	Grondwet en democratie	18 051	-	-	-	-	-	-
2	Politie	4 944 293	1 160	-	-	1 160	nee	1 430
4	Partners in veiligheid	142 668	-	-	-	-	17	-
5	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst	191 324	546	-	-	577	nee	1 286
6	Functioneren Openbaar Bestuur	239 401	-	-	-	-	-	-
7	Innovatie en informatiebeleid	169 001	15 600	-	-	15 600	ja	-
10	Openbare Sector	82 657	418	-	-	418	nee	-
11	Arbeidszaken Overheid	126 329	3	-	-	3	nee	-
14	Kwaliteit Rijksdienst							
14	Toezicht en onderzoek openbare orde en veiligheid	17 492	-	-	-	-	-	-
15	Crisisbeheersing	35 603	746	1 286	-	3 101	nee	-
16	Brandweer en GHOR	151 341	-	-	-	-	-	-
Niet-beleidsartikelen								
12	Algemeen	144 453	-	-	-	-	-	-
13	Nominaal en onvoorzien	-	-	-	-	-	-	-
17	Vutfonds	648 433	-	-	-	-	-	-
	Totaal	6 911 046	18 473	1 286	1 100	2 733		
* Uitsplitsing van het verantwoord bedrag naar uitgaven en ontvangsten vindt plaats in bijlagen B en C								
(1)	Totaal uitgaven en ontvangsten	6 911 046	Omvangsbasis uitgaven + ontvangsten					
	Procentuele fout	0,29%	Tolerantiegrens niet overschreden					
	Procentuele onzekerheid	0,02%	Tolerantiegrens niet overschreden					
(2)	Totaal	7 153 656	Omvangsbasis uitgaven + ontvangsten + bijdrage(n) van derden baten-lastendiensten					
	Procentuele fout	0,28%	Tolerantiegrens niet overschreden					
	Procentuele onzekerheid	0,02%	Tolerantiegrens niet overschreden					

B. Uitgaven (€ x 1000)

Art. nr.	Omschrijving	Verantwoord bedrag	Fout	Totaal F + O	Tolerantie overschreden?	Onzekerheid over volledigheid
			Deugdelijke weergave			
			Rechtmatigheid	Rechtmatigheid		
			Deugdelijke weergave	Deugdelijke weergave		
Beleidsartikelen						
1	Grondwet en democratie	17 975	-	-	-	-
2	Politie	4 940 599	1 160	1 160	nee	715
4	Partners in veiligheid	139 390	-	-	9	-
5	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst	189 714	546	577	nee	-
6	Functioneren Openbaar Bestuur	43 032	-	-	-	-
7	Innovatie en informatiebeleid	155 691	-	-	-	-
10	Openbare Sector	81 290	418	418	nee	-
11	Arbeidszaken Overheid	121 592	3	3	nee	-
14	Kwaliteit Rijksdienst	17 490	-	-	-	-
14	Toezicht en onderzoek openbare orde en veiligheid	31 067	746	1 069	nee	-
15	Crisisbeheersing	149 786	-	-	-	-
16	Brandweer en GHOR					
Niet-beleidsartikelen						
12	Algemeen	124 395	-	-	-	-
13	Nominaal en onvoorzien	-	-	-	-	-
17	Vutfonds	-	-	-	-	-
	Totaal	6 012 021	2 873	1 100		723

Individuele fouten in de deugdelijke weergave die de tolerantie overschrijden

Art. nr.	Post	Fout
	Totaal individuele fouten	0
	Totaal uitgaven	6 012 021
	Procentuele fout	0,05% Tolerantiegrens niet overschreden
	Procentuele onzekerheid	0,02% Tolerantiegrens niet overschreden

C. Ontvangsten (€ x 1000)

Art. nr.	Omschrijving	Verantwoord bedrag	Fout	Totaal F + O	Tolerantie overschreden?	Onzekerheid over volledigheid
			Deugdelijke weergave			
			Rechtmatigheid	Deugdelijke weergave	Rechtmatigheid	Deugdelijke weergave
Beleidsartikelen						
1	Grondwet en democratie	76	-	-	-	-
2	Politie	3 694	-	715	-	-
4	Partners in veiligheid	3 278	-	9	-	-
5	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst	1 610	-	1 286	-	-
6	Functioneren Openbaar Bestuur	196 369	-	-	-	-
7	Innovatie en informatiebeleid	13 310	15 600	-15 600	-	-
10	Openbare Sector	1 367	-	-	-	-
11	Arbeidszaken Overheid	4 737	-	-	-	-
14	Kwaliteit Rijksdienst		-	-	-	-
14	Toezicht en onderzoek openbare orde en veiligheid	2	-	-	-	-
15	Crisisbeheersing	4 536	-	1 286	-	-
16	Brandweer en GHOR	1 555	-	-	-	nee
Niet-beleidsartikelen						
12	Algemeen	20 058	-	-	-	-
13	Nominaal en onvoorzien	-	-	-	-	-
17	Vutfonds	648 433	-	-	-	-
	Totaal	899 025	15 600	1 286	-	2 010

Individuele fouten in de deugdelijke weergave die de tolerantie overschrijden

Art. nr.	Post	Fout
	Totaal individuele fouten	0
	Totaal ontvangsten	899 025
	Procentuele fout	1,88%
	Procentuele onzekerheid	0,00%
		Tolerantiegrens niet overschreden

D. Baten-lastendiensten (€ x 1000)

Art. nr.	Omschrijving	Verantwoord bedrag	Rechtmatigheid	Fout	Rechtmatigheid	Deugdelijke weergave	Totaal F + O	Onzekerheid	Onzekerheid over volledigheid
Korps Landelijke Politiediensten									
	Baten	609 093	-	-	-	-	-	-	-
	Bijdrage moederdepartement	564 352	-	-	-	-	-	-	-
Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten									
	Baten	107 112	-	-	-	-	-	-	-
	Bijdrage moederdepartement	25 210	-	-	-	-	-	-	-
Centrale Archief Selectiedienst									
	Baten	9 853	-	-	-	-	-	-	-
	Bijdrage moederdepartement	4 322	-	-	-	-	-	-	-
P-Direkt									
	Baten	54 279	-	-	-	-	-	-	-
	Bijdrage moederdepartement	5 864	-	-	-	-	-	-	-
Landelijke Faciliteit Rampenbestrijding									
	Baten	25 748	-	-	-	-	-	-	-
	Bijdrage moederdepartement	24 143	-	-	-	-	-	-	-
Werkmaatschappij									
	Baten	128 910	-	-	-	-	-	-	-
	Bijdrage moederdepartement	68 494	-	-	-	-	-	-	-
	Totaal baten	934 995	-	-	-	-	-	-	-
Totale baten baten-lastendiensten									
	Totale baten baten-lastendiensten	934 995							
	Procentuele fout	0,00%							
	Procentuele onzekerheid	0,00%							

E. Saldibalans (€ x 1000)

Art. nr.	Omschrijving	Verantwoord bedrag	Fout	Onzekerheid	Totaal F + O	Onzekerheid over volledigheid
			Deugdelijke weergave	Rechtmatigheid	Deugdelijke weergave	Rechtmatigheid
3	Liquide middelen	290	-	-	-	-
5	Uitgaven buiten begrotingsverband	11 012	-	-	-	-
6	Ontvangsten buiten begrotingsverband	11 329	-	-	-	-
7	Openstaande rechten	-	-	-	-	-
8	Extracomptabele vorderingen	4 187	-	-	-	-
9	Extracomptabele schulden	-	-	-	-	-
10	Voorschotten	5 635 893	1 181	16 640	17 822	503
11	Garantieverplichtingen	1 172 828	-	-	-	-
12	Openstaande verplichtingen	5 010 827	208	-	208	-
13	Deelhemingen	-	-	-	-	-
	Totaal beoordeeld	11 846 365	1 389	16 640	503	-
(De tolerantiegrens wordt afgeleid van totaal beoordeeld)						
	Totaal saldibalans	11 846 365				
	Procentuele fout	0,01%				Tolerantiegrens niet overschreden
	Procentuele onzekerheid	0,14%				Tolerantiegrens niet overschreden

F. Afgerekende voorschotten (€ x 1000)

Omschrijving	Verantwoord bedrag	Fout	Onzekerheid	Totaal F + O	Tolerantie overschreden?	Onzekerheid over volledigheid
		Deugdelijke weergave	Rechtmatigheid			Deugdelijke weergave
			Rechtmatigheid			
Totaal afgerekende voorschotten	4 878 745	1 181	4 464	16 640	-	503

GEBRUIKTE AFKORTINGEN

BPR	Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CW 2001	Comptabiliteitswet 2001
RAD	Rijksauditdienst

Op www.rekenkamer.nl staat een verklarende woordenlijst met begrippen die veel voorkomen in onze rapporten bij de jaarverslagen.

Aangeboden aan de Voorzitter van
de Tweede Kamer der Staten-Generaal door
de Algemene Rekenkamer

Onderzoeksteam

Dhr. drs. H.J.A. Vink RA (projectleider)
Dhr. J.A. van Krimpen RA
Dhr. ir. W. van der Vet
Mevr. drs. J. Walraven

Voorlichting en tekstbegeleiding

Afdeling Communicatie

Postbus 20015
2500 EA Den Haag
telefoon (070) 342 44 00
fax (070) 342 41 30
voorlichting@rekenkamer.nl
www.rekenkamer.nl

Uitgave

Sdu Uitgevers

Zetwerk en begeleiding

Sdu Uitgevers
afdeling Traffic
e-mail traffic@sdu.nl

Drukwerk

DeltaHago Grafische Dienstverlening

Omslag

Corps Ontwerpers, Den Haag

Fotografie

2D3D

Graphics

MediagraphiX
Schwandt Infographics

Bestelling

Sdu Klantenservice
telefoon (070) 378 98 80
fax (070) 378 97 83
e-mail sdu@sdu.nl
internet www.sdu.nl
of via de boekhandel

KST 139596

ISBN 978 90 12 13326 5

NUR 823

