

25 juni 2024

Geachte

5.1.2e

Dank voor uw brief van 13 juni 2024 met kenmerk Bij1220240613-DIR032 betreffende Zorgen over dienstverlening

Allereerst wil ik ook graag opmerken dat ik erg tevreden ben over de bereikbaarheid van het managementteam, de betrokkenheid van het MT en de correcte behandeling richting ons als opdrachtnemer.

Ik ga in op uw terechte punten van zorg, waarna het plan van aanpak wordt besproken.

Uw zorgen puntsgewijs samengevat:

- 1) Inhoud en kwaliteit van de taxatierapporten was de afgelopen periode niet voldoende en niet conform afspraken, wat merendeel administratieve fouten betrof betreffende onjuiste en ontbrekende gegevens.
- 2) Attema Footprint reageert niet tijdig binnen de termijn van 3 werkdagen op verzoeken en vragen van bij12. Tevens is attema footprint niet altijd gelijk bereikbaar telefonisch zoals vereist gedurende werkdagen tussen 9.00 – 17.00h.

Plan van Aanpak:

- 1) Er waren twee belangrijke oorzaken dat er administratieve fouten en ontbrekende gegevens voorkwamen. Twee hoofdcategorieën die de administratieve fouten veroorzaakten waren: (i) BTW berekening en (ii) Foto's ontbraken met name de dierenartsfacturen. Deze twee problemen zijn opgelost en zijn met terugwerkende kracht ook toegepast op de dossiers sinds januari 2024. Dit had te maken met fouten en de aanpassingen in het ICT systeem duurden langer dan gedacht. De verwachting is dat per 1-7-2024 alle dossiers zijn aangepast en sinds 1 mei worden alleen volledige en correcte rapporten opgestuurd. Het correctiewerk was begin juli afgerond, en de nieuwe aanvragen zijn nu ook bijna afgerond.
- 2) Ontbrekende wolvenraster formulieren: Doordat er geen overeenstemming nog was zijn deze formulieren pas vanaf 19 april 2024 toegevoegd. Bovendien is er nu een tickbox wolvenrasterformulier ja/nee wat verplicht ingevuld moet worden. Dit borgt dat de taxateurs en de coordinator hier alert op zijn.
- 3) Ook andere bugs en fouten in de ICT software zijn begin juli opgelost;
- 4) Tevens zijn aanvragen in wijzigingen aan onze software vanuit bij12 afgerond; Deze zijn via een nieuw berichtenboek gecommuniceerd.
- 5) We hebben gezorgd voor een aantrekkelijker en werkbaarder taxatieformulier zowel voor taxateurs, als bij12 als de veehouders.
- 6) Communicatie; Wat betreft de emails zullen we de 3 dagen in acht nemen.
- 7) Betreffende telefonisch verkeer. Graag horen we hier wat gewenst is. Wij zijn naar ons idee altijd bereikbaar en zeker gedurende kantooruren. Graag specificeren wat u bedoelt.

Attema Footprint betreurt dat zaken niet vlekkeloos verlopen en stelt zich er alles aan gelegen om de correcties met hoogste urgentie door te voeren en voor nieuwe taxaties een uitstekende kwaliteit te borgen.

Wat betreft Bij12 zouden we wel graag de volgende aandachtspunten willen meegeven;

- 1) De betaling van de facturen loopt meestal vertraging op en dat is lastig voor onze betalingen die wij wel op tijd moeten doen. Op dit moment (25 juni) is de betaling van 15 mei nog niet gearriveerd. Van alle betalingen sinds 1 november zijn er hooguit twee of drie op tijd betaald. We hebben hierdoor extra werk en moeten extra dingen regelen om onze cash flow op orde te houden.
- 2) Door Bij12 gewenste aanpassingen aan onze facturen worden niet gecommuniceerd richting opdrachtnemer. Via de directeur begrepen we dat er wensen op dat vlak waren, maar die worden vervolgens niet gecommuniceerd.
- 3) Sommige vragen richting bij12 worden heel erg vertraagd beantwoord bv de vraag over DNA kits duurde 8 weken voordat die beantwoord werd. Pas na vele keren aandringen kwam er een antwoord; dit kost tijd en arbeidskracht en kan zelfs het proces van taxeren negatief beïnvloeden.
- 4) De doorloopsnelheid van de dossiers is laag, wat we merken aan de vragen van veehouders wanneer ze uitbetaald krijgen. Wij krijgen hierdoor veel onnodige vragen. De beantwoording kost ons extra tijd en diplomatie, wat niet nodig is als Bij12 dit op orde zou hebben.

Hoogachtend,

5.1.2e