

BIJ12

Leidseveer 2

3511 SB Utrecht

T: 085 - 486 22 22

F: 085 - 486 22 33

bij12.nl

Attema Footprint

T.a.v. 5.1.2e

De Nijverheid 29a

9207 DG Drachten

Uw brief van
13 mei 2024

Uw kenmerk

Ons kenmerk

BIJ1220240613-DIR032 13 juni 2024

Datum

Contactpersoon

5.1.2e

Bijlage(n)

-

Onderwerp

Zorgen over dienstverlening

Geachte

5.1.2e

Hartelijk dank voor uw brief van 13 mei jl. Hieronder treft u mijn reactie aan.

Rapportages

Op basis van de door u aangeleverde informatie over de taxateurs constateer ik dat er voldoende taxateurs zijn om de taken uit te voeren, en ze voldoen aan de eisen die zijn gesteld. Over de opvolging van de termijnen geeft u aan dat bezoekerapporten binnen de afgesproken termijn worden afgehandeld. Het aanleveren van de taxatierapporten aan BIJ12 vindt niet volledig binnen de afgesproken termijnen plaats.

Ik verzoek u om de werkprocessen dusdanig aan te passen dat aanlevertermijnen worden gerespecteerd. Dit is van belang vanwege de gemaakte afspraken en in het belang van de dierhouders.

Inhoud en kwaliteit van de taxatierapporten

De inhoud en kwaliteit van de taxatierapporten was de afgelopen periode niet voldoende en niet conform de afspraken. De taxatierapporten bevatten merendeels (administratieve) fouten. Bijvoorbeeld dat er onjuiste gegevens in rapporten staan of er ontbreken essentiële gegevens.

Als gevolg daarvan moet BIJ12 de taxatierapporten corrigeren, zodat Attema Footprint volledige dossiers kan aanleveren. Dit kost BIJ12 capaciteit en levert derhalve ook extra kosten op.

BIJ12 levert extra inzet om de taxatierapporten te corrigeren, zodat Attema Footprint volledige dossiers aan kan leveren. Dit is niet de bedoeling. Ik verwacht dat u de werkprocessen zodanig inregelt dat u volledige en correcte rapporten aanbiedt.

Reactietijd

U reageert niet tijdig binnen de termijn van 3 werkdagen op verzoeken en vragen van BIJ12. In het bij de overeenkomst behorende Programma van Eisen staat:

Inschrijver is gedurende uitvoering van de Opdracht bereikbaar:

- Op werkdagen van 9:00 tot 17:00 op een regulier (niet-betaald) telefoonnummer.
- Per e-mail met een reactietijd van maximaal 3 werkdagen.

Conclusie

Helaas moet ik constateren dat u niet voldoet aan de overeenkomst voor wat betreft aanlevertermijnen, kwaliteit, volledigheid en reactietijd. Ik verzoek u binnen twee weken een plan van aanpak op te stellen waarin u aangeeft welke maatregelen u gaat nemen om te voldoen aan de overeenkomst, inclusief planning. In het geval u binnen 1 maand na oplevering van het plan van aanpak geen verbetering laat zien, ben ik genoodzaakt om juridische stappen te ondernemen.

Met vriendelijke groet,



Ir. J.D.C. (Jolinda) van de Endt MPA
Directeur BIJ12