

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 25 juni 2024	Uw kenmerk -	Ons kenmerk BIJ1220240719-DIR037	Datum 19 juli 2024
Contactpersoon 5.1.2e			Bijlage(n) -
Onderwerp Uitvoering taxatieopdracht			

Beste 5.1.2e

Dank voor uw brief van 25 juni 2024 als reactie op mijn brief van 13 juni over de uitvoering van de taxatieopdracht

Automatisering

U erkent de zorgen die er leven en geeft in uw brief ook aan welke stappen zijn gezet. Om de kwaliteit van de taxatierapporten te verbeteren hebt u in de ICT-systemen de BTW berekeningen aangepast en de toevoeging van foto's en (dierenarts)facturen verbeterd. Per 1 juli 2024 zou dit gerealiseerd zijn. De aanpassingen zijn met terugwerkende kracht tot januari 2024 doorgevoerd.

Ik stel vast dat de herstelactie al grotendeels heeft plaatsgevonden en dat uw automatisering op orde is. Niettemin ontbreken er nog taxatierapporten van na januari 2024. Hierdoor kan BIJ12 niet tijdig beslissen op deze aanvragen. Aangezien de ICT-systemen gereed zijn, verwacht ik deze rapporten uiterlijk op 2 augustus aanstaande alsnog van u te ontvangen.

Inhoudelijke kwaliteit taxatierapporten

Helaas is mij ook gebleken dat de rapporten nog steeds fouten bevatten door onvoldoende inhoudelijke controle van uw kant op de inhoud van de op te leveren taxatierapporten. In het Protocol taxatie faunaschade landbouwhuisdieren staat dat het taxatiebureau de rapportage op eventuele fouten en onvolkomenheden controleert. In de brief van 13 juni heb ik mijn zorgen hierover al aan u kenbaar gemaakt en u gevraagd binnen een maand een plan van aanpak op te stellen.

Op dit moment gebeurt het nog te vaak dat BIJ12 rapporten terug moet sturen omdat deze fouten bevatten. Ook hebben wij geen plan van aanpak ontvangen om dit te verbeteren.

Gelet op het feit dat de termijn reeds op 13 juli is verstreken **stel ik u hierbij in gebreke.** Conform de raamovereenkomst dien ik u in de gelegenheid te stellen om het gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen.

Ik verwacht van u dat u uiterlijk 1 augustus 2024 uw interne controles op dusdanige wijze uitvoert, dat niet meer dan 10% van de ontvangen rapporten dient te worden teruggestuurd om te worden gecorrigeerd.

Ik ben voornemens om in de maanden augustus en september de kwaliteit van de rapporten te monitoren. Medewerkers van BIJ12 zullen bijhouden hoeveel rapporten ter correctie naar u terug worden gestuurd en wat de belangrijkste reden daarvan is. De resultaten daarvan kunnen desgewenst met u worden besproken. Op basis hiervan concludeer ik **op 1 oktober 2024** of het gebrek is hersteld.

Gelet op het in uw brief van 25 juni geuite voornemen om correcties met de hoogste urgentie uit te voeren teneinde een uitstekende kwaliteit te borgen, hoop ik dat ik niet genoodzaakt zal zijn de raamovereenkomst te beëindigen.

Telefonische bereikbaarheid

In uw brief vraagt u wat de wensen zijn van BIJ12 ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid. Dat is in de eerste plaats telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 9:00-17:00 uur. Verder verwacht ik dat mails met vragen omtrent de taxaties, maar ook algemene vragen, binnen de termijn van 3 dagen in behandeling worden genomen. Waarbij de termijn gaat lopen vanaf het eerste contact (en niet na het uitvoeren van een terugbelverzoek). Met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid geeft u aan de 3 dagen-termijn in acht te nemen. De ervaring is dat dit afgelopen maand inderdaad goed is verlopen

Aandachtspunten voor BIJ12

In uw brief van 25 juni 2024 heeft u een viertal aandachtspunten voor BIJ12. Hierbij een reactie op deze punten:

1. Terecht merkt u op dat de betaling meestal vertraging oploopt. Het proces omtrent de betaling van de facturen wordt intern verbeterd. Uw verzoek daartoe neem ik ter harte.
2. Vanuit de afdeling financiën heeft u een bericht gehad om de facturering aan te passen. Deze e-mail is per abuis naar u gestuurd. Facturering vindt immers plaats conform afspraak in de raamovereenkomst, dus hier is geen aanpassing voor nodig.
3. U wijst terecht op het feit dat ook BIJ12 de aan haar gestelde vragen op een redelijke termijn moet beantwoorden. Hier zullen wij meer op sturen. Mocht dit nogmaals gebeuren, dan kunt u dit melden bij **5.1.2e** of **5.1.2e** van onze unit Faunazaken.
4. Voor de afhandeling van de dossiers streven we naar besluitvorming binnen 10 weken na oplevering van de taxatierapporten. Voor de totale termijn van afhandeling staan we dus samen aan de lat. BIJ12 constateert een vertraging bij de dossiers waarvan we geen (juist) rekeningnummer hebben. Hiervoor zijn recent oplossingen in het digitale systeem MijnFaunazaken doorgevoerd. Mocht dit onvoldoende helpen dan zullen we in overleg een andere werkwijze verkennen.

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende toelichting te hebben gegeven op de aandachtspunten.

Met vriendelijke groet,

b.a. 

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