

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2521

Vragen van de leden **Middendorp** en **Lodders** (beiden VVD) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Nieuwe pachtrekeningen door softwarefout»* (ingezonden 8 mei 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Knops** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 20 juni 2018). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2262.

Vraag 1

Kent u het artikel «Nieuwe pachtrekeningen door softwarefout» op www.boerenbusiness.nl van 4 mei 2018?

Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met de inhoud van het artikel.

Vraag 2

Is het waar dat de pachtprizen niet waren bijgesteld naar de nieuwe percentages die per 1 juli 2017 al gelden? Is het waar dat dit te maken heeft met softwareproblemen? Is dit een menselijke fout of een fout in de programmatuur?

Antwoord 2

Bij het verzenden van de facturen voor de pacht over de periode 1 november 2017 t/m 30 april 2018 is het niet gelukt om de aanpassingen van de pachtprizen die gelden vanaf 1 juli 2017 tijdig in de administratieve systemen door te voeren. De oorzaak hiervan is het abusievelijk overslaan van een processtap; er is dus geen sprake van een fout in de software. Vervolgens zijn ten onrechte de facturen en de herinneringen verzonden op basis van de oude pachtprizen.

Vraag 3 en 4

Kunt u aangeven door wie en wanneer deze fout geconstateerd is en waarom deze fout nu pas naar boven komt na vragen van pachters en herhaaldelijk aandringen van de Bond van Landpachters en Eigen Grondgebruikers (BLHB)?

Waarom heeft het Rijksvastgoedbedrijf niet eerder en actief gecommuniceerd naar haar pachters over deze fout?

Antwoord 3 en 4

De niet aan de herziene pachtprizen aangepaste facturen zijn ten onrechte verstuurd. De actie om de pachtprijsherziening alsnog door te voeren werd parallel aan het verzenden van de facturen al voorbereid. Het niet eerder en actief communiceren naar de pachters is een inschattingfout gebleken. De verwachting was dat de aanpassing van de pachtprizen direct na verzending van de facturen kon worden doorgevoerd. Inmiddels hebben alle pachters een brief ontvangen over de niet doorgevoerde pachtprijsherziening, waarin excuses worden aangeboden over de gang van zaken en een toelichting wordt gegeven op de genomen maatregelen. Zoals in de brief aan de pachters is gesteld worden op dit moment de verzonden facturen gecheckt. Voor zover nu kan worden overzien, betekent een correctie van de facturen in de meeste gevallen dat er geld wordt teruggegeven. De pachters ontvangen binnenkort persoonlijk een specifieke toelichting op de factuur. Indien de factuur wordt aangepast, ontvangt de pachter twee weken erna een (credit)nota. Indien de factuur met een automatische incasso is voldaan, wordt het verschil ook twee weken na ontvangst van de specifieke toelichting verrekend. Wanneer de pachter heeft betaald zonder een automatische incasso of de factuur nog niet heeft voldaan, dan wordt er door het Rijksvastgoedbedrijf contact opgenomen met de pachter over de verdere afwikkeling van de factuur. Tevens is in de brief aangegeven dat indien de pachters in de tussentijd een automatische herinnering tot betaling van de factuur hebben ontvangen, zij deze herinnering als niet verstuurd kunnen beschouwen.

Vraag 5

Is de softwarefout inmiddels hersteld zodat dit in de toekomst niet meer voor zal komen? Is gekeken of er nog andere problemen met de programmatuur zijn?

Antwoord 5

Zie het antwoord op vraag 2.

Vraag 6

Kunt u uitgebreid ingaan op de vraag hoe de softwarefout heeft kunnen ontstaan? Welke veranderingen aan het systeem hebben hiertoe geleid? Heeft er een testperiode plaatsgevonden? Zo ja, waarom is deze fout toen niet boven tafel gekomen?

Antwoord 6

Zie het antwoord op vraag 2.

Vraag 7

Kunt u uitgebreid ingaan op het feit dat de BLHB via haar website en een brief heeft aangegeven zich genoodzaakt te voelen deze omissie, het niet bijstellen van de pachtprizen, te herstellen omdat het Rijksvastgoedbedrijf slecht bereikbaar is voor de pachters en de dienstverlening omslachtig, bureaucratisch en afstandelijk wordt genoemd? Is digitale communicatie tussen pachters en ministerie mogelijk nu het verwijt wordt gemaakt dat de dienst telefonisch vrijwel onbereikbaar is, en de doorlooptijd en afhandeling van brieven, klachten en contactformulieren, lang? Zo ja, welke digitale communicatievormen zijn beschikbaar? Is op het ministerie bekend dat de dienstverlening als ver onder de maat wordt ervaren? Zo nee, kunt u aangeven hoe u de dienstverlening gaat verbeteren en wanneer de eerste resultaten hiervan merkbaar zullen zijn? Op welke manier gaat u de Kamer informeren over de te nemen stappen?

Antwoord 7

Ik ben inmiddels bekend met het gegeven dat een deel van de pachters van het Rijksvastgoedbedrijf ontevreden is over de communicatie en de dienstverlening. De reactietijden en de telefonische bereikbaarheid kunnen inderdaad worden verbeterd. Daarom zijn inmiddels de volgende verbeteringen doorgevoerd om de directe bereikbaarheid van het Rijksvastgoedbedrijf te verbeteren:

- Alle facturen worden voorzien van het centrale telefoonnummer 088–1158000 dat tijdens kantooruren bereikbaar is. De centrale telefonist kan per onderwerp gericht doorverbinden naar meerdere contactpersonen.
- Digitale communicatie met het Rijksvastgoedbedrijf via e-mail is mogelijk via postbus.rvb.debiteuren@rijksoverheid.nl of postbus.rvb.pacht@rijksoverheid.nl.
- Op de website van het Rijksvastgoedbedrijf (www.rijksvastgoedbedrijf.nl/verhuur) kan via het reactieformulier worden gereageerd. Binnen een week volgt een reactie van het Rijksvastgoedbedrijf via e-mail.
- De medewerkers binnen de sectie Agrarisch Gebruik van de afdeling Verhuur & Taxaties krijgen instructies over klantgericht (schriftelijk en telefonisch) communiceren.
- De verbetering van de bereikbaarheid en de doorlooptijd wordt steekproefsgewijs gemonitord.

Vraag 8

Kunt u aangeven waarom het Rijksvastgoedbedrijf geen gespecificeerde rekeningen verstuurt, zeker als de pachters daarom vragen?

Antwoord 8

Het Rijksvastgoedbedrijf stuurt per pachtovereenkomst een factuur waarin per type pacht (bijvoorbeeld woning, gebouw of land) het verschuldigde bedrag wordt gespecificeerd en ook het totaalbedrag. Daarnaast wordt voorafgaand aan de factuur een algemene brief over de pachtprijsherziening gestuurd, waarin wordt toegelicht in welk pachtprijsgebied de betreffende pachtovereenkomst valt, welk veranderpercentage van toepassing is voor de pachtprijs van grond, bedrijfsgebouwen en/of woningen. Tevens wordt in deze brief aangegeven wat een pachter kan doen, indien hij/zij het niet eens is met de in rekening gebrachte pachtprijs. Deze brief wordt in dit geval – anders dan gebruikelijk – pas verstuurd na de verzending van de factuur. Indien een pachter een verdere specificering wenst van de benoemde onderdelen in de factuur, dan kan die op verzoek worden geleverd.

Vraag 9

Deelt u de mening dat een rekening duidelijk en overzichtelijk moet zijn en, als daarom gevraagd wordt, via een specificering van de verschillende onderdelen, inzichtelijk moet zijn? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer gaat u ervoor zorgen dat, als pachters vragen naar een gespecificeerd overzicht, dit ook geleverd gaat worden?

Antwoord 9

Zie het antwoord op vraag 8.

Vraag 10

Is het waar dat de BLHB op 26 februari 2018 een brief naar het Rijksvastgoedbedrijf heeft gestuurd en daar tot op heden nog geen reactie op ontvangen heeft? Zo ja, wat vindt u van deze gang van zaken?

Antwoord 10

Het Rijksvastgoedbedrijf is momenteel bezig met het herijken van de uitvoeringskaders voor de uitgifte van de agrarische gronden van de Staat. Ook de branche wordt hierbij betrokken. Dit alles neemt langer tijd in beslag dan gepland, waardoor de beantwoording van de brief van de BLHB helaas is vertraagd.

Op 30 mei heeft de directie van het Rijksvastgoedbedrijf gesproken met twee bestuursleden van de BLHB. Onderwerpen van het gesprek waren – naast de niet gecorrigeerde facturen pacht – ook onderwerpen als duurzaam bodembeheer en goede grondkwaliteit.

De brief van BLHB is inmiddels beantwoord. Binnenkort stuur ik over de herijking van het pachtbeleid een brief aan uw Kamer.

Vraag 11

Bent u bereid de brief van BLHB aan het Rijksvastgoedbedrijf en uw antwoord op deze brief met de Kamer te delen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 11

De BLHB heeft mij op 15 februari 2018 een brief gestuurd over hetzelfde onderwerp. Deze brief en het antwoord daarop zend ik als bijlage met deze beantwoording mee.