

## 2018Z08419

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).

Vraag 1

Kent u het artikel «Nieuwe pachtrekeningen door softwarefout» op [www.boerenbusiness.nl](http://www.boerenbusiness.nl) van 4 mei 2018?

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?

Vraag 3

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)?

Vraag 4

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

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?

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?

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?

Vraag 8

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

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?

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?

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?