

Bijlage 6 – Programma van Eisen

Alle hieronder genoemde Eisen zijn knock-out criteria. Wanneer u niet of slechts gedeeltelijk kunt voldoen aan één of meerdere Eisen, wordt uw Inschrijving ongeldig verklaard en niet verder beoordeeld.

Nummer	Categorie	Omschrijving Eis	KPI op maandbasis	Perceel
1.1	Algemeen	Inschrijver conformeert zich door het doen van een inschrijving aan alle eisen en voorwaarden zoals genoemd in de aanbestedingsstukken. Inschrijver garandeert dat hij de door de Opdrachtgever gevraagde dienstverlening kan aanbieden en dat hij de Opdracht uitvoert conform het bepaalde in de Richtlijn(en) en Protocol(len)		Alle percelen
1.2	Algemeen	Inschrijver kan de Opdracht uitvoeren in het gehele perceel dat aan hem gegund is.		
1.3	Communicatie en bereikbaarheid	De medewerkers van de Opdrachtnemer spreken de Nederlandse taal met een minimaal taalniveau B1, zowel mondeling als schriftelijk richting BIJ12 en Aanvragers.		Alle percelen
1.4	Communicatie en bereikbaarheid	Opdrachtnemer is gedurende de uitvoering van de Opdracht bereikbaar voor zowel BIJ12 als Aanvragers (Bereikbaarheidsvenster): • Op werkdagen van 9:00 tot 17:00 op een regulier (niet-betaald) telefoonnummer.	95% telefonische bereikbaar	Alle percelen

		E-mails kunnen 24 uur per dag naar Opdrachtnemer verzonden worden.	99% bereikbaar via e-mail	
1.5	Reactie- en responsetijd	De oplos-/afhandeltijd van een vraag of melding, die ontvangen wordt via e-mail of telefoon, is maximaal 3 werkdagen vanaf het moment van verzending.	95% van de gevallen	Alle percelen
1.6	Communicatie en bereikbaarheid	Voor schademeldingen aan landbouwhuisdieren is de Opdrachtnemer op alle dagen (inclusief weekend- en feestdagen) minimaal tussen 9:00 en 17:00 telefonisch bereikbaar op een regulier (niet-betaald) telefoonnummer.	95% telefonische bereikbaar	Perceel 1 Landbouwhuisdieren
1.7	Communicatie en bereikbaarheid	E-mailadres en telefoonnummer van Opdrachtnemer moeten op internet te vinden zijn voor aanvragers.		Alle percelen
1.8	Communicatie en bereikbaarheid	Taxatieopdrachten vanuit MijnFaunazaken kunnen 24 uur per dag bij Opdrachtnemer digitaal worden ontvangen.		Alle percelen
1.9	Uitvoering opdracht	Opdrachtnemer voert de taxatieopdrachten uit conform de door de Opdrachtgever verstrekte Richtlijnen zie bijlage 8 & 9.		
1.10	Uitvoering opdracht	A. Initieel bedrijfsbezoek vindt plaats binnen zeven werkdagen nadat de Opdracht tot taxatie door Opdrachtgever is gegeven. Uitzondering daarop zijn aanvragen voor grasland in de winterperiode. Er is dan wel binnen 7 werkdagen telefonisch contact maar het eerste bezoek kan later plaatsvinden.	95% van de aanvragen	Perceel 2 & 3 Gras & Fruit en overig

		B. Bij Spoedtaxaties vindt bedrijfsbezoek plaats binnen 24 uur nadat de Opdracht tot spoedtaxatie door Opdrachtgever is gegeven.	98% van de spoedaanvragen	
		C. Bezoekrapport van het bedrijfsbezoek wordt binnen 48 uur na het afronden van het bezoek digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever.	90% van de rapporten	
		D. De bevestiging taxatie wordt binnen 48 uur na aftaxatie van een perceel digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever. Er kunnen meerdere momenten van aftaxatie plaatsvinden voor één aanvraag, bijvoorbeeld bij een uitgestelde maaidatum of verschillende snedes zomergras. Elke deeltaxatie resulteert in een bevestiging van de taxatie. Dit betekent dat er dan meerdere bevestigingen van de taxatie voor een dossier moeten worden aangeleverd.	90% van de bevestigingen taxaties	
		E. Indien aanvrager een Zienswijze op de bevestiging taxatie indient, levert opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen maximaal 5 werkdagen een reactie op de Zienswijze.	95% van de zienswijze	
		F. Het door het taxatiebureau geaccordeerde taxatierapport van de taxateur wordt binnen 10 werkdagen na het laatste bedrijfsbezoek (aftaxatie) aangeleverd aan Opdrachtgever (voor percelen 2 en 3), mits de gewasprijs bekend is en/of er geen Zienswijze is ingediend. In die gevallen worden de 10 werkdagen van	95% van de geaccordeerde taxatierapporten	

		kracht wanneer de gewasprijs bekend is en/of de Zienswijze is afgerond.		
		G. Indien het geaccordeerde taxatierapport volgens Opdrachtgever niet voldoet, wordt contact opgenomen met het taxatiebureau. Taxatierapporten worden door opdrachtnemer binnen 5 werkdagen aangepast en opgeleverd bij Opdrachtgever.	90% van de verzoeken tot aanpassing taxatierapport	
		H. Opdrachtnemer rapporteert conform implementatieplan de voortgang van de werkzaamheden over bovengenoemde termijnen aan BIJ12.		
1.11	Uitvoering opdracht	Na ontvangst van de opdracht moet de opdrachtnemer direct contact opnemen met de melder. A. Voor schade aan landbouwhuisdieren wordt het bedrijfsbezoek (taxatie), na contact met de melder, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur (inclusief weekend- en feestdagen) na opdracht tot taxatie uitgevoerd.	Noteren tijdstip opnemen contact 98% van de aanvragen	Perceel 1 Landbouwhuisdieren
		B. DNA-monsters worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur, na afname conform Richtlijn taxatie wolvenschade aan landbouwhuisdieren aangetekend verzonden naar de in het Protocol genoemde bestemming. Uitzondering hierop zijn vrijdagen, weekenden en/of feestdagen. Dan worden geen monsters verzonden omdat ze dan te lang buiten de koeling zijn. Dit	95% van de zendingen	

		betekent dat monsters maandag tot en met donderdag verzonden moeten worden tenzij dat feestdagen zijn. Als vrijdag een feestdag is monsters niet op donderdag versturen.		
		C. Kosten die worden gemaakt voor de aanschaf van DNA-kits en het verzenden van DNA-monsters zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt de DNA-kits af van de partij/ het laboratorium die de DNA-analyse uitvoert. De kosten voor de DNA-analyse bij het laboratorium zijn voor provincies/ BIJ12.		
		D. Bezoekverslag van het bedrijfsbezoek wordt binnen 24 uur na het afronden van het bezoek digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever.	95% van de bezoekverslagen	
		E. De bevestiging taxatie veeschade, wordt binnen maximaal 3 weken na het bedrijfsbezoek digitaal aangeleverd aan BIJ12. Met bedrijfsbezoek wordt hier bedoeld het eerste bezoek direct na de aanval.	95% van de bevestiging taxaties wordt binnen termijn aangeleverd	
		F. Indien aanvrager een Zienswijze op de bevestiging taxatie indient, levert Taxatiebureau/ taxateur op	98 % van de gevallen dat BIJ12 het verzoek doet	

		verzoek van BIJ12 binnen maximaal 5 werkdagen een reactie op de Zienswijze.		
		G. Het geaccordeerde definitieve taxatierapport wordt binnen 6 weken na bedrijfsbezoek aangeleverd aan Opdrachtgever. Van de 6 weken kan worden afgeweken indien de dierhouder een zienswijze op de bevestiging taxatie heeft ingediend, en BIJ12 aan het taxatiebureau om een reactie heeft gevraagd. Ook wanneer de situatie rondom het aantal gepredeerde dieren en verwerpingen nog niet duidelijk is kan, op verzoek van de dierhouder, de termijn verschoven worden.	95% van de gevallen mits er geen zienswijze is ingediend en dierhouder alles heeft aangeleverd	
		H. Indien het taxatierapport volgens Opdrachtgever niet voldoet wordt contact opgenomen met het taxatiebureau. Aan te passen taxatierapporten worden binnen 5 werkdagen aangepast en opgeleverd.	90% van de verzoeken tot aanpassing taxatierapport	
		I. Opdrachtnemer rapporteert, zoals vastgesteld in het opgestelde implementatieplan, de voortgang van de werkzaamheden over bovengenoemde termijnen aan BIJ12.		
1.12	Uitvoering opdracht	Opdrachtnemer beschikt over alle juiste (hulp)middelen voor het uitvoeren van de Opdracht en is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen. Alle (hulp)middelen die tijdens de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer worden ingezet dienen te voldoen aan de wettelijke veiligheids- (CE) eisen.		Alle percelen

1.13	Uitvoering opdracht	Voor geschatte schadebedragen van € 30.000,- of hoger dient de Opdrachtnemer het onderdeel 'eindtaxatie' ofwel 'aftaxatie' door twee taxateurs te laten uitvoeren.		Alle percelen
1.14	Uitvoering opdracht	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een door een voor de Opdrachtnemer werkzame taxateur uitgevoerde taxatie te laten hertaxeren door een onafhankelijke deskundige.		Alle percelen
1.15	Uitvoering opdracht	Voor het uitwisselingsformat en inhoud van de rapportages moet de Inschrijver voldoen aan en eisen opgesteld in: - bijlage 11 berichtenboek technische koppelvlakken en in de inhoud van taxatierapporten (PDF's) zoals beschreven in - bijlage 8 "protocollen en richtlijnen taxatie faunaschade gewassen" - bijlage 9 "Richtlijn taxatie wolvenschade aan landbouwhuisdieren"		Alle percelen
1.16	Uitvoering opdracht	De vermelde protocollen en richtlijnen (Bijlage 8 en 9) dient de Opdrachtnemer als uitgangspunt te nemen. Deze protocollen en richtlijnen zullen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst in afstemming met de Opdrachtnemer worden vervangen door een opvolgende (definitieve) versie.		Alle percelen
1.17	Uitvoering opdracht	In verband met de onafhankelijkheid en objectiviteit van de uit te voeren taxaties is het niet toegestaan dat de Opdrachtnemer, alsmede de voor zijn onderneming werkzame dan wel in te zetten taxateurs:		Alle percelen

		A. Taxaties te verrichten bij collega taxateurs die werkzaam zijn bij dezelfde Opdrachtnemer. Indien dit niet anders kan (bv specifieke gewassen, landbouwhuisideren) dient een tweede taxateur ingezet worden. BIJ12 behoudt zich het recht voor deze taxatieopdrachten aan derden te verstrekken; B. Taxaties te verrichten op bedrijven waar deze familiale-, commerciële-, jachthouder-grondgebruiker-en/of belangenbehartigingsrelaties mee heeft of hebben; C. Taxaties verrichten bij vriendschappelijke relaties en/of kennissenkring; D. Optreden als getuige, deskundige, belangenbehartiger of woordvoerder in door aanvragers tegen het BIJ12 ingestelde bezwaar- en beroepsprocedures.		
1.18	Uitvoering opdracht	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van de inzet van andere type bewijsmaterialen, zoals satellietbeelden, hyperspectrorale camera's, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig informeren aan BIJ12 en het verkrijgen van toestemming om kunstmatige intelligentie toe te passen. Daarnaast zorgt de opdrachtgever dat het gebruik van kunstmatige intelligentie voldoet aan de regels die voortvloeien uit de Europese AI-verordening .		
1.19	Uitvoering opdracht	De opdrachtnemer dient op 1 februari 2026 aan te tonen dat alle in dit Programma van Eisen opgestelde KPI's zijn:		

		1. Gemeten en gewogen conform de methodiek zoals overeengekomen in het goedgekeurde monitoringsplan; 2. Behaald op het afgesproken prestatieniveau (tenminste de normscore). De beoordeling vindt plaats op basis van de door de opdrachtnemer aangeleverde voortgangsrapportages, aangevuld met eventuele verificatie door de opdrachtgever. Indien 1 februari aangetoond wordt dat niet alle KPI's zijn gewogen en behaald dan geldt dit als een fatale tekortkoming.		
--	--	---	--	--

2.0	Taxateurs	De Opdrachtnemer in percelen 2 & 3 zet bij het uitvoeren van de Raamovereenkomst minimaal 40% gecertificeerde taxateurs in.	40% van de taxateurs die taxaties uitvoeren	Perceel 2 & 3 Gras & Fruit en overig
2.1	Taxateurs	Alle door de Opdrachtnemer in te zetten taxateurs voor de uitvoering van deze Overeenkomst beschikken uiterlijk op 1 november 2025 over een registratie als taxateur in de sector “Agrarisch” bij de Stichting Verenigd Register van Taxateurs (VRT/NIVRE). Deze verplichting geldt niet voor taxateurs die korter dan drie jaar werkzaam zijn als taxateur in de sector “Agrarisch”. Voor deze taxateurs geldt dat zij binnen één jaar na het opdoen van drie jaar werkervaring, dienen te beschikken over voornoemde registratie.	99% van de taxateurs die >3 jaar werkzaam zijn is gecertificeerd	Perceel 2 & 3 Gras & Fruit en overig

		In 2024 en 2025 is door BIJ12 en taxatiesbureaus gewerkt aan een alternatief register en de mogelijkheid om faunaschade taxateurs te certificeren. Op het moment van het opstellen van deze eisen is dit register nog niet operationeel.		
2.2	Taxateur	Besluitvorming over inwerkingtreding van het alternatief register zal in samenspraak opdrachtgever en opdrachtnemer plaatsvinden.		Alle percelen
2.3	Taxateurs	Voor faunaschadetaxateurs veeschade is er op dit moment geen registratie als taxateur beschikbaar. Taxateurs veeschade dienen voor aanvang van hun werkzaamheden een wolvencursus (van de Zoogdiervereniging of ten minste gelijkwaardig) te hebben gevolgd en met succes afgerond.		Perceel 1 Landbouwhuisdieren
2.4	Taxateurs	Nieuwe taxateurs (die nog nooit eerder gewastaxaties (van toepassing op percelen 2 & 3) of landbouwhuisdierentaxaties (van toepassing op perceel 1) hebben uitgevoerd) doen eerst de benodigde werkervaring op binnen het perceel voordat ze zelfstandig mogen taxeren. Nieuwe taxateurs mogen pas zelfstandig taxaties uitvoeren nadat zij aantoonbaar minimaal twintig taxaties binnen het betreffende perceel met een tweede taxateur hebben uitgevoerd (10 als tweede taxateur en 10 onder begeleiding van een ervaren taxateur). BIJ12 wordt altijd ingelicht als er een nieuwe taxateur in het kader van de onderhavige Raamovereenkomst wordt ingezet.		Alle percelen
2.5	Taxateurs	Taxateurs houden zich aan de gedragsregels zoals die zijn opgenomen in bijlage 10. Gedragsregels.		Alle percelen

3.0	Taxatie-applicatie	Opdrachtnemer beschikt over een eigen taxatie-applicatie (taxatie-app) waarmee gegevens uitgewisseld kunnen worden met Mijnfaunazaken van BIJ12, middels een API-koppeling.		Alle percelen
3.1	API – koppeling	Opdrachtnemer levert voor de API-koppeling een acceptatie- en productieomgeving aan. Deze twee (gescheiden) omgevingen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst operationeel zijn.	Beschikbaarheid productieomgeving 98%	Alle percelen
3.2	API – koppeling	Opdrachtnemer levert tijdens uitvoering van de Opdracht informatie digitaal aan via een twee-weg-koppeling (API), zoals omschreven in Bijlage 11 Berichtenboek technische koppelvlakken. Ook de opdrachtverlening van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer vindt op die manier plaats.		Alle percelen
3.3	Notificatieberichten	Opdrachtnemer verzendt notificatieberichten via SMS. Dit is opgenomen in het Berichtenboek (Bijlage 11). De kosten voor het versturen van SMS-berichten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.		Perceel 1 Landbouwhuisdieren
3.4	API – koppeling	Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 november 2025 de twee-weg-koppeling (API) conform Bijlage 11 – Berichtenboek, Bijlage 12 - API kaders en richtlijnen en Bijlage 13 - ICO-eisen Taxatie bureaus aanbesteding te hebben gerealiseerd. Opdrachtnemer is verplicht om zorg te dragen voor een werkende en door Opdrachtgever geaccepteerde API per 1 november 2025 , dit geldt als fatale termijn. Dit betekent ook dat alle relevante rapporten uit het Berichtenboek dan verstuurd worden via de API.		Alle percelen

		De opdrachtnemer stelt, in samenwerking met de opdrachtgever, het systeem uiterlijk op 1 september 2025 beschikbaar voor het uitvoeren van een ketentest in de acceptatieomgeving. De ketentest heeft tot doel om end-to-end te verifiëren dat het systeem, inclusief koppelingen met relevante interne en externe systemen, functioneert conform de functionele en niet-functionele eisen zoals gespecificeerd in dit Programma van Eisen. De ketentest dient uiterlijk op 1 oktober 2025 succesvol en volledig afgerond te zijn in de acceptatieomgeving. Dit betekent: • Alle ketenscenario's zijn doorlopen; • Eventuele bevindingen van prioriteit 1 of 2 zijn opgelost of geaccepteerd door de opdrachtgever; • De testresultaten zijn gedocumenteerd en goedgekeurd door de opdrachtgever. De datum van 1 oktober is een fatale termijn. Indien de ketentest niet succesvol is afgerond op deze datum, wordt dit beschouwd als een fatale tekortkoming. Het systeem dient op basis van een succesvolle ketentest volledig gereed te zijn voor livegang per 1 november 2025.		
--	--	---	--	--

3.5	Audit-eisen	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de in de bijlage 13 – ICO-eisen Taxatie bureaus vooraf (aan ingangsdatum contract) te implementeren en aan te tonen hieraan te voldoen.		Alle percelen
3.6	Audit-eisen	De opdrachtgever moet jaarlijks controles uitvoeren op basis van de ICO-eisen Taxatie bureaus, ISO27001 norm en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) om aan te tonen of hieraan voldaan wordt.		Alle percelen
3.7	Functionele eisen rapportages	De functionele eisen aan de rapporten (bezoekrapport, bevestiging taxatie en taxatierapport) voldoen aan de minimale vereisten zoals beschreven in de taxatierichtlijnen gewassen en vee, bijlagen 8 & 9.		Alle percelen
3.8	Functionele eisen rapportages	Voor gewassen kunnen er meerdere rapporten bevestiging taxatie worden verstuurd. Het Eindtaxatierapport moet gelijk zijn aan de optelling van de deeltaxaties van de verschillende taxatiemomenten. Nieuwe bevestiging taxatierapporten worden altijd met +1 versienummer verstuurd.		Perceel 2 & 3 Gras & Fruit en overig