

Rapportage dienstverlening BIJ12 Faunazaken 2024

11 april 2025

Colofon

<i>Document informatie</i>	
<i>Titel</i>	Rapportage dienstverlening BIJ12 Faunazaken 2024
<i>Auteur</i>	
<i>Versie</i>	1.0
<i>Status</i>	Concept
<i>Datum</i>	11 april 2025
<i>Bestandsnaam</i>	
<i>ISO Document</i>	
<i>(ISO) Proces</i>	

Inhoud

Voorwoord	4
1 Samenvatting	5
2 Gewasschade.....	6
3 Veeschade	9
4 Bezwaar en beroep.....	12
5 Vragen en klachten	15

Voorwoord

Deze rapportage geeft een overzicht van de dienstverlening van de unit Faunazaken en het Loket van BIJ12 met betrekking tot de tegemoetkomingsverlening voor faunaschade. Voor het jaar 2024 zijn de afhandelingstermijnen voor het verstrekken van tegemoetkomingen uitgesplitst voor gewasschade en veeschade. Daarnaast is de behandeltermijn voor bezwaar en beroep en een overzicht van contactmomenten met grondgebruikers in beeld gebracht.

De cijfers voor gewasschade en veeschade in deze rapportage betreffen het schadejaar 2024. Schadejaar 2024 loopt van 1 november 2023 t/m 31 oktober 2024. Op het moment van schrijven van deze rapportage stonden er nog +/- 250 aanvragen open voor beoordeling. In deze rapportage is de aanname gedaan dat deze binnen 14 dagen beoordeeld zijn. De cijfers voor bezwaar en beroep en het BIJ12 loket zijn gebaseerd op kalenderjaar 2024. Door jaarlijks deze cijfers in beeld te brengen is het in de toekomst beter mogelijk om de dienstverlening door de jaren heen te vergelijken en hierop te sturen.

In schadejaar 2024 zijn er in totaal 10.484 ingediend. 9.571 aanvragen voor een tegemoetkoming gewasschade en 913 aanvragen veeschade.

Van de 9.571 aanvragen gewasschade heeft 70% een besluit ontvangen binnen de streeftermijn van 10 weken, vergelijkbaar met schadejaar 2023. Belangrijkste redenen voor niet volledig halen van de streeftermijn is de extra uitvoeringslast voor het opvragen van gegevens voor de controle op adequaat gebruik, een toename van het aantal aanvragen (+/- 1.500) ten opzichte van 2023 en problemen in de uitvoering bij enkele taxatiebureaus.

Van de 913 aanvragen veeschade zijn 892 aanvragen opgevolgd. Van deze 892 opgevolgde aanvragen veeschade heeft 51% van de aanvragen een besluit binnen de streeftermijn van 16 weken ontvangen. Verklaring voor het gehaalde percentage is het later opleveren van taxatierapporten door correcties door het taxatiebureau, ontbreken van IBAN-nummers en het later opleveren van de DNA-analyse dan gebruikelijk door het toegenomen aantal aanvragen.

In kalenderjaar 2024 zijn er 262 bezwaren ontvangen en zijn er 350 bezwaren afgehandeld. In kalenderjaar 2024 zijn er 45 beroepen afgerond en er staan momenteel nog 36 beroepen open waarvan 8 in afwachting zijn van uitspraak. In kalenderjaar 2024 zijn er 9.748 vragen over Faunazaken binnengekomen bij het BIJ12 loket, waarvan 1338 vragen over de wolf. Ten opzichte van 2023 is dit een forse toename, toen waren er 5428 vragen binnengekomen.

2 Gewasschade

In schadejaar 2024 zijn er 9.571 aanvragen voor een tegemoetkoming aan gewasschade ingediend. Dit zijn 1.556 aanvragen meer dan in 2023. Dat is een toename van 19%. De grootste percentuele toename is in Noord-Holland, Zuid-Holland en Zeeland. Deze toename in 2024 is gedeeltelijk te verklaren doordat er tegemoetkomingen zijn verleend voor voorheen vrijgestelde diersoorten (waarvoor eerdere jaren geen tegemoetkoming aangevraagd kon worden) in deze provincies. Daarnaast heeft zeer waarschijnlijk het niet meer heffen van leges in de provincie Zeeland gezorgd voor een toename in aanvragen. Zie tabel 1 voor een overzicht van aanvragen per provincie vanaf schadejaar 2020.

Tabel 1: Overzicht van aanvragen gewasschade per provincie sinds 2020

Aantal aanvragen gewasschade 2024					
Provincie	2020	2021	2022	2023	2024
Drenthe	86	159	177	203	202
Flevoland	35	32	51	68	62
Fryslân	1.233	1341	1422	1527	1789
Gelderland	1.193	1292	1272	1272	1222
Groningen	111	144	164	198	227
Limburg	573	594	657	638	730
Noord-Brabant	106	142	123	134	138
Noord-Holland	963	1125	1160	1300	1753
Overijssel	274	366	377	419	493
Utrecht	428	511	609	682	686
Zeeland	209	292	325	352	545
Zuid-Holland	394	625	925	1222	1724
Totaal	5605	6623	7262	8015	9571

Beoordelingstermijn gewasschade

Nadat een aanvraag is ingediend wordt er (automatisch) beoordeeld of de aanvraag voldoet aan de voorwaarden voor een tegemoetkoming. Mocht er niet aan de voorwaarden worden voldaan, dan ontvangt de aanvrager een besluit dat geen tegemoetkoming verleend wordt. Als er wel aan de voorwaarden wordt voldaan, gaat er een opdracht naar het taxatiebureau en wordt de aanvraag getaxeerd. Wanneer de eindtaxatie heeft plaatsgevonden, ontvangt BIJ12 een definitief taxatierapport van het taxatiebureau. De streeftermijn voor BIJ12 is om binnen 10 weken na ontvangst van het taxatierapport een besluit te nemen op een aanvraag.

Van de in het schadejaar 2024 ingediende aanvragen heeft 72% van de aanvragers binnen de streeftermijn van 10 weken een besluit ontvangen. 20% van de aanvragen ontving een besluit na 10 tot 20 weken en 8% heeft na 20 weken of meer een besluit gekregen.

In 2024 zijn er +/- 1.500 meer aanvragen in behandeling genomen en beoordeeld ten opzichte van 2023 met dezelfde capaciteit aan medewerkers. Dit heeft in periodes in een langere doorlooptijd geresulteerd. Daarnaast is de controle op adequaat gebruik (vereiste vastgelegde bejaagacties om faunaschade te voorkomen) arbeidsintensief, waarbij BIJ12 vaak in afwachting is van gegevens van de aanvrager voordat er een besluit genomen kan worden.

In 2024 waren er ook problemen voor de oplevering van taxatierapporten bij een taxatiebureau. Daardoor werden taxatierapporten later dan gebruikelijk aangeleverd en moesten taxatierapporten na aanleveren vaker gecorrigeerd worden door het taxatiebureau, wat vertraging veroorzaakte in

de afhandeling van de aanvragen. Echter doordat de streeftermijn voor afhandeling van de aanvragen is gekoppeld aan de ontvangst van het taxatierapporten van de taxatiebureau's is dit niet terug te zien in de gepresenteerde cijfers.

Het percentage van 72% in 2024 is vergelijkbaar met 2023. In 2023 hebben 71,5% van de aanvragen binnen 10 weken een besluit ontvangen. In 2022 was dit 41,4%.

Tabel 2: Beoordelingstermijn gewasschade schadejaar 2024

Beoordelingstermijn gewasschade schadejaar 2024					
Provincie	0-10	10-20	20-30	30-40	>40
Drenthe	58%	21%	15%	5%	0%
Flevoland	44%	31%	15%	8%	2%
Fryslân	81%	14%	4%	1%	1%
Gelderland	85%	12%	2%	0%	0%
Groningen	79%	14%	7%	0%	0%
Limburg	81%	15%	3%	1%	0%
Noord-Brabant	54%	35%	10%	1%	1%
Noord-Holland	71%	21%	6%	2%	0%
Overijssel	80%	19%	1%	0%	0%
Utrecht	77%	12%	8%	4%	0%
Zeeland	57%	23%	18%	2%	0%
Zuid-Holland	45%	45%	8%	2%	0%
Totaal	70,4%	21,8%	6,1%	1,4%	0,3%

Tabel 3: Beoordelingstermijn gewasschade vanaf schadejaar 2021

Beoordelingstermijn gewasschade per schadejaar 2021-2024								
Provincie	2021		2022		2023		2024	
	0-10 weken	>10 weken	0-10	>10 weken	0-10 weken	>10 weken	0-10 weken	>10 weken
Drenthe	61%	39%	38%	62%	64%	36%	58%	42%
Flevoland	53%	47%	22%	78%	56%	44%	44%	56%
Fryslân	35%	65%	27%	73%	80%	20%	81%	19%
Gelderland	78%	22%	43%	57%	78%	22%	85%	15%
Groningen	64%	36%	40%	60%	65%	35%	79%	21%
Limburg	85%	15%	63%	37%	45%	55%	81%	19%
Noord-Brabant	75%	25%	57%	43%	74%	26%	54%	46%
Noord-Holland	63%	37%	22%	78%	70%	30%	71%	29%
Overijssel	33%	67%	6%	94%	94%	6%	80%	20%
Utrecht	57%	43%	41%	59%	78%	22%	77%	23%
Zeeland	89%	11%	82%	18%	72%	28%	57%	43%
Zuid-Holland	33%	67%	56%	44%	51%	49%	45%	55%
Totaal	58,6%	41,4%	39,4%	60,6%	70,0%	30,0%	70,4%	29,6%

Afwijzingen

In 2024 zijn er 312 aanvragen (gedeeltelijk) afgewezen op adequaat gebruik. Dit wil zeggen dat er voor deze aanvragen niet aan de voorwaarden voldaan is omdat er onvoldoende bejaagacties hebben plaatsgevonden om voor een tegemoetkoming in aanmerking te komen. Provincies hebben in 2024 de vereiste voor de registratie van de bejaagacties verscherpt. Dit kan, naast de groei in aanvragen, hebben gezorgd voor een stijging ten opzichte van 2023. Naast adequaat gebruik zijn er ook andere voorwaarden die kunnen leiden tot een (gedeeltelijke) afwijzing, zoals het te laat indienen van de aanvraag, een gewas of diersoort dat niet voor een tegemoetkoming in aanmerking komt. Dit kan een afwijzing op perceelsniveau zijn (en dus niet de gehele aanvraag) dus hier zijn verder geen cijfers over opgenomen.

Tabel 4: Aantal afwijzen adequaat gebruik vanaf schadejaar 2020

Aantal afwijzingen controle adequaat gebruik per schadejaar					
Provincie	2020	2021	2022	2023	2024
Drenthe	1		5	12	5
Flevoland			3	8	5
Fryslân	14	4	70	39	42
Gelderland	8		36	28	21
Groningen			14	8	29
Limburg	8	6	38	60	83
Noord-Brabant	4	1	16	9	8
Noord-Holland	10		23	24	9
Overijssel	2	4	15	5	4
Utrecht	1		10	30	20
Zeeland	6	2	14	5	31
Zuid-Holland	14	19	20	21	55
Totaal	68	36	264	249	312

In schadejaar 2024 zijn er 913 aanvragen voor vermoedelijke wolvenschade bij BIJ12 ingediend. Van deze 913 aanvragen zijn 21 aanvragen niet verder opgevolgd. Redenen hiervoor waren bijvoorbeeld dubbele meldingen, te oude meldingen of meldingen van diersoorten die niet voor een tegemoetkoming in aanmerking komen (huisdieren of wildprooien). Deze niet opgevolgde meldingen zijn niet verder meegenomen in onderstaande overzichten.

Het totaal aantal opgevolgde meldingen is een verdubbeling ten opzichte van 2023. De meeste aanvragen komen uit Gelderland, Fryslân en Drenthe.

Tabel 5: Aantal aanvragen veeschade per provincie

Aantal aanvragen veeschade per provincie				
Provincie	2021	2022	2023	2024
Drenthe	15	130	114	159
Flevoland		6	2	6
Fryslân	15	46	76	175
Gelderland	19	47	109	391
Groningen	3	11	20	9
Limburg	11	28	25	5
Noord-Brabant	36	88	32	36
Noord-Holland			3	2
Overijssel	12	39	26	39
Utrecht		2	14	59
Zeeland		8	1	10
Zuid-Holland				1
Totaal	111	405	422	892

Beoordelingstermijn

Van de 892 aanvragen in schadejaar 2024 hebben 458 aanvragen een besluit ontvangen binnen de gestelde termijn van 16 weken. 390 aanvragen hebben buiten de gestelde termijn een besluit ontvangen en 44 aanvragen zijn nog in beoordeling. De percentages verschillen per provincie, zie hiervoor tabel 7. Landelijk gezien hebben 51% van de aanvragen binnen de termijn een besluit ontvangen en 44% buiten de termijn. 5% van de aanvragen zijn nog in beoordeling. In tabel 5 is te zien binnen hoeveel weken na de aanvraag een besluit is gestuurd.

Er zijn verschillende verklaringen voor het niet kunnen besluiten binnen 16 weken.

Zo is de termijn voor het taxatiebureau om taxatierapporten aan te leveren niet altijd gehaald en was er ook vertraging in de DNA-analyse waarop gewacht moest worden voordat er een besluit genomen kon worden. In onderstaande paragrafen wordt hier verder op ingegaan. Daarnaast speelde het achteraf opvragen van het IBAN-nummer bij de aanvrager een rol in de vertraging van de uitbetaling.

Tabel 6: Beoordelingstermijn veeschade 2024

Aantal weken beoordelingstermijn	Aantal aanvragen	%
Minder dan 12 weken	152	17%
12 tot 16 weken	306	34%
17 tot 20 weken	210	24%
21 tot 24 weken	68	8%
25 + weken	112	13%
Nog in behandeling	44	5%
totaal	892	100%

Tabel 7: Beoordelingstermijn per provincie

Beoordelingstermijnen – besluit binnen 16 weken				
Provincie	ja	nee	nog openstaand	totaal
Drenthe	58%	36%	5%	100%
Flevoland	67%	33%	0%	100%
Fryslân	71%	29%	0%	100%
Gelderland	44%	51%	5%	100%
Groningen	67%	33%	0%	100%
Limburg	60%	40%	0%	100%
Noord-Brabant	42%	28%	31%	100%
Noord-Holland	0%	100%	0%	100%
Overijssel	38%	51%	10%	100%
Utrecht	42%	54%	3%	100%
Zeeland	0%	100%	0%	100%
Zuid-Holland	0%	100%	0%	100%
Totaal	51%	44%	5%	100%

Leveringstermijn taxatierapport

De termijn voor het aanleveren van het taxatierapport door het taxatiebureau is 6 weken na veldbezoek. Dit is niet altijd gehaald. In schadejaar 2024 zijn 70% van de taxatierapporten binnen de termijn van 6 weken ontvangen en is 30% van de taxatierapporten na 6 weken of later ontvangen. Daarnaast moesten er vaak correcties door het taxatiebureau op de taxatierapporten worden doorgevoerd. Deze correcties zorgde ook voor vertraging, omdat een gecorrigeerd rapport moest worden opgeleverd. In tabel 8 is het percentage per provincie te zien wat binnen de termijn een besluit heeft ontvangen. In tabel 8 is de mate van termijnoverschrijding te zien.

Tabel 8: Leveringstermijn taxatierapport

Leveringstermijn taxatierapport - binnen 6 weken aangeleverd?			
Provincie	ja	nee	totaal
Drenthe	69%	31%	100%
Flevoland	67%	33%	100%
Fryslân	70%	30%	100%
Gelderland	68%	32%	100%
Groningen	78%	22%	100%
Limburg	60%	40%	100%
Noord-Brabant	67%	33%	100%
Noord-Holland	50%	50%	100%
Overijssel	64%	36%	100%
Utrecht	88%	12%	100%
Zeeland	70%	30%	100%
Zuid-Holland	100%	0%	100%
Totaal	70%	30%	100%

Leveringstermijn DNA

De uitslagen van de DNA-analyses waren in vele gevallen later dan gebruikelijk. Dit is te verklaren door het toegenomen aantal aanvragen en dus ook een toename aan DNA-monsters dat geanalyseerd moest worden. Zie tabel 10 voor termijnen van de DNA-analyse.

Tabel 9: Leveringstermijn DNA

Leveringstermijn DNA	Aantal aanvragen	%	
1 - 30 dagen	44	5%	snel
31 - 60 dagen	415	46%	gebruikelijk
61 - 90 dagen	340	38%	gebruikelijk / enigszins vertraagd
90+ dagen	79	9%	vertraagd
geen afname	15	2%	
totaal	893	100%	

4 Bezwaar en beroep

Het totaal aantal aanvragen in 2024 betreft 10.484 (9.571 gewasschade en 913 veeschade). Dit is van belang om een beeld te geven hoeveel aanvragers/ grondgebruikers - *verhoudingsgewijs* - bezwaar aantekenen tegen het besluit op hun aanvraag en hoeveel aanvragers vervolgens in beroep gaan bij de rechtbank tegen de beslissing op bezwaar. De tabellen in deze paragraaf zijn per kalenderjaar, dus niet per schadejaar.

Bezwaren

Het onderstaande schema geeft een beeld van de (totale) beginvoorraad, het aantal binnengekomen bezwaren, het aantal afgehandelde bezwaren en de eindvoorraad in 2024:

Tabel 10: Cijfers bezwaren 2024

Bezwaren 2024			
Beginvoorraad	Binnengekomen	Afgehandeld	Eindvoorraad
324	262	350	236

De eindvoorraad bestaat uit 161 reguliere zaken en 75 zaken die momenteel worden aangehouden in afwachting van instructies van de provincie en vanwege lopende beroepsprocedures. De reguliere zaken betreffen allen bezwaren die in 2024 zijn ontvangen. De zaken die in afwachting zijn van nadere instructies of uitkomsten van lopende beroepsprocedures, betreffen hoofdzakelijk bezwaren uit 2022 en 2023. Dit betreft zaken uit Noord-Holland die zien op het toegepaste eigen risico. En zaken uit Drenthe en Overijssel die zien op één grondgebruiker met wolvenschade.

Bezwaren per provincie

Het onderstaande schema geeft een beeld van de beginvoorraad, het aantal binnengekomen bezwaren, het aantal afgehandelde bezwaren en de eindvoorraad in 2024 per provincie:

Tabel 11: Cijfers bezwaren per provincie 2024

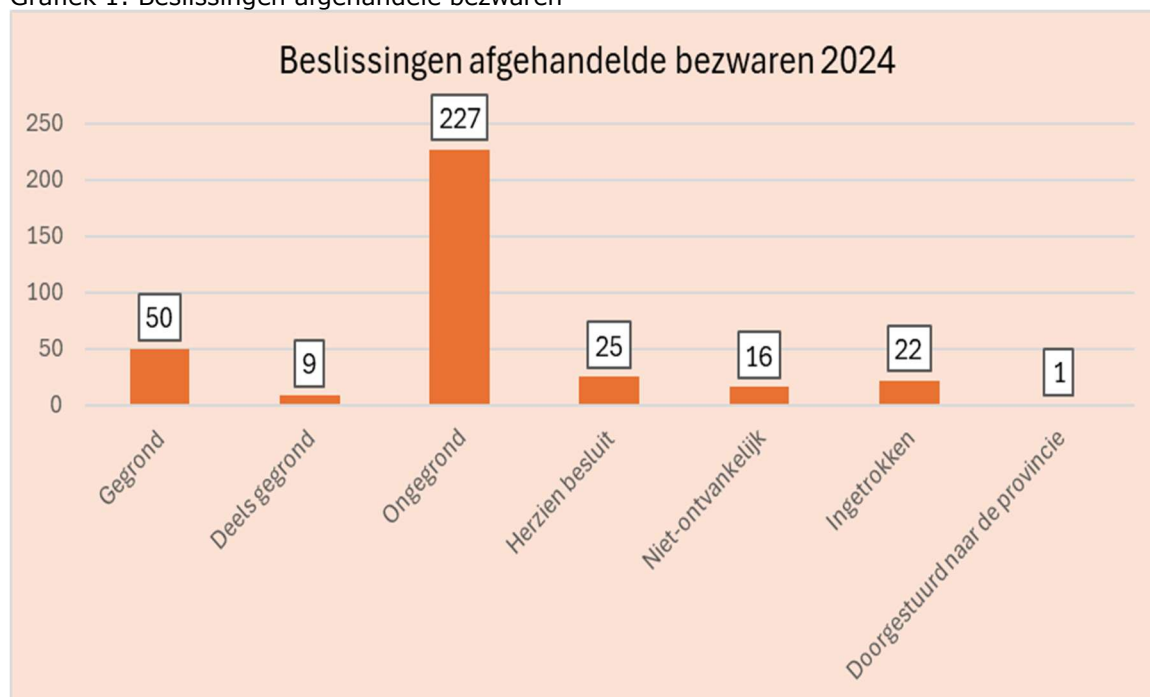
Bezwaren per provincie 2024				
Provincie	Beginvoorraad	Binnengekomen	Afgehandeld	Eindvoorraad
Drenthe	30	13	33	10
Flevoland	5	1	6	0
Fryslân	76	35	88	23
Gelderland	22	24	28	18
Groningen	8	14	13	9
Limburg	29	34	47	16
Noord-Brabant	27	13	34	6
Noord-Holland	74	50	38	86
Overijssel	12	18	7	23
Utrecht	11	21	16	16
Zeeland	17	15	18	14
Zuid-Holland	13	24	22	15
Totaal	324	262	350	236

*De begin- en eindvoorraad bestaan uit bezwaren uit 2022, 2023 en 2024.

Uitkomst afgehandelde bezwaren

Het onderstaande overzicht geeft een schematische weergave van de beslissingen van de afgehandelde bezwaarschriften:

Grafiek 1: Beslissingen afgehandelde bezwaren



Tabel 12: Wettelijke beslistermijnen bezwaren per provincie

Wettelijke beslistermijnen van de bezwaren op tegemoetkomingsbesluiten faunaschade 2024				
Provincie	Binnen termijn afgerond	Buiten termijn afgerond	Binnen termijn in behandeling	Buiten termijn in behandeling
Drenthe	2	9	1	1
Flevoland	0	1	0	0
Fryslân	1	25	3	6
Gelderland	1	12	3	8
Groningen	2	9	1	2
Limburg	6	20	3	5
Noord-Brabant	1	8	2	2
Noord-Holland	6	25	5	14
Overijssel	0	3	1	14
Utrecht	0	7	7	7
Zeeland	2	10	0	3
Zuid-Holland	1	19	3	1
Totaal	22	148	29	63

Bovenstaande gegevens laten zien dat de termijnen voor de bezwaren niet worden gehaald. In 2024 is met extra inhuur gewerkt aan het wegwerken van de achterstand in de liggende bezwaren. Dit is deels gelukt.

Beroepen

In 2024 zijn er in totaal 29 beroepen ontvangen. Zie onderstaande tabel voor een overzicht van de beroepen per provincie.

Tabel 13: Aantal beroepen per provincie

Beroepen per provincie				
Provincie	Ontvangen 2023	Ontvangen 2024	Afgerond	Open
Drenthe	3	4	1	6
Flevoland	2	0	0	2
Fryslân	5	13	9	9
Gelderland	1	1	2	0
Groningen	2	0	2	0
Limburg	4	3	3	4
Noord-Brabant	8	2	2	8
Noord-Holland	19	1	16	4
Overijssel	3	1	3	1
Utrecht	2	1	3	0
Zeeland	3	1	4	0
Zuid-Holland	0	2	0	2
Totaal	52	29	45	36 (28) 8 zaken in afwachting uitspraak

Opmerkelijk is dat het aantal ingediende beroepen sterk fluctueert. In 2022 zijn er slechts 9 beroepen ingediend. Deze 9 zaken van 2022 zijn afgesloten en in dit overzicht niet meer meegenomen. In 2023 hebben grondgebruikers totaal 52 beroepen aanhangig gemaakt, en in 2024 is 29 keer beroep ingesteld. Beeld is dat 2023 een uitzondering is geweest met een extra toename aan beroepen. De fluctuatie 2022-2023-2024 is wellicht een uitvloeisel van de coronapandemie. Verder hangt het hogere aantal ook samen met een provinciaal thema/beleidsregel:

In Noord-Holland gaan 11 van de 19 beroepen in 2023 over hetzelfde: ze zijn gericht tegen de toen geldende beleidsregel 20% eigen risico bij (drie soorten) ganzenschade. Omdat de beleidsregel (en niet de uitvoering daarvan door BIJ12) het geschilpunt is, worden deze procedures door de provincie Noord-Holland zelf gevoerd.

In Fryslân gaan 8 van de 13 beroepen in 2024 over de Handreiking Normaal Maatschappelijk Risico die wordt gebruikt om te toetsen of het toepassen van 20% eigen risico, in een individueel geval, toch onevenredig uitpakt. Deze procedures worden door Fryslân zelf gevoerd.

5 Vragen en klachten

In dit hoofdstuk gaan we in op de binnengekomen vragen bij het BIJ12-Loket in het jaar 2024 en binnengekomen klachten via de klachtenprocedure. De tabellen en grafieken in deze paragraaf zijn per kalenderjaar. We vergelijken het jaar 2024 met het vorige jaar 2023.

Vragen

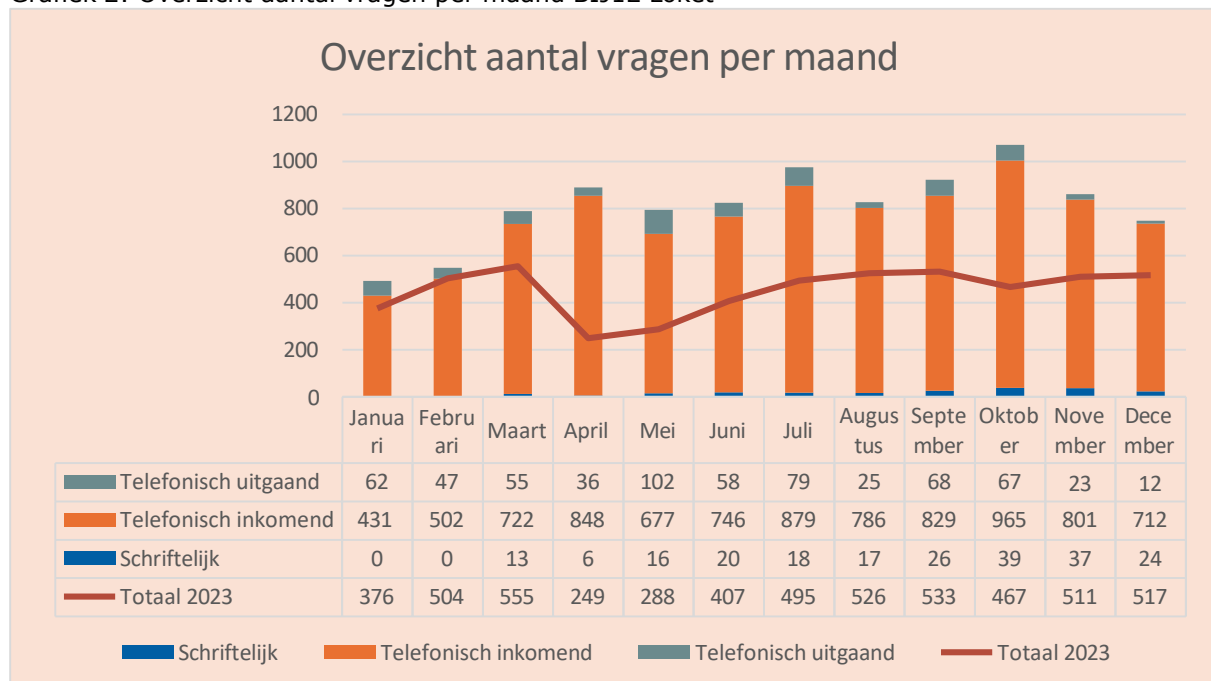
Het BIJ12-loket behandelt een breed scala aan vragen die zowel telefonisch als per e-mail binnenkomen.

Voor Faunazaken is het Loket het eerste aanspreekpunt voor iedereen die vragen heeft. Een groot deel van deze vragen heeft betrekking op het online portaal MijnFaunazaken waar grondgebruikers hun faunaschade kunnen melden en de status van hun melding kunnen opvragen. Ook vermoedelijke wolvenschade kan via het BIJ12-Loket worden gemeld. De medewerkers van het loket vullen dan samen met de veehouder het formulier in dat vervolgens door de consulent van Faunazaken verder wordt opgepakt. Ook mailt en belt het BIJ12-Loket naar aanvragers om ontbrekende gegevens op te vragen die nodig zijn voor de beoordeling van de tegemoetkomingsaanvraag.

Totaal aantal vragen

In 2024 zijn er 9.748 vragen binnengekomen bij het BIJ12-Loket. Ten opzichte van 5.428 vragen in het jaar 2023 is dit een forse toename. De reden van deze toename zijn onder andere de stijging van het aantal aanvragen in 2024 en de problemen bij taxatiebureaus. Zo zijn er meer vragen binnengekomen over de status van de lopende tegemoetkomingsaanvragen.

Grafiek 2: Overzicht aantal vragen per maand BIJ12 Loket



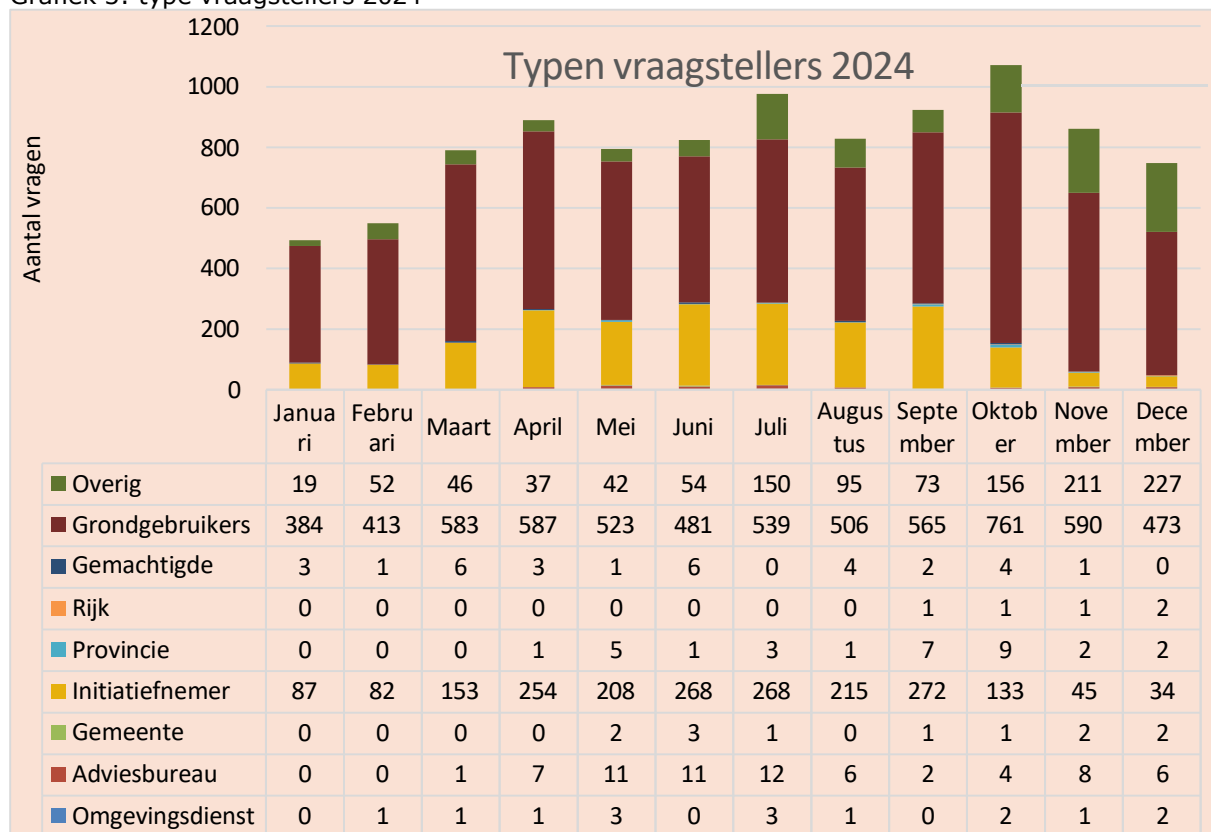
Typering vragen

Hieronder zijn grafieken opgenomen met specificaties over de verschillende typen aanmelders, sectoren en onderwerpen van de gestelde vragen in 2024.

Typen vraagstellers

Uit de onderstaande grafiek is op te maken dat het grootste gedeelte van de vragen afkomstig was van grondgebruikers. Daarna volgt voornamelijk de categorie 'initiatiefnemers'. Dit zijn vraagstellers die nog niet concreet als grondgebruiker konden worden gespecificeerd, omdat zij bijvoorbeeld nog geen tegemoetkomingsaanvraag hadden ingediend.

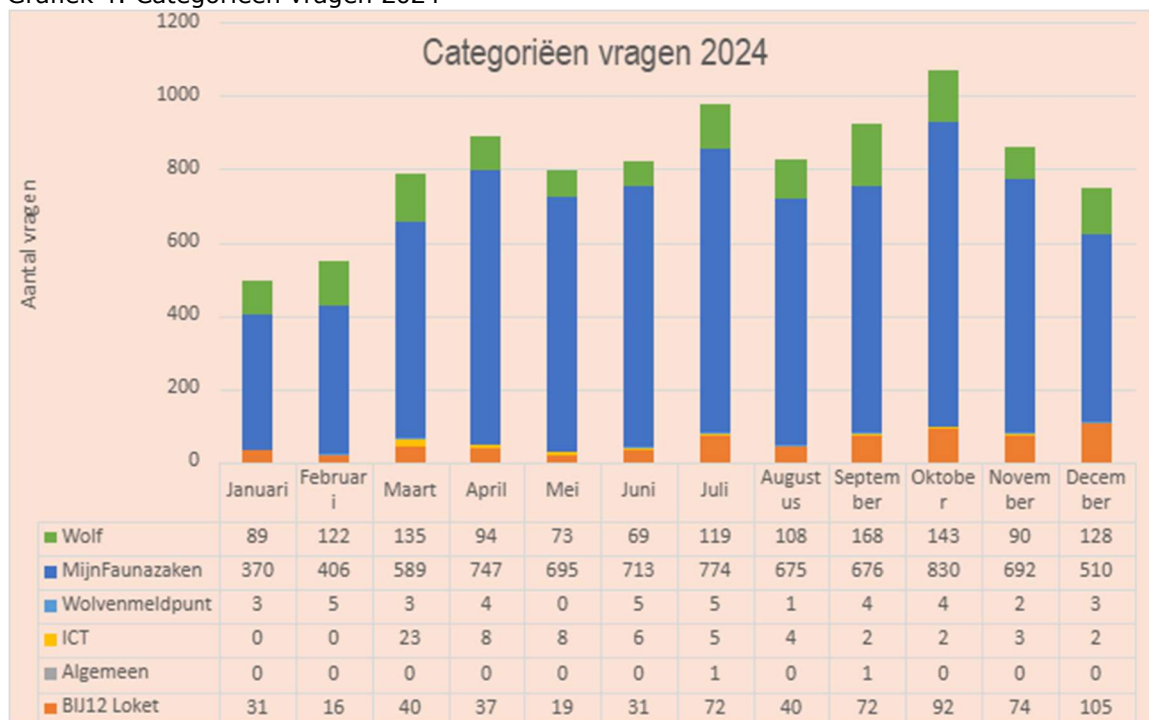
Grafiek 3: type vraagstellers 2024



Onderwerpen

In grafiek 4 is te zien dat een groot deel (7.680) van de gestelde vragen maandelijks gingen over MijnFaunazaken. Ook ging een groot gedeelte van de vragen over de categorie wolf, dit waren in totaal 1.338 vragen in 2024. Daarna volgt de categorie 'BIJ12-Loket', dit zijn vragen die bij het Loket binnen zijn gekomen die geen relatie hebben met Faunazaken.

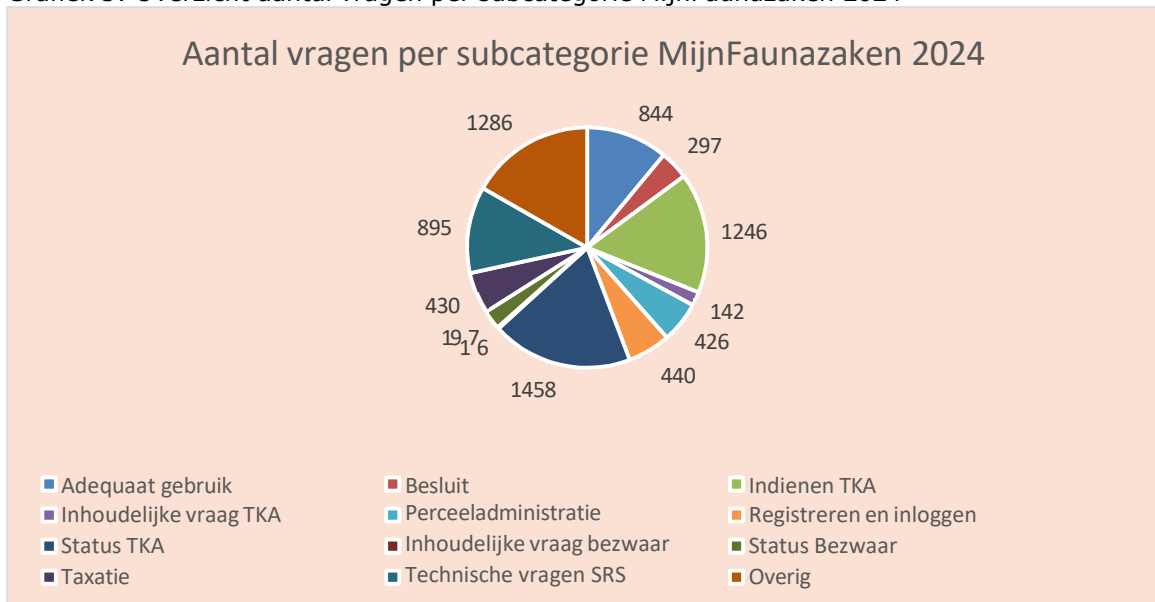
Grafiek 4: Categoriën vragen 2024



Categoriën Mijnfaunazaken

In grafiek 5 is te zien hoeveel vragen er per subcategorie van MijnFaunazaken zijn gesteld. De meeste vragen gingen over de status van de tegemoetkomingsaanvraag (TKA). Ook zijn er veel vragen binnen gekomen over het indienen van een TKA en technische vragen over het faunaschaderegistratiesysteem SRS (www.faunaschade.nl). De categorie 'overig' staat onder andere voor algemene vragen over het portaal of inhoudelijke vragen over faunaschades.

Grafiek 5: Overzicht aantal vragen per subcategorie MijnFaunazaken 2024

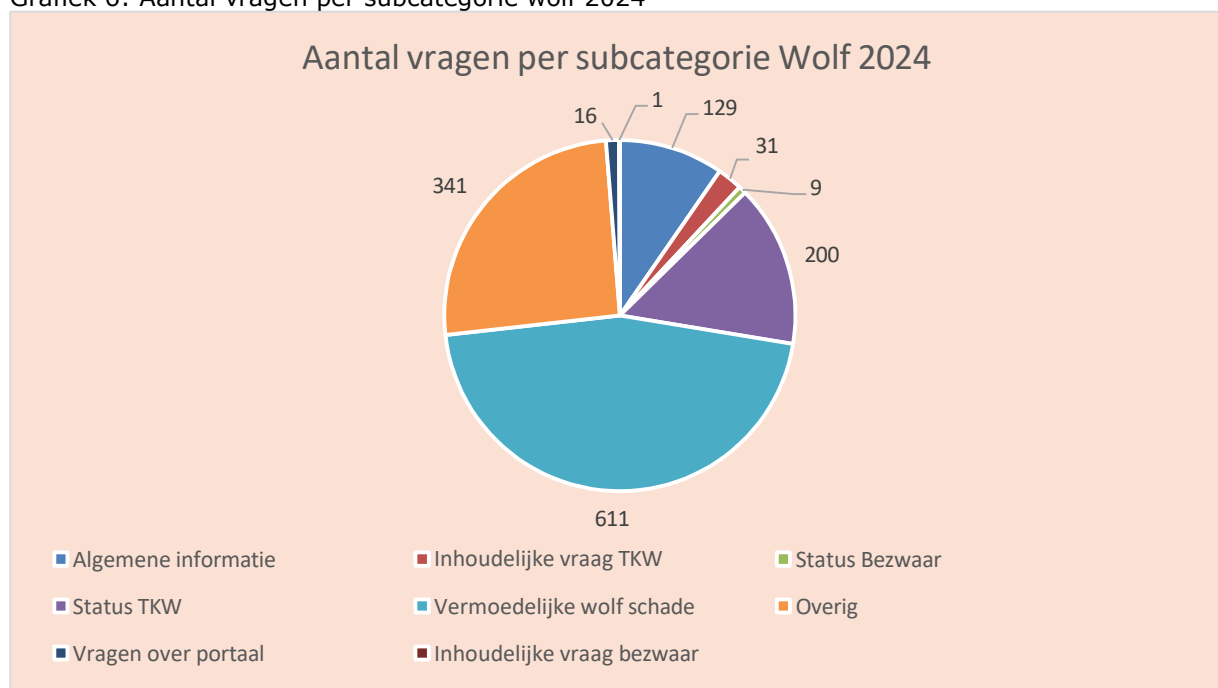


Categoriën wolf

In grafiek 6 is te zien hoeveel vragen er per subcategorie van 'wolf' zijn gesteld. De meeste vragen gingen over het melden van vermoedelijke wolvenschade. Ook zijn er veel vragen binnengekomen over de status van een tegemoetkomingsaanvraag wolf (TKW). De categorie 'overig' staat onder

andere voor algemene vragen over wolven in Nederland.

Grafiek 6: Aantal vragen per subcategorie wolf 2024



Klachten

In de meeste gevallen worden vragen en eventueel ongenoegen via het Loket ontvangen. Daarnaast heeft BIJ12 ook een formele klachtenprocedure. Via de website kan een klachtenformulier worden ingevuld. Deze klachten komen bij een klachten coördinator terecht. De klachten coördinator neemt de klachten in behandeling. Met de betrokken medewerkers voor het betreffende onderwerp wordt naar een reactie en waar mogelijk oplossing gezocht met de melder van de klacht.

Aantal klachten 2023 en 2024		
	2023	2024
Totaal aantal klachten 2023 en 2024	12	23
Klachten betreffende Faunzaken/wolf	11	16

Van de 16 meldingen in 2024 hadden er 8 klachten betrekking op (her)taxaties van gewassen en 8 klachten hadden betrekking op werkzaamheden of voorkomen van de wolf.