

Bijlage 3 - Programma van Eisen

1. Algemeen

1. De uitvoering van de werkzaamheden is volledig in overeenstemming met de wet WOZ en de instructies, kwaliteitseisen, richtlijnen en waarderingsvoorschriften van de Waarderingskamer, de heersende jurisprudentie en met toepassing van de landelijke taxatiewijzers.
2. Inschrijver werkt volgens de in paragraaf 2 van het Programma van eisen beschreven werkwijze.
3. Indien door aanvullende wensen of gewijzigde inzichten van opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten prestaties van belang zijnde wettelijke voorschriften, de prestaties die opdrachtnemer op grond van de overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verzaamd dan wel uitgebreid, is sprake van meerwerk, dat voor vergoeding in aanmerking komt. Tot meerwerk worden niet gerekend aanvullende werkzaamheden of gewijzigde inzichten die opdrachtnemer bij het sluiten van de overeenkomst had behoren te voorzien. Indien een partij meent dat van meerwerk sprake is, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk mededeling doen aan de andere partij.
Wijzingen in aantallen (zoals aantallen woningen en niet-woningen, bezwaarschriften, beroepszaken) geven geen aanleiding tot meerwerk.
4. Opdrachtnemer start geen meerwerk voordat hij schriftelijke of elektronisch opdracht van opdrachtgever heeft gekregen om dit te doen.
5. Er kan ook sprake zijn van minderwerk doordat opdrachtgever besluit om een deel van de opdracht zelf te gaan uitvoeren. Bij de jaarlijkse waarde bepalingen van woningen en niet-woningen kan hier sprake van zijn. De werkelijke aantallen waarde bepalingen zullen verrekend worden met de door U opgegeven tarieven.
6. De opdrachtgever start geen minderwerk voordat hij schriftelijk of elektronisch de opdrachtnemer in kennis stelt.
7. Taxateurs welke door opdrachtnemer worden ingezet binnen de gemeente Oisterwijk, Goirle en Hilvarenbeek dienen eerst voorgesteld te worden aan de gemeente. Dit houdt in dat opdrachtnemer de gemeente inzicht verschaft in de ervaringen van de in te zetten medewerker als ook aangeeft op welk terrein deze taxateur werkzaam zal zijn. De taxateurs moeten beëdigd WOZ-taxateur zijn.
8. De medewerkers van opdrachtnemer dienen goed ingevoerd te zijn in de regionale waardeverhoudingen en dienen te voldoen aan de Uitvoeringsregeling vakbekwaamheidseisen van de wet WOZ. Als de gemeente zwaarwegende bezwaren heeft tegen de voorgestelde persoon, zal zij dit schriftelijk en gemotiveerd bij opdrachtnemer kenbaar maken. De voorgestelde medewerker zal dan niet bij de gemeente Oisterwijk, Goirle en Hilvarenbeek worden ingezet. Bovenstaande geldt voor alle bij deze gemeenten in te zetten medewerkers van opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer stelt een vaste ervaren projectleider aan voor de gemeente.
10. De in de prijzenstaat opgegeven prijzen gelden gedurende de gehele duur van de overeenkomst. Wijzigingen zijn alleen mogelijk in verband met indexaties conform de Overeenkomst.

2. Werkwijze

2.1 Jaarlijkse herwaardering woningen en niet-woningen

De jaarlijkse herwaardering wordt uitgevoerd in de software van Level Consultancy. Het is dus de bedoeling dat opdrachtnemer de werkzaamheden in de software van Level uit gaat voeren.

Herwaardering wordt volledig uitgevoerd in overeenstemming met de wet WOZ en de instructies, kwaliteitseisen, richtlijnen en waarderingsvoorschriften van de Waarderingskamer, de heersende

jurisprudentie en met toepassing van de landelijke taxatiewijzers. De incurante objecten worden daar waar mogelijk met TIOX gewaardeerd.

Onderdeel van de jaarlijkse herwaardering is het controleren van de objectkenmerken uitgaande van 20% controle van het totale bestand per jaar. In overleg met opdrachtnemer moet een planning gemaakt. Gedacht moet worden aan de controle van de primaire en/of secundaire objectkenmerken bijvoorbeeld via veldcontroles.

Taxaties woningen en niet-woningen

Dit proces wordt volledig geautomatiseerd uitgevoerd. Opdrachtnemer voert jaarlijks nieuwe referentieobjecten op. Voor de taxatie van woningen worden in beginsel geen referenties gebruikt die meer dan 24 maanden van de waardepeildatum zijn gelegen. Met behulp van het taxatiemodel worden de waarden van alle woningen berekend. Opdrachtnemer voert hierop kwaliteitscontroles uit op de ratio, onderlinge waardeverhoudingen, opvallende waardestijgingen en waardedalingen, meegetaxeerde oppervlakte ten opzicht van de toegekende kadastrale oppervlakte, verhouding gemengde objecten (70% / 30%). Bij iedere controle wordt op objectniveau recordsoort 25 gevuld. De totale oplevering van de gecontroleerde WOZ-waarden, behoudens de mutatiebijhouding vindt uiterlijk op 1 oktober voor het betreffende jaar plaats. In verband met de tariefbepaling van de OZB ontvangt de gemeente op 1 september van het betreffende jaar de voorlopige herwaardering.

NSW objecten

De waardering van de reeds bestaande en eventuele nieuwe NSW objecten worden door opdrachtnemer gewaardeerd. Indien nodig door middel van een bezoek ter plaatse dan wel in pandige opname.

Taxaties objecten in aanbouw

Dit wordt uitgevoerd conform het 'proces waardering van objecten in aanbouw' van de geldende waarderingsinstructie. In de laatste twee weken van het jaar en eerste week van het nieuwe jaar moeten er foto's gemaakt worden van alle panden in aanbouw. Daarna beoordeeld en gewaardeerd worden. De objecten in aanbouw moeten in de initiële run van aanslagen worden opgelegd. Eind januari moet waardering van deze objecten daarom klaar zijn en ter controle worden aangeboden aan de gemeente.

Procedure jaarlijkse herwaardering woningen en niet-woningen		
	Gemeente	Inschrijver
Draaien (onwaarschijnlijkheids)controles bij ontvangst bestand		X
Herzien waarderingsmodel op basis van de permanente markt analyse		X
Aan het eind van Q2, Q3 en Q4 de mutatiebijhouding aanleveren	X	
Aanleveren voorlopige herwaardering ivm tariefbepaling OZB op 1 september		X
De mutatiebijhouding terug leveren in het reguliere bestand van 1 oktober		X
Eind van het jaar de objecten in aanbouw fotograferen		X
Eind januari oplevering objecten in aanbouw		X
Aanleveren bestand met nieuwe gecontroleerde waarden 1 oktober		X
Controleren taxatieresultaten	X	

Planning

In overleg met de inschrijver wordt een plan van aanpak voor de herwaardering opgesteld. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe en wanneer welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Hierbij moet het ook duidelijk zijn of de inschrijver of de gemeente verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een taak. Om de druk aan het eind van het jaar te verlichten is het wenselijk om in de zomer de niet-woningen al te waarderen. Hierom wordt verzocht om in de planning de deelleveringen inzichtelijk te maken. Zoals de agrarische objecten en de incurante objecten al per 1 september opleveren. Op 1 oktober na de waardepeildatum is de totale herwaardering opgeleverd.

2.2 Afhandeling bezwaarschriften

De eerste zes weken na het verzenden van de WOZ-beschikkingen en aanslagen OZB (normaal eind februari) geldt er een informeel traject. Deze informele bezwaren worden allemaal door opdrachtnemer afgehandeld. De taxateur behandelt deze zaken in huis bij de gemeente en neemt zo snel mogelijk contact op met de burger. Alle reacties moeten binnen de zes weken (de bezwaartermijn) afgewerkt zijn. Opdrachtnemer moet voldoende taxateurs in huis hebben om deze werkzaamheden uit te voeren. De administratieve afhandeling ligt bij de gemeente.

Met betrekking tot de bezwaarschriften doet de gemeente de ontvankelijkheidstoets en selecteert de bezwaarschriften bij binnen komst op waarde- en plicht. De plicht-bezwaren handelt de gemeente zelf af. De gemeente stuurt een ontvangstbevestiging en beheert de pro forma bezwaren tot deze compleet zijn.

De waarde-bezwaarschriften en de bezwaarschriften over verkeerde objectafbakening worden door opdrachtnemer afgehandeld. Bovendien worden ook ambtshalve bezwaarschriften tegen de hoogte van de waarde door opdrachtnemer afgehandeld.

Indien er sprake is van grieven die betrekking hebben op de kwaliteit en onderhoudstoestand binnen het object, vindt er altijd een inpandige opname plaats. Voorafgaand worden afspraken gemaakt bij welke van de overige grieven ook een inpandige opname van toepassing is.

Ingeval van verzoek tot hoorzitting en/of mediation verleent opdrachtnemer desgewenst en zonder extra kosten bijstand bij de hoorzitting en/of mediation. Er wordt alleen een hoorzitting gehouden indien er om wordt verzocht en wanneer het bezwaar (kennelijk) ongegrond is.

De termijn voor het afhandelen van bezwaren van de initiële beschikkingsrun loopt uiterlijk af op 1 oktober van het betreffende belastingjaar. Bij een extra beschikkingsrun moeten de bezwaren in ieder geval voor het einde van het huidige belastingjaar en/of volgens de wettelijke termijnen worden afgehandeld.

In onderstaande tabel wordt nader toegelicht welke taken de gemeente uitvoert en welke taken de gemeente wenst te beleggen bij de inschrijver in het kader van de afhandeling van bezwaarschriften.

Procedure afhandeling bezwaarschriften		
	Gemeente	Inschrijver
Inboeken binnengekomen bezwaarschrift in postregistratie- en waarderingsysteem en verzenden ontvangstbevestiging	X	
Verzoeken om aanvulling (in geval van proforma bezwaar)	X	
Beoordeling bezwaarschrift (bureau of inpandig)		X
Planning inpandige opnames		X
Uitvoering inpandige opnames		X
Vullen controle record in waarderingsysteem		X
Vorbereiden, plannen, houden en verslag maken van de hoorzitting	x	
Verwerken mutaties n.a.v. bevindingen		X
Aanleveren concept uitspraak waarin verslag van de hoorzitting is verwerkt		X
Beoordelen concept uitspraak. Gemeente is eindverantwoordelijk en kan dus afwijken van het advies van de taxateur.	X	
Verzenden definitieve uitspraak inclusief registratie in de systemen	X	

Planning

De objecten welke inpandig moeten worden bezocht, dienen in normaal gesproken in april en mei bezocht te worden. Van de bezwaarschriften die voor 20 april van het belastingjaar door de gemeente zijn ingeboekt dient 75% voor 1 september door de inschrijver te zijn afgehandeld. De overige 25% voor 1 oktober.

2.3 Afhandeling beroepschriften

Opdrachtnemer levert op verzoek een verweerschrift en een uitgebreid taxatierapport, waarin in ieder geval een matrix, een grondprijsstaffel en indien van toepassing het benoemen van het waardegebied is opgenomen. In het verweer wordt ingegaan op alle grieven van belanghebbende en worden tevens alle argumenten opgenomen die, de in het geding zijnde, waarde onderbouwen. Het verweer wordt uiterlijk vijf (5) werkdagen voor het einde van de indieningstermijn aan de gemeente geleverd ter controle en verzending. De gemeente wordt in WOZ-procedures tijdens de zitting vertegenwoordigd of bijgestaan door opdrachtnemer. Dit geldt voor beroepen die worden ingediend voor de WOZ-waarde vanaf waardepeildatum 1-1-2021 als mede de nog openstaande beroepen die bij de drie gemeenten nog lopen. Bovenstaande geldt zonder meerwerkkosten ook bij Hoger Beroepszaken.

Procedure afhandeling beroepschriften		
	Gemeente	Inschrijver
Inboeken binnengekomen beroepschrift via de rechtbank in postregistratie- en heffingensysteem	X	
Doorsturen stukken rechtbank naar inschrijver	X	
Aanleveren verweerschrift inclusief bijlagen		X
Verzamelen aanvullende gevraagde stukken	X	
Ontvangen en doorsturen stukken rechtbank	X	
Verzenden compleet dossier naar rechtbank	X	
Bijwonen zitting rechtbank waarbij taxateur ondersteuning verleent	X	X

2.4 Permanente markt analyse

In onderstaande tabel wordt nader toegelicht welke taken de gemeente zelf uitvoert en welke taken de gemeente wenst te beleggen bij de inschrijver in het kader van de permanente markt analyse.

Procedure permanente markt analyse		
	Gemeente	Inschrijver
Uploaden vraagprijsinformatie via WOZ Datacenter (iWOZ)	X	
Registreren verkoopcijfers Kadaster en uploaden in waarderingssysteem	X	
Verzenden verkoopinlichtingen formulier naar alle verkochte woningen	X	
Verzenden huurinlichtingen formulier naar alle niet-woningen	X	
Uitvoeren permanente markt analyse waaronder controle objectkenmerken		X

Planning

Het belangrijkste doel van de permanente marktanalyse is om te beoordelen in hoeverre de gerealiseerde verkoopcijfers van woningen bruikbaar zijn voor modelmatige waardebeoordeling. Daarnaast dient uit de marktanalyse systematisch te worden afgeleid welke objectkenmerken relevant zijn voor de waarde van woningen. Tenslotte wordt tijdens het proces marktanalyse voor elke woning waarvoor marktgegevens beschikbaar zijn, beoordeeld of de geregistreerde objectkenmerken overeenstemmen met de werkelijkheid.

Er wordt van de inschrijver verwacht dat de permanente marktanalyse juist, volledig en tijdig wordt uitgevoerd conform het stappenplan zoals beschreven in de Waarderingsinstructie.

2.5 Waarderingskamer

Tot de opdracht behoort tevens het verstrekken van cijfers en informatie ten behoeve van inventarisaties en controles door de Waarderingskamer. Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van een taxateur bij de inspecties ter plaatse. Deze werkzaamheden/aanwezigheid worden uitgevoerd binnen de overeengekomen prijs.

2.6 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert op verzoek van de gemeente een managementrapportage aan met betrekking tot :

- Een overzicht proces herwaarderingsafhandeling;
- Een overzicht van de bezwaren.

Indien de gemeente ook andere gegevens nodig heeft zal opdrachtnemer meewerken aan de verstrekking hiervan.