

Bijlage B | Programma van Eisen Afhandeling WOZ-bezwaren

In dit Programma van Eisen (hierna te noemen PvE) staan alle eisen beschreven waaraan gedurende de opdracht van deze aanbesteding **Afhandeling WOZ-bezwaren** voldaan moet worden.

Algemene eisen	
1.	De Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit: • Het beoordelen van de waardering van het object op basis van de kenmerken en de verhouding binnen de groep; • Het verzenden van een concept uitspraak voorafgaand aan de hoorzitting; • Het organiseren en houden van de (telefonische) hoorzittingen; • Incidenteel opname ter plaatse; • Indien van toepassing, het corrigeren van objectkenmerken en genereren van de aangepaste waarde binnen het waarderingsmodel van de gemeente; • Het doorvoeren van de aangepaste waarde naar de belastingapplicatie; • In het zaakstelsel de uitspraak op bezwaar maken; • Het administratief afhandelen van de bezwaren in de waarderings- en belastingapplicatie en in het zaakstelsel, inclusief het regelen van een eventuele verminderingsnota en de uitbetaling van de proceskostenvergoeding.
2.	Goed in woord en geschrift; to the point, begrijpelijk Nederlands binnen de juridische mogelijkheden.
3.	De bezwaren die door niet-No Cure No Pay (NCNP) bureaus zijn ingediend naar aanleiding van het februari kohier moeten voor 31 juli zijn afgehandeld (uitloop t/m 31 augustus). Bezwaren naar aanleiding van latere kohieren moeten zijn afgehandeld voor 31 december van het betreffende jaar.
4.	De bezwaren die door No Cure No Pay (NCNP) bureaus zijn ingediend naar aanleiding van het februari kohier moeten voor 30 september zijn afgehandeld. Bezwaren naar aanleiding van latere kohieren moeten zijn afgehandeld voor 31 december van het betreffende jaar.
5.	De afhandeling van de bezwaren is ook mogelijk door 2 personen, bijvoorbeeld taxateur i.c.m. administratief ondersteuner. Dit dient bij de inschrijving te worden vermeld.
6.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst dezelfde medewerker(s) aan voor de uitvoering van de Opdracht. Indien dit wijzigt, bijvoorbeeld door wisseling van functie of werkgever etc., stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk in kennis van deze wijziging introduceert tevens de vervangende medewerker(s).
7.	De in te zetten medewerker(s) dient(en) kennis te hebben van het systeem VRiS.
8.	De medewerker(s) die de taxatieadviezen opstel(t)(en), dien(t)(en) aangesloten te zijn bij de Vakgroep modelmatig waarderen en/of het Nederlands register vastgoedtaxateurs (NRVT). Wij willen medewerkers die voldoen aan de vakbekwaamheidseisen en actuele kennis van zaken (actuele jurisprudentie). Naast de aansluiting met de Vakgroep modelmatig waarderen en/of het Nederlands register vastgoedtaxateurs (NRVT), mag dit ook worden aangetoond met een WOZ diploma, eventueel aangevuld met certificaten.
9.	Voor een goede afhandeling van de bezwaren, dienen de in te zetten medewerker(s) gedurende de uitvoering van de Opdracht kennis te nemen van de omgeving gemeente Pijnacker-Nootdorp en de daarin aanwezige bebouwing, middels kaartlagen en toepassingen in de applicatie Kaartviewer van Geonovation.
10.	Gedurende de Opdracht zal hybride (deels op locatie en deels vanuit huis) worden gewerkt, indien de dan geldende coronamaatregelen vanuit de Nederlandse overheid dit toelaten. Dit zal in nader overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden afgestemd.
11.	Opdrachtnemer levert wekelijks een rapportage van de afgehandelde bezwaren middels een statusoverzicht. Het format van de rapportage wordt door Opdrachtgever geleverd.

12.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per maand met de Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt per kwartaal een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald.
13.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Gemeente en Opdrachtnemer.
Financieel	
14.	In de prijsaanbieding zijn alle kosten die met de opdracht te maken hebben verwerkt. Daarbij zijn in ieder geval, maar niet uitputtend, inbegrepen: Salaris- en overheadkosten (zoals huisvestings- en salariskosten van niet productief personeel), kosten voor ondersteunend werk, rapportages, overleg met en adviezen aan de Opdrachtgever, reistijden, voorrijkosten, in te zetten hulpmiddelen etc.
15.	De geoffreerde prijzen zijn het eerste jaar vast.
16.	Wanneer de Raamovereenkomst verlengd wordt, kunnen de prijzen jaarlijks in januari geïndexeerd worden conform de CBS Consumentenprijzenindex (CPI alle bestedingen) 2015=100. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever schriftelijk in kennis van de indexatie.
17.	De facturatie van de daadwerkelijke afgehandelde bezwaren vindt maandelijks achteraf plaats.
18.	Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden bij crediteurenadministratie@pijnacker-nootdorp.nl ter attentie van de afdeling Ruimte, Belastingen en Gegevensbeheer (RBG) en dienen minimaal de volgende informatie te bevatten: • Datum en factuurnummer; • Zaaknummer 1384380 en omschrijving Raamovereenkomst; • Het termijnnummer; • Onderwerp en periode waarop de factuur betrekking heeft; • Rekeningnummer, KvK-nummer en btw-nummer van de Opdrachtnemer.