

Bijlage 1 Programma van eisen

Eis	Omschrijving
Uitwerking van de WOZ-bezwaren	
E-1	Bevat een ingevuld bezwaarblad (Administratie) in de waarderingsapplicatie 4WOZ gevuld met gegrond/ongegrond/bezoek/horen.
E-2	Bevat een door de taxateur ingevulde adviesblok met inhoudelijke informatie in 4WOZ.
E-3	Bevat een matrix voor de NCNP bezwaren.
Rechtstreekse woningbezwaren	
E-4	Opdrachtnemer dient de uitgewerkte bezwaren aan te leveren conform de vooraf afgesproken planning.
E-5	De uitwerking is in eenvoudig taalgebruik (B1 niveau).
E-6	De uitwerking is gericht op de grieven van de bezwaarmaker (zoveel mogelijk algemene tekstblokken vermijden). Opdrachtnemer vult het adviesblok in.
E-7	Opdrachtnemer zorgt voor empathisch contact richting belanghebbende.
E-8	Opdrachtnemer dient een in pandige opname uit te voeren (indien er grieven zijn over de staat van de woning).
E-9	Opdrachtnemer verstuurt de uitnodigingen voor in pandige opname en monitort deze bij afzegging of wijziging.
E-10	Opdrachtnemer verzorgt het afnemen van hoorzittingen.
NCNP bezwaren	
E-11	Opdrachtnemer dient de uitgewerkte bezwaren aan te leveren conform de vooraf afgesproken planning.
E-12	De uitwerking is gericht op de grieven van de bezwaarmaker.
E-13	Opdrachtnemer dient alle bezwaren in pandig op te nemen.
E-14	Bij niet thuis verzoekt opdrachtnemer om digitale aanlevering van de gegevens.
E-15	Opdrachtnemer dient in de uitwerking duidelijk aan te geven op welke wijze de woning is opgenomen.

Eis	Omschrijving
E-16	Veldwerkinformatie of digitale informatie wordt direct toegevoegd aan het betreffende object in 4WOZ.
E-17	Opdrachtnemer levert een (kloppende) matrix als bijlage aan.
E-18	Opdrachtnemer verzorgt het afnemen van hoorzittingen.
E-19	Opdrachtnemer maakt een kort verslag op van elke hoorzitting welke wordt verwerkt in het advies.
Algemeen	
E-20	Opdrachtnemer dient een kwaliteitscoördinator voor het project aan te wijzen.
E-21	De beoordeling van de WOZ-bewaren wordt uitsluitend uitgevoerd door medewerkers van opdrachtnemer die al ervaring hebben met het beoordelen van WOZ-bezwaren.
E-22	Uiterlijk 1 september van ieder kalenderjaar heeft opdrachtnemer 80% van de binnengekomen WOZ-bezwaren beoordeeld en uitgewerkt. <i>(Voor het kalenderjaar 2023 stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk af hoe dit wordt opgepakt, aangezien definitieve gunning naar verwachting niet eerder dan eind mei plaats zal vinden.)</i>
E-23	Opdrachtgever werkt op dit moment met 4WOZ. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat dit in de loop van de overeenkomst een ander systeem kan worden.