

Bijlage B - Programma van Eisen

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken voor de aanbesteding van de **Taxatiediensten Wet WOZ 2024 e.v. van de SED-organisatie**. Aan dit Programma van Eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze Opdracht van toepassing zijn.

Inhoudsopgave

Herwaardering, PMA en bezwaar- en beroep afhandeling	2
1.1 Omschrijving opdracht	2
1.2 Programma van Eisen.....	3
1.2.1 Omschrijving ondergrens in hoofdlijnen	3
1.2.2 Algemene voorwaarden.....	4
1.2.3 Permanente Marktanalyse (PMA)	5
1.2.4 Mutatie bijhouding	5
1.2.5 Voormelden	6
1.2.6 (Her)waardering van (niet-)woningen.....	6
1.2.7 Het afhandelen van bezwaren.....	7
1.2.8 Het afhandelen van beroepen	8
1.2.9 Informele bezwaren	8

Herwaardering, PMA en bezwaar- en beroep afhandeling

1.1 Omschrijving opdracht

W

Opdracht onderdelen	Omschrijving
Algemene voorwaarden	Alle processen die onderliggend zijn aan de herwaardering, PMA en de bezwaar- en beroep afhandeling worden beschreven in het plan van aanpak dat jaarlijks wordt afgestemd met de gemeente. Het plan van aanpak bevat de onderdelen zoals benoemd in het Programma van Eisen. Opdrachtnemer controleert de eigen werkzaamheden voor alle aanleveringen aan de hand van wet- en regelgeving, de beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer en het Programma van Eisen. Na goedkeuring door Opdrachtgever, en voor zover van toepassing door Waarderingskamer, wordt de oplevering geformaliseerd door een handeling van Opdrachtgever.
PMA	De permanente marktanalyse is gebaseerd op het principe van de vergelijkingsmethode. Hierbij wordt gekeken naar recente verkooptransacties van vergelijkbare woningen en/of huurgegevens van niet-woningen in de omgeving. Door deze transacties en huurgegevens te analyseren en te vergelijken met het te taxeren object, kan een schatting worden gemaakt van de waarde van het onroerend goed.
Mutatie	Het vaststellen van de waarde gebeurt op basis van de staat waarin de onroerende zaak op de waardepeildatum verkeert. Ook is het belangrijk dat de primaire kenmerken juist zijn geregistreerd, omdat dit bepalend is voor (het tot stand komen van) de WOZ-waarde.
Voormelden	Voormelding bestaat uit een webformulier met de geregistreerde primaire, secundaire kenmerken en een concept WOZ-waarde van de woning dat in eigendom is. De eigenaar van de woning controleert en geeft indien nodig de wijzigingen door aan de gemeente.
Herwaardering	Gemeenten hanteren een modelmatige waardebepaling. Zowel verkoopcijfers als de kenmerken van een woning spelen daarbij een rol. De WOZ-waarde is de marktwaarde op peildatum. De marktwaarde staat voor het geschatte bedrag dat een woning opbrengt wanneer het op de waardepeildatum verkocht wordt.
Bezwaar en beroep afhandeling	De afhandeling van bezwaar en beroep met betrekking tot de WOZ (Wet waardering onroerende zaken) is het proces dat plaatsvindt wanneer een belastingplichtige het niet eens is met de vastgestelde WOZ-waarde van zijn/haar onroerende zaak en bezwaar wil maken tegen de vastgestelde waarde en/of tegen kenmerken welke gevolg kunnen hebben op de vastgestelde waarde.
Informeel bezwarentraject	De gemeente biedt de mogelijkheid om na het tot stand komen van de concept WOZ-waarde deel te nemen aan een interactief WOZ-voormeld traject.

1.2 Programma van Eisen

1.2.1 Omschrijving ondergrens in hoofdlijnen

Het uitgangspunt van Opdrachtgever is om de volledige omvang van de Opdracht door de Opdrachtnemer te laten uitvoeren, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoud om een deel van de Opdracht volledig of gedeeltelijk zelf uit te voeren.

Gedurende de eerste 2 jaar van de looptijd van de overeenkomst geldt dat de ondergrens van de aan te besteden aantallen voor elk jaar als volgt is bepaald:

• de Permanente Marktanalyse (PMA) woning en niet-woning:	75%
• voormeldingen :	75%
• inrichting van de taxatie waarderingsmodellen:	100%
• het waarderen van WOZ -en roerende objecten:	100%
• het afhandelen van bezwaren (particulier en ncnp):	100%
• afspraken maken met de ncnp mbt puntentoekenning	100%
• informeel bezwarentraject:	75%
• het afhandelen van (hoger) beroepen:	100%
• inpandige opnames en opvragen inpandige gegevens:	100%
• het voeren van vooroverleg (met vooroverleg partijen):	100%
• het deelnemen aan de inspecties, aanleveren en invullen benodigde/gevraagde gegevens	
waarderingskamer:	25%
• analyse bezwarentraject en een samenvatting van aantallen, ect.):	100%
• voormeldingen:	50%

In het maandelijks werkoverleg worden de eventuele wijzigingen in de aantallen per product besproken en vastgelegd in de notulen.

In geval van verlenging van de overeenkomst na een looptijd van **1 jaar** kunnen de bovengenoemde percentages worden bijgesteld, zowel naar boven als naar beneden. Aan het begin van elk nieuw contractjaar worden de afspraken hierover vastgelegd in het Plan van Aanpak

1.2.2 Algemene voorwaarden

1	Wet- en regelgeving Alle processen worden conform de vigerende wet- en regelgeving en de meest recente instructies van de Waarderingskamer uitgevoerd.
2	Belasting-, registratie- en waarderingsapplicatie Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de Overeenkomst aan de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde belastingapplicatie. Bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst zijn de gebruikte applicaties: - belastingapplicatie Key2 (centric) - registratieapplicatie Neuron WOZ (vicrea) - waarderingsapplicatie Ortax (ortec)
3	Plan van Aanpak Voor de volledige dienstverlening wordt door Opdrachtnemer per kalenderjaar een Plan van Aanpak opgesteld. Ten behoeve van het 1e contractjaar geldt het Plan van Aanpak zoals dat door Opdrachtnemer is ingediend bij Inschrijving. Voor de daaropvolgende jaren dient het Plan van Aanpak uiterlijk 6 weken voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar te worden overlegd met de Opdrachtgever en na akkoord te worden vastgesteld.
4	Herwaardering De herwaardering is pas definitief nadat Opdrachtgever schriftelijk akkoord heeft gegeven op de geleverde conceptwaarderingen. Opdrachtnemer verplicht zich dat uiterlijk op 01 oktober voorafgaand aan het te waardenen tijdvak de herwaardering voor 70% van alle soorten woningen en van 80% van alle soorten niet-woningen gereed is en aangeleverd ter controle door Opdrachtgever. Daarnaast verplicht Opdrachtnemer zich om uiterlijk 01 november voorafgaand aan het te waardenen tijdvak de herwaardering voor 90% gereed is en aangeleverd ter controle door Opdrachtgever. De totale herwaardering (100%) is uiterlijk op 1 januari van het betreffende tijdvak gereed en aangeleverd ter controle door Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de herwaardering vanaf de eerste oplevering en geeft minimaal één per 2 weken in delen schriftelijk akkoord. Objecten die zijn afgekeurd worden binnen 2 weken na afkeuring hersteld en opnieuw door Opdrachtnemer aangeleverd ter controle door Opdrachtgever.
5	Kwaliteit taxateurs Alle in te zetten medewerkers voor de uitvoering van deze Overeenkomst zijn voldoende gekwalificeerd om de werkzaamheden te mogen uitvoeren. Dit betekent dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst uitsluitend WOZ-gecertificeerde taxateurs en -medewerkers inzet, dan wel medewerkers inzet die onder de verantwoordelijkheid en toezicht van een WOZ-gecertificeerde taxateur of -medewerker werken. Op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer de certificaten.
6	Voortgangsoverleg Partijen voeren regelmatig (op verzoek van de Opdrachtgever) een voortgangsoverleg op locatie van Opdrachtgever. Namens Opdrachtnemer is daarbij tenminste de projectleider aanwezig. De eerste zes maanden eist Opdrachtgever om iedere 14 kalenderdagen een overleg te houden om de voortgang en continuïteit te waarborgen.
7	Verantwoording Opdrachtnemer levert binnen de gestelde termijn de gegevens die nodig zijn voor het invullen van de vragenlijsten van de Waarderingskamer. Hieronder vallen ook de gegevens met betrekking tot de afronding toezicht herwaardering. Bij inspecties ter plaatse of andere onderzoeken waarbij taxatie-inhoudelijke kennis nodig is, is de relevante functionaris van Opdrachtnemer ook aanwezig.

1.2.3 Permanente Marktanalyse (PMA)

Toelichting: Opdrachtgever verzamelt continu de vraag- en transactieprijsen, registreert deze in Neuron en dit wordt vervolgens middels berichtenverkeer in Ortax geregistreerd. De Opdrachtgever analyseert de vraagprijzen en controleert en actualiseert de primaire objectkenmerken van het betreffende object.	
8	Opdrachtnemer dient maandelijks de PMA voor Opdrachtgever uit te voeren op basis van in Ortax geregistreerde transacties. De resultaten van de PMA worden door Opdrachtnemer geregistreerd in Ortax. Afwijkingen dienen gekwantificeerd en verklaard te worden, conform de richtlijnen van de Waarderingskamer. Opdrachtnemer verplicht zich om alle transacties binnen 2 maanden geanalyseerd en gekwantificeerd te hebben.
9	Voor woningen en niet-woningen geldt het volgende: Na de kadastrale verwerking wordt door Opdrachtgever van ieder verkocht object een Koop Inlichtingen Formulier aan de nieuwe eigenaar toegezonden. Opdrachtgever doet een eerste screening op het retour ontvangen Koop Inlichtingen Formulier op de objectkenmerken. Dit Koop Inlichtingen Formulier dient door Opdrachtnemer gebruikt te worden voor de PMA, herwaardering en bezwaarafhandeling. Indien er geen informatie is ontvangen door Opdrachtgever, analyseert en kwantificeert Opdrachtnemer alsnog. Opdrachtnemer screent ook de marktinformatie te allen tijde.
10	Voor niet-woningen geldt het volgende: Opdrachtgever vraagt aan nieuwe huurders van niet-woningen de huurgegevens op en slaat de gegevens op in een daarvoor bestemde map op de werkschijf. De Opdrachtnemer koppelt, registreert en analyseert de resultaten van de huurgegevens in Ortax.

1.2.4 Mutatie bijhouding

11	Verdeling van verantwoordelijkheden inzake actuele WOZ-objectenadministratie WOZ objecten: Opdrachtgever is primair verantwoordelijk voor het actueel houden van de WOZ-administratie op objectniveau en doet dit door tijdig alle mutaties voortvloeiend uit de basisregistraties en overige signalen te verwerken. Als deze mutaties leiden tot een samenvoeging of splitsing van objecten dan wordt dat bij de mutatieverwerking direct uitgevoerd door Opdrachtgever. WOZ deelobjecten: Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het actueel houden van de WOZ-administratie op objectonderdelen niveau middels het bijhouden van mutaties. Te denken valt aan, maar is niet beperkt tot: a. bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld bodemverontreiniging); b. het aanpassen van primaire en secundaire kenmerken, gesignaleerd vanuit bezwaar/beroep en/of voormeldingen. Opdrachtgever registreert in Neuron de verleende en/of gereed gemelde omgevingsvergunningen, de bouwtekeningen zijn op te vragen. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de mutaties maandelijks verwerkt worden. Mutaties worden door Opdrachtgever in Neuron verwerkt. Dit zal zichtbaar zijn middels het controle record.
12	Van de objecten in aanbouw wordt door Opdrachtgever het percentage gereed op de peildatum vastgesteld. Van elk object in aanbouw wordt binnen de periode van zes weken voorafgaand aan de peildatum door Opdrachtgever een foto gemaakt. De foto's worden opgeslagen op de schijf in een daarvoor bestemde map. Indien er vanuit een signaal een nieuw feit bekend wordt via de Opdrachtnemer zal de Opdrachtnemer deze mutatie doorvoeren.

1.2.5 Voormelden

13	Voordat met het voormelden naar de burger en/of het vooroverleg met de grote accounts wordt gestart worden de uitgangspunten door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het maandelijkse afstemmingsoverleg vastgesteld en in de notulen vastgelegd.
14	Voormelden Uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van DataB om de voormeldingen te verzorgen. Mocht blijken dat DataB niet voldoet aan de wensen van Opdrachtgever, dan conformeert Opdrachtnemer zich om de voormeldingen via een andere applicatie, die door Opdrachtgever wordt gekozen, te verzorgen. Opdrachtgever stelt de applicatie beschikbaar. De taxateur bekijkt de opmerkingen en past aan waar nodig. Het kan ook zijn dat een eigenaar belt met een vraag over de waarde of de waarde technische beoordelingen. De taxateur doet hier, zowel mondeling als schriftelijk, een uitspraak over.
15	Opdrachtnemer controleert en verwerkt de reacties op de voormeldingen in Ortax, Neuron en/of Key2.

16	Vooroverleg Vooroverleg met grote accounts wordt door het taxatiebureau geïnitieerd. Onder grote accounts worden grote beleggingspartijen, woningcorporaties, initieel groot industrie en zorginstellingen verstaan. De Opdrachtnemer zal namens de gemeenten het overleg voeren over het vastgoed dat in eigendom is en indien nodig primaire en secundaire kenmerken aanpassen in overleg met de Opdrachtgever. Het vooroverleg met de grote accounts zal medio november moeten plaatsvinden. De gemeente zal zorgdragen voor het aanleveren van de benodigde gegevens voor het vooroverleg met de grote accounts.
----	---

1.2.6 (Her)waardering van (niet-)woningen

17	Voordat met de (her)waardering wordt gestart worden de taxatie-uitgangspunten door Partijen in onderling overleg vastgesteld.
18	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de actuele, door de VNG vastgestelde, taxatiewijzers. De incurante en agrarische objecten dienen met behulp van TIOX gewaardeerd te worden.
19	Opdrachtnemer voert het vooroverleg in het kader van de (her)waardering zulks ter inrichting en ter keuze van Opdrachtgever. Te denken valt aan, maar is niet beperkt tot, grote objecten en woningbouwverenigingen, zie punt 16 Vooroverleg
20	Opdrachtnemer voert de taxaties uit op het niveau van objectonderdelen zoals geregistreerd in Ortax.
21	Opdrachtnemer dient ook de roerende zaken binnen de 3 gemeenten te (her)waarderen, inclusief de hieruit voortvloeiende werkzaamheden als bezwaar en (hoger) beroep.

1.2.7 Het afhandelen van bezwaren

22	Bezwaren worden door middel van een workflow, die door de Opdrachtgever is bepaald, afgedaan.
23	Opdrachtgever zet de bezwaren in het zaaksysteem op rol en stuurt een ontvangstbevestiging aan de indiener. Eventuele hoorzittingen, vormverzuimen en verzoeken om informatie worden door Opdrachtnemer in behandeling genomen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in behandeling nemen van bezwaren die in het zaaksysteem Djuma in de workflow de status 'beoordelen bezwaarschrift' hebben.
24	Opdrachtnemer dient op alle in het bezwaar genoemde grieven in te gaan en deze op een naar het oordeel van Opdrachtgever heldere en volledige wijze te beantwoorden.
25	Als het bezwaarschrift niet door een gemachtigde is ingediend (Of: Als het bezwaarschrift door belanghebbende zelf is ingediend) wordt het object ter plaatse opgenomen. Deze opname wordt alleen uitgevoerd als er sprake is van bijzondere omstandigheden zoals achterstallig onderhoud, of als belanghebbende hier specifiek om verzoekt en hier argumenten voor aandraagt. Opdrachtnemer maakt de afspraken met belanghebbenden (telefonisch of schriftelijk). Het resultaat van de opname wordt binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer verwerkt in de uitspraak en in het zaaksysteem Djuma.
26	Uitgangspunt voor de opdracht is dat Opdrachtnemer hoorzittingen naar aanleiding van bezwaarschriften uitvoert. Opdrachtnemer zal ieder verzoek voor het verzorgen van een hoorzitting inwilligen. Het resultaat van de hoorzitting wordt verwerkt in de uitspraak en in het zaaksysteem Djuma. Na een verzoek daartoe van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen een termijn van 8 weken en in elk geval binnen het kalenderjaar een hoorzitting te verzorgen. Een hoorzitting dient te allen tijde aangekondigd te worden door Opdrachtnemer bij de indiener, waarbij de vorm van de hoorzitting tussen voornoemde partijen wordt afgestemd. De Opdrachtnemer bepaalt samen met het "no cure no pay" bureau het gewicht per dossier, legt deze vast en laat het goedkeuren door de Opdrachtgever.
27	Opdrachtnemer levert wekelijks, uiterlijk na eindigen bezwaartermijn, minimaal 100 conceptuitspraken per week, of zoveel minder als de voorraad reikt en zoveel meer als nodig is om alle bezwaren begin september gereed te hebben. Voor bezwaren ontvangen na 01 oktober geldt dat alle bezwaren door Opdrachtnemer uiterlijk twee weken voor afloop van de wettelijke termijn als conceptuitspraak zijn aangeleverd.
28	Opdrachtnemer neemt ook bezwaren in behandeling die niet binnen de daarvoor gestelde termijn zijn ingediend en toetst ambtshalve.
29	Als Opdrachtnemer heeft vastgesteld dat de 20%-norm is overschreden toetst Opdrachtnemer gelijktijdig ook de waardebepaling van de voorgaande jaren conform wet- en regelgeving en levert hiervoor het advies aan.

1.2.8 Het afhandelen van beroepen

30	Beroepen worden door middel van een workflow in Ortax afgedaan.
31	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat beroepen onverwijld in het zaaksysteem worden geregistreerd.
32	Bij beroepen wordt, met instemming van belanghebbende, op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer een in pandige opname van het object gedaan en worden er foto's van het object gemaakt.
33	Opdrachtnemer vervaardigt het verweerschrift. Het verweerschrift wordt binnen vier (4) weken nadat de gerechtelijke instantie hiervoor een termijn heeft gesteld, retour geleverd aan Opdrachtgever. Het verweerschrift is inclusief verslag van de in pandige opname, foto's en alle waarde onderbouwende gegevens en berekeningen mits de zittingsdatum dit toestaat en de Opdrachtgever ook nog voldoende tijd heeft om het verweer en de geleverde stukken te beoordelen. Dezelfde condities gelden ook voor termijn van tien (10) Werkdagen geldt ook voor een conclusie van repliek of dupliek.
34	Een gecertificeerd taxateur van Opdrachtnemer zal namens Opdrachtgever ter zitting verschijnen.

1.2.9 Informele bezwaren

34	De eerste vijf (5) weken na dagtekening van het grote kohier neemt Opdrachtgever een informeel bezwaar aan. De Opdrachtnemer behandelt het informeel bezwaar binnen 5 Werkdagen na aanlevering door Opdrachtgever als volgt: • Beoordeling grieven en waarde; • Telefonisch contact met belanghebbende; • Verkorte uitspraak klaarzetten; • Verwerking door de Opdrachtgever aangegeven proces
----	---