

Bijlage 2

Programma van Eisen Taxatiediensten Wet WOZ 2024 e.v.

Versie: 1.0

d.d. 11 april 2023

Scope van de Overeenkomst	
Eis -1	Tot de scope van de Overeenkomst behoort: • de Permanente Marktanalyse (PMA); • het bijhouden van mutaties; • voormeldingen; • het waarderen van WOZ objecten; • kwaliteitscontrole; • het afhandelen van bezwaren; • het afhandelen van (hoger) beroepen; • in pandige opnames; • het voeren van vooroverleg.
Eis -2	Omvang 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): 75% • het bijhouden van mutaties: 75% • voormeldingen: 50% • het waarderen van WOZ objecten: 100% • kwaliteitscontrole: 100% • het afhandelen van bezwaren: 50% • het afhandelen van (hoger) beroepen: 100% • in pandige opnames: 100% • het voeren van vooroverleg: 100% 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 de initiële looptijd van 2 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.

Algemeen	
Eis -3	Wet- en regelgeving Alle processen worden conform de vigerende wet- en regelgeving en de meest recente instructies van de Waarderingskamer uitgevoerd.
Eis -4	Belastingapplicatie Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de Overeenkomst aan de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde belastingapplicatie. Bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst is dat de belastingapplicatie VRiS, waarvan de module Waarderen een onderdeel is.
Eis -5	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 voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar is vastgesteld.
Eis -6	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 waarderen tijdvak de herwaardering voor 70% van alle soorten woningen en van 70% 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 waarderen tijdvak de herwaardering voor 90% gereed is en aangeleverd ter controle door Opdrachtgever. De totale herwaardering (100%) wordt uiterlijk op 15 januari van het betreffende tijdvak gereed is en aangeleverd ter controle door Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de herwaardering vanaf de eerste oplevering en geeft minimaal ééns 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. Het streven van Opdrachtgever is dat uiterlijk 01 december 80% en uiterlijk 31 januari van het tijdvak 100% is gecontroleerd en geaccordeerd. Opdrachtnemer baseert het Plan van Aanpak mede op deze Eis.

De Permanente Marktanalyse (PMA)	
Toelichting: Opdrachtgever verzamelt continue de vraag- en transactieprizen en registreert deze in VRiS en Opdrachtgever analyseert de vraagprizen en controleert en actualiseert de objectkenmerken van het betreffende object.	
Eis -7	Opdrachtnemer dient maandelijks de PMA voor Opdrachtgever uit te voeren op basis van in VRiS geregistreerde transacties. De resultaten van de PMA worden door Opdrachtnemer geregistreerd in VRiS. Afwijkingen dienen gekwantificeerd en verklaard te worden, conform de richtlijnen van de Waarderingskamer. Opdrachtnemer verplicht zich om alle transacties binnen 3 maanden geanalyseerd en gekwantificeerd te hebben.
Eis -8	Voor woningen en niet-woningen geldt het volgende. Na de kadastrale verwerking wordt door Opdrachtgever van ieder verkocht object een KoopInlichtingenFormulier aan de nieuwe eigenaar toegezonden. Opdrachtgever doet een eerste screening op het retour ontvangen KoopInlichtingenFormulier op de objectkenmerken. Dit KoopInlichtingenFormulier 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 vanaf 01 juli 2022.
Eis -9	Voor niet-woningen geldt het volgende. Opdrachtgever vraagt aan nieuwe huurders van niet-woningen de huurgegevens op en verwerkt deze in VRiS. Opdrachtnemer analyseert deze gegevens en registreert de resultaten.

De mutatiebijhouding	
Eis -10	Verdeling van verantwoordelijkheden inzake actuele WOZ-objectenadministratie 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 gebruikersmutaties te verwerken. Als deze mutaties leiden tot een samenvoeging of splitsing van objecten dan wordt dat bij de mutatieverwerking direct uitgevoerd door Opdrachtgever. Objectonderdelen: Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het actueel houden van de WOZ-administratie op objectonderdelen niveau middels mutatiebijhouding. Te denken valt aan, maar is niet beperkt tot: (nieuwe) objecten in aanbouw; - verbouw, aanbouw en/of sloop van objecten; - samenvoeging en/of splitsing van objecten, gesignaleerd vanuit bezwaar/beroep; - bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld bodemverontreiniging);

	e. het aanpassen van primaire en secundaire kenmerken, gesignaleerd vanuit bezwaar/beroep en/of voormeldingen. Opdrachtgever registreert in VRiS de verleende en/of gereed gemelde omgevingsvergunningen inclusief de bouwtekening. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de mutaties maandelijks verwerkt worden. Mutaties worden door Opdrachtnemer in VRiS geregistreerd.
Eis -11	Van de objecten in aanbouw wordt door Opdrachtnemer het percentage gereed op de peildatum vastgesteld. Van elk object in aanbouw wordt binnen de periode van zes weken voorafgaand aan de peildatum door Opdrachtnemer een foto gemaakt. De foto wordt geregistreerd in VRiS.

Voormeldingen	
Eis -12	Voordat met het voormelden wordt gestart worden de uitgangspunten door Partijen in het maandelijks afstemmingsoverleg vastgesteld en in de notulen vastgelegd. Te denken valt aan welke doelgroep en welke gegevens vermeld worden op de voormelding.
Eis -13	Uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van VRiS om de voormeldingen te verzorgen. Mocht blijken dat VRiS 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.
Eis -14	Opdrachtnemer controleert en verwerkt de reacties op de voormeldingen in VRiS.

(Her)waardering van (niet-)woningen	
Eis -15	Voordat met de (her)waardering wordt gestart worden de taxatie-uitgangspunten door Partijen in onderling overleg vastgesteld.
Eis -16	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.
Eis -17	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.
Eis -18	Opdrachtnemer voert de taxaties uit op het niveau van objectonderdelen zoals geregistreerd in VRiS.
Eis -19	Opdrachtnemer dient ook de roerende zaken binnen de Gemeente Lelystad te (her)waarderen, inclusief de hieruit voortvloeiende werkzaamheden als bezwaar en (hoger) beroep.

Kwaliteitscontrole	
Eis -20	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.
Eis -21	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.
Eis -22	Partijen voeren maandelijks 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.
Eis -23	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.

Het afhandelen van bezwaren	
Eis -24	Ook bezwaren van andere heffingen die gericht zijn tegen de WOZ-waarde vallen onder de Overeenkomst. Hierbij valt te denken aan reclamebelasting en rioolheffing voor bedrijven.
Eis -25	Bezwaren worden door middel van een workflow in VRiS afgedaan.
Eis -26	Opdrachtgever zet de bezwaren in VRiS en stuurt een ontvangstbevestiging aan de indiener. Eventuele hoorzittingen, vormverzuimen en verzoeken om informatie worden door Opdrachtgever in behandeling genomen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in behandeling nemen van bezwaren die in VRiS in de workflow de status 'beoordelen bezwaarschrift' hebben.
Eis -27	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.
Eis -28	Bij bijzondere omstandigheden als bijvoorbeeld achterstallig onderhoud, of op specifiek verzoek van belanghebbende, wordt het object indien het bezwaarschrift niet door een gemachtigde is ingediend, na het maken van

	afpraak, ter plaatse opgenomen. Opdrachtnemer maakt de afspraken met belanghebbende (telefonisch of schriftelijk). Het resultaat van de opname wordt door Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen geregistreerd in VRiS.
Eis -29	Uitgangspunt voor de opdracht is dat Opdrachtgever hoorzittingen naar aanleiding van bezwaarschriften zelf uitvoert. Opdrachtgever verwacht in afwijking daarvan per jaar bij ca. 20 bezwaarschriften (ongeacht het aantal objecten) de hoorzittingen te beleggen bij Opdrachtnemer. Hieraan kan Opdrachtnemer geen rechten ontleen. Opdrachtnemer zal ieder verzoek voor het verzorgen van een hoorzitting inwilligen. Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van Opdrachtgever hoorzittingen, stelt hiervan een verslag op en registreert het verslag in VRiS binnen 10 Werkdagen na de hoorzitting. Na een verzoek daartoe van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen een termijn van 8 weken een hoorzitting te verzorgen en in elk geval binnen het kalenderjaar. 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.
Eis -30	Opdrachtnemer levert wekelijks, uiterlijk vanaf 1 april, minimaal 100 conceptuitspraken per week, of zoveel minder als de voorraad reikt en zoveel meer als nodig is om alle bezwaren eind november 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.
Eis -31	Opdrachtnemer neemt ook bezwaren in behandeling die niet binnen de daarvoor gestelde termijn zijn ingediend en toetst ambtshalve.
Eis -32	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.

Het afhandelen van (hoger) beroepen	
Eis -33	Beroepen worden door middel van een workflow in VRiS afgedaan.
Eis -34	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat beroepen onverwijld in VRiS worden geregistreerd.
Eis -35	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.
Eis -36	Opdrachtnemer vervaardigt het verweerschrift. Het verweerschrift wordt binnen tien (10) Werkdagen nadat de gerechtelijke instantie hiervoor een termijn heeft gesteld, retour geleverd aan Opdrachtgever, inclusief verslag van de in pandige opname, foto's en alle waarde onderbouwende gegevens en berekeningen. De termijn van tien (10) Werkdagen geldt ook voor een conclusie van repliek of dupliek.

Eis -37	Ter zitting vergezelt een gecertificeerd taxateur van Opdrachtnemer de Opdrachtgever.
---------	---

Inpandige opnames	
Eis -38	Opdrachtnemer voert op verzoek van Opdrachtgever inpandige opnames uit in het kader van de PMA en/of bezwaar- en beroepsprocedures. Zulks ter inrichting en ter keuze van Opdrachtgever. Te denken valt aan: het plannen en uitvoeren van de opname, het vastleggen op schrift en foto's van de constatering en het uploaden van die stukken in VRiS.