

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Beschrijvend Document 4.4	U geeft aan dat "tot 5 februari 2024, 12.00 uur" vragen kunnen worden gesteld "vragen te stellen over het Beschrijvend Document". Kunt u bevestigen dat ook vragen kunnen worden gesteld over andere aanbestedingsstukken (zoals de Concept Raamovereenkomst)? Zo nee, waar niet?	De concept Raamovereenkomst maakt onderdeel uit van het Beschrijvend document dus eventuele vragen/ opmerkingen over de gepubliceerde stukken (beschrijvend document en alle bijlagen) hadden voor 5 februari 2023, 12 uur gesteld moeten worden.
2	Proces	Beschrijvend Document4.2	In uw planning is één nota van inlichtingen opgenomen. Hoogstwaarschijnlijk leiden antwoorden op vragen in de nota tot vervolgvragen (om opheldering en verduidelijking). Zowel de gemeente als de inschrijvers hebben belang bij juiste en gelijke informatie zodat goede en vergelijkbare inschrijvingen kunnen worden gedaan. We stellen daarom voor een tweede nota van inlichtingen in te plannen. Neemt u dit advies over? Past u uw planning hierop aan? Zo nee, waarom niet?	Nee, de gemeente past de planning hier niet op aan. Als de sluitingsdatum naar achter moet worden geschoven, dan komt de uitvoering in de knel. De gemeente denkt op de vragen een helder antwoord te hebben gegeven en in een deel van de verzoeken mee te gaan. Hierdoor vervalt ook het nut en de noodzaak om een tweede nota in te plannen.
3	Proces	Beschrijvend Document5.3	U geeft aan "De digitale kluis wordt door twee personen geopend. De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar." Maakt u bij opening van de kluis een proces-verbaal op? En deelt u deze per omgaande met de inschrijvers? Zo nee, waarom niet?	We zullen na opening van de kluis een proces-verbaal van opening sturen via TenderNed naar de Inschrijvers.
4	Juridisch	Beschrijvend Document5.7	U geeft aan "De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn.". Volstaan hier een digitale ingescande handtekening? Zo nee, waarom niet?	Een digitale ingescande handtekening volstaat.
5	Inhoud	Beschrijvend Document6.4.1	U geeft aan "Het is van belang dat de Inschrijver door middel van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de gevraagde producten/diensten". En vervolgens "Inschrijvers dienen een referentie op te geven van een andere opdrachtgever (niet zijnde gemeente Zoetermeer) van een eerder verrichte vergelijkbare opdracht.". We zien niet in waarom een referentie van de gemeente Zoetermeer als opdrachtgever niet zou voldoen om de beschikking over voldoende deskundigheid en ervaring aan te tonen. Het is bovendien hoogst ongebruikelijk dat een aanbestedende dienst aangeeft dat een opdracht uitgevoerd in de eigen organisatie niet gebruikt mag worden als referentie. Staat u daarom toe om een referentie van de gemeente Zoetermeer te gebruiken? Zo nee, waarom niet?	De gemeente gaat er vanuit dat de opdrachtnemer meer vergelijkje projecten heeft gedaan de afgelopen periode. Referenties zijn voor de gemeente ook een manier om bij een andere gemeente na te vragen hoe de samenwerking met inschrijver is verlopen.
6	Proces	Beschrijvend Document8.2	U geeft aan "Het beoordelingsteam kent individueel aan de beantwoording van de subgunningscriteria van iedere Inschrijving afzonderlijk een score toe." En vervolgens "Elk teamlid geeft een score voor elk van de afzonderlijke subgunningscriteria op basis van de schaalverdeling in bovenstaande tabel. In een plenaire sessie worden de individuele scores per subgunningscriterium besproken waarna de teamleden consensus bereiken en een gezamenlijke score geven voor elk van de afzonderlijke subgunningscriteria. Dit levert de eindscore op per subgunningscriterium.". Is hiermee een eindscore per subgunningscriterium mogelijk die tussen de waarden op de schaalverdeling in de tabel ligt? (Bijvoorbeeld teamlidscores 0,75 en 0,50 en consensussscore 0,65.) Zo nee, wat is de schaalverdeling van de gezamenlijke score per subgunningscriterium?	Nee, de consensus score dient overeen te komen met de waarden uit de tabel, dus 0/ 0,25/ 0,5/ 0,75 of 1 en deze wordt daarna vermenigvuldigd met de maximaal te behalen score per subgunningscriterium.
7	Inhoud	Beschrijvend Document3.3	U geeft aan "Het onderwerp van de aanbesteding bestaat uit de jaarlijkse afhandeling van de WOZ-bezwaren van woningen, het één en ander conform het Programma van eisen opgenomen in Bijlage 3. Het betreft hier zowel particuliere bezwaren als bezwaren die via de zogenaamde NCNP bureaus binnenkomen.". En later "Het verwachte aantal WOZ bezwaren voor de woningen dat de gemeente Zoetermeer extern wil wegzetten bedraagt c.a. 2.500 bezwaren per jaar. ". (1) Kunt u de verwachte verdeling van het aantal bezwaren per jaar tussen particuliere bezwaren en bezwaren die via de zogenaamde NCNP bureaus binnenkomen aangeven? Zo nee, waarom niet? (2) En zo nee, welke verdeling kan aangehouden worden bij het bepalen van de prijsopgave?	Nee, de gemeente kan wel cijfers uit het verleden opgeven, maar de wetgeving rondom de NCNP bureaus is gewijzigd. Wij hebben dus geen flauw idee wat dat gaat doen met de aantallen en verhoudingen. Andere jaren was 1 op de 3 bezwaren bij de gemeente een NCNP bezwaar.
8	Contract	Beschrijvend Document8.3	U geeft aan "De Inschrijver dient de prijs aan te geven op Bijlage 5 'Prijsopgave' zoals omschreven in Gunningscriterium Prijs.". Bijlage 5 Prijsopgave voorziet in één prijsopgave voor zowel particuliere bezwaren als bezwaren die via de zogenaamde NCNP bureaus binnenkomen. Prijzen voor beide soorten van bezwaar kunnen echter verschillen. We stellen daarom voor om de mogelijkheid te bieden twee prijzen op te geven, één voor particuliere bezwaren en één voor bezwaren die via de zogenaamde NCNP bureaus binnenkomen. En hierop de beoordelingssystematiek op aan te passen. Neemt u dit advies over? Zo nee, waarom niet?	Nee, dit advies nemen wij niet over. De werkzaamheden zijn grotendeels gelijk. Het schrijven van de uitspraak van een NCNP bezwaar duurt wellicht 5 minuten langer, maar het horen valt hier weg. Dit doet de gemeente.
9	Contract	Beschrijvend Document8.3	U geeft aan "Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed." Indien uw werkwijze op gedurende de uitvoering van de opdracht wijzigt heeft dit mogelijkerwijs ingrijpende gevolgen voor de uitvoering van werkzaamheden door opdrachtgever en daarmee leidend tot andere kosten. Ook kunnen er zich onvoorziene storingen voordoen zoals beperkte beschikbaarheid en functionaliteit van uw applicaties. We stellen daarom voor dat meerkosten als gevolg hiervan vergoed worden? Volgt u dit advies? Zo nee, waarom niet?	Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen is de gemeente altijd bereidt om hierover in overleg te treden. Wij vragen van de opdrachtnemer ook wel enige flexibiliteit. Wij verlangen niet dat jullie medewerkers op vaste dagen en tijden aan onze bezwaren werken. Wij verwachten die flexibiliteit ook wel terug. Wij zullen ook niet direct vragen om verrekeningen als bij de opdrachtnemer er een dag een storing is of minder beschikbaarheid. Als er bij de gemeente op kantoor wordt gewerkt dan kunnen problemen altijd vrij snel worden opgelost. Indien er een dag op afstand wordt gewerkt kan er eerder sprake zijn van een storing. Wij vragen dan ook om dit direct aan te geven bij onze projectleider, zodat die intern actie kan ondernemen.
10	Inhoud	Beschrijvend DocumentU-6	U geeft aan "Overige medewerkers die worden ingezet beschikken minimaal over het WOZ medewerker certificaat.". Welke overige medewerkers bedoelt u? Welke overige werkzaamheden bedoelt u?	Mocht opdrachtgever naast de taxateurs besluiten om ander personeel in te zetten bijvoorbeeld voor het schrijven van de conceptuitspraken of het horen, dan wil de gemeente de garantie dat de betreffende medewerkers over de nodige kennis en vaardigheden beschikken.
11	Inhoud	Beschrijvend DocumentU-7	U geeft aan "Inschrijver ontgriefft de bezwaren, handelt deze taxatie technisch af en stelt vervolgens de uitspraak brief op.". Is onze aanname juist dat met deze uitspraakbrief de conceptuitspraak zoals benoemd in U 4 bedoeld wordt? Zo nee, wat bedoelt u wel?	Nee, opdrachtnemer maakt een advies/conceptuitspraak en de gemeente schrijft zelf de uiteindelijke uitspraak. Dit omdat de rioolheffing is gekoppeld aan de WOZ waarde en inwoners ook vaak nog andere heffingen aanmerken als bezwaar.

12	Inhoud	Beschrijvend DocumentU-9	U geeft aan "Wanneer er primaire objectonderdelen moeten worden aangepast geeft Inschrijver dit door aan de BAG. De BAG verwerkt de mutaties in Gouw.". En bij U-18 geeft u aan "Domino effecten worden door Inschrijver doorgegeven via Ortax. (...) Zo is inzichtelijk voor de BAG welke objecten gemuteerd moeten worden.". Wanneer wijzigingen lang op zich laten wachten en bovendien verschillende wijzigingen worden doorgevoerd, moet een dossier meermaals in de gewijzigde context worden herbezien. Kunnen we aannamen dat de BAG deze mutaties in 3 dagen verwerkt? En dat de opdrachtnemer een signaal van de BAG ontvangt wanneer wijzigingen in het dossier zijn verwerkt. Zo nee, hoe dienen de extra inspanningen voor herbezien van dossier worden verrekend?	Opdrachtnemer krijgt toegang tot de Zoetermeer omgeving. Opdrachtnemer kan in systemen. Daarnaast zullen de gegevens van de BAG medewerkers tot de beschikking staan en een vast aanspreekpunt van de gemeente. Hierdoor kunnen vragen snel worden beantwoord en hoeft er geen extra inspanning te worden gedaan. De termijn van drie werkdagen is akkoord en ook het geven van een signaal vanuit de BAG.
13	Inhoud	Beschrijvend DocumentU-14	U geeft aan "De proceskosten worden indien van toepassing als aparte grief opgevoerd". Hoe heeft de gemeente rekening gehouden met gewijzigde wet- en regelgeving omtrent de uitbetaling van de proceskostenvergoeding? Betreft dit een standaardgrief die voor alle NCNP bezwaren gebruikt kan worden? Zo nee, wat bedoelt u wel? Stelt de gemeente deze standaardgrief ter beschikking voor de taxateurs? Zo nee, waarom niet?	Ja, de gemeente is op de hoogte van de gewijzigde wet- en regelgeving. Dat heeft overigens de uitvraag gekruist. Los daarvan betreft dit een standaardgrief die de gemeente ter beschikking stelt aan de taxateurs.
14	Inhoud	Beschrijvend DocumentU-15	U geeft aan "Inschrijver voert geen hoorzittingen uit voor de NCNP bureaus en sporadisch, indien gevraagd, wel voor de particuliere bezwaarschriften.". (1) Wat is het percentage particulieren dat gehoord wil worden en waarmee we opdrachtnemer rekening kan houden? (2) Hoe vaak dient een burger gebeld dient te worden bij geen gehoor? (3) Hoe en waar dienen hoorzittingen gedocumenteerd te worden? En indien u deze gegevens niet verstrekt, waarom niet? En zo nee, kan het horen van particulieren achteraf gefactureerd worden?	In de praktijk wil 1 op de 10 particulieren gehoord worden. Maar dit aantal kan ook wijzigen. Voor de inschrijving is het veilig om 2 op de 10 aan te houden. In zowel Ortax als Gouw is de mogelijkheid om aan te geven dat de burger is gehoord, dit wordt ook meegenomen in de (concept)uitspraak. Hier kunnen na gunning ook nadere werkafspraken over worden gemaakt.
15	Inhoud	Beschrijvend Document - volledigheid dossiers	Is onze aanname juist dat enkel dossiers aan de opdrachtnemer worden verstrekt wanneer deze volledig zijn? Denk hierbij bijvoorbeeld aan foto's en aanvullende informatie. Wanneer deze later beschikbaar komen, dient een dossier opnieuw en in deze context te worden gezien. Zo nee, hoe dient de extra inspanning om dossier opnieuw te bezien te worden verrekend?	Opdrachtnemer werkt in de systemen van de gemeente Zoetermeer. Alle informatie die beschikbaar is, zit al in deze systemen. Er vindt dus geen fysieke of digitale informatieoverdracht van dossiers plaats.
16	Inhoud	Beschrijvend DocumentB2	U geeft aan "Beantwoording max. 2 A4". We achten 2 A4 te weinig om gedetailleerd de kennis en ervaring met de waarderingsapplicatie Ortax te beschrijven. Gaat u akkoord met een aantal van 4 A4? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, wij denken dat 2 pagina's voldoende is. Op de andere subgunningscriteria is voldoende ruimte om andere zaken te beschrijven.
17	Inhoud	Algemeen - vindbaarheid	Is onze aanname juist dat dossiers op één centrale plek vindbaar en integraal beschikbaar (dat wil zeggen alle stukken) zijn? Zo nee, hoe dient de extra inspanning van inschrijvers om dossiers te vinden en samen te stellen te worden verrekend?	Zie de eerdere antwoorden: de projectmedewerkers krijgen toegang tot de systemen van de gemeente. De dossiers zijn te vinden in Gouw en Ortax.
18	Juridisch	VNG algemene voorwaarden en addendum ZoetermeerArt 24.1	Op grond van artikel 24.1 van de algemene inkoopvoorwaarden is aanbestedende dienst gerechtigd om de overeenkomst te allen tijde tussentijds op te zeggen. Is de aanbestedende dienst bereid om dit beding wederkerig te maken zodat beide partijen deze mogelijkheid hebben? Zo nee, waarom niet?	Er is geen opzegtermijn opgenomen in de overeenkomst. In dat geval kan alleen tussentijds opgezegd worden met inachtneming van een redelijke termijn. Dit is op basis van geldende wet en regelgeving dat zowel voor de gemeente als voor de contractant geldt. Het is dus niet nodig om deze voorwaarde wederkerig te maken.
19	Juridisch	VNG algemene voorwaarden en addendum Zoetermeer	Kan de aanbestedende dienst, nu er sprake is van een overeenkomst van opdracht, er mee instemmen dat inschrijver zelf kan bepalen wie de werkzaamheden uitvoeren en inschrijver ook de mogelijkheid krijgt om te bepalen of een ingezette medewerker wordt vervangen indien de bedrijfsvoering van inschrijver dit vereist? Zo nee, waarom niet?	Nee, wanneer de contractant een beroep doet op derden om de opdracht te kunnen uitvoeren, dan wil de gemeente dit vooraf weten. Ook wanneer deze derden vervangen zullen worden. Dit geldt niet voor de vervanging van de opdracht door eigen personeel. Wanneer tijdens de uitvoering een conflict ontstaat over de inzet of het wegvallen van een voor de opdracht cruciaal personeelslid of een derde, dan gaan partijen met elkaar in overleg over vervangende inzet zoals opgenomen in artikel 23.
20	Juridisch	VNG algemene voorwaarden en addendum ZoetermeerArt 14	In de aanvulling op artikel 14 van de algemene inkoopvoorwaarden is de aansprakelijkheid van de inschrijver per schade geval beperkt tot maximaal de waarde van de opdracht. Is de aanbestedende dienst bereid om in het verlengde hiervan er mee in stemmen dat de inschrijver per kalenderjaar maximaal aansprakelijk is voor het dubbele van de waarde van de opdracht? Zo nee, waarom niet?	Nee, de aanvullende aansprakelijkheidsbepalingen zien op een beperking van de hoogte van de aansprakelijkheid. Daarnaast wordt per geval, aan de hand van de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid van het Burgerlijk Wetboek de aansprakelijkheid daadwerkelijke bepaald.
21	Contract	Concept Raamovereenkomst	Inschrijver investeert veel in het werven en opleiden van haar personeel. Inschrijver wil deze investering zo veel mogelijk beschermen. Is de aanbestedende dienst daarom bereid om het volgende in de (raam)overeenkomst op te nemen: "De aanbestedende dienst zal tijdens de looptijd van de opdracht, tot een jaar na het einde er van, geen personeel van inschrijver in dienst nemen die betrokken was bij het uitvoeren van de werkzaamheden waar deze overeenkomst op ziet. Wanneer de aanbestedende dienst dit wel doet is zij aan de inschrijver een vergoeding verschuldigd van € 25.000,-. ". Zo nee, waarom niet? En ook bij zo nee, wat is uw voorstel?	Akkoord.
22	Contract	Algemeen - persoonsgegevens	Worden er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden persoonsgegevens verwerkt tussen de aanbestedende dienst en inschrijver? Is het nodig om een verwerkersovereenkomst te sluiten, of worden de werkzaamheden volledig vanuit de ICT-systemen van de aanbestedende dienst uitgevoerd en is er dus geen sprake van het delen van persoonsgegevens?	Inschrijver krijgt toegang tot de ICT systemen van de opdrachtgever en er worden dus geen persoonsgegevens gedeeld. Elk lid van de projectgroep krijgt een account om in de Zoetermeer omgeving in te loggen.