

Bijlage 3 | 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.

Uw organisatie conformeert zich aan deze eisen door middel van het indienen van een inschrijving.

Algemene eisen	
1.	De opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit: <ul style="list-style-type: none">• Het beoordelen van de waardering van het object op basis van de primaire en secundairekenmerken en de verhouding binnen de groep (i.c waardeset);• Het verzenden van een concept uitspraak voorafgaand aan de hoorzitting;• Het organiseren en houden van de (telefonische) hoorzittingen;• Opname ter plaatse;• Het corrigeren van objectkenmerken in de waarderingsapplicatie;• Het doorvoeren van de aangepaste waarde naar de belastingapplicatie;• Het generen van een schriftelijke uitspraak op bezwaar;• Het administratief afhandelen van de bezwaren in de waarderings- en belastingapplicatie en in het zaakstelsel:<ul style="list-style-type: none">• Het uploaden van de uitspraak op bezwaar in het zaakstelsel;• Het genereren van een eventuele verminderingnota in de belastingapplicatie;• het generen van een betaalopdracht voor het uitbetalen van de proceskostenvergoeding.
2.	Goed in woord en geschrift; to the point, begrijpelijk Nederlands (taalniveau B1) binnen de juridische mogelijkheden.
3.	Het gebruik van het grievenboek van de gemeente Pijnacker-Nootdorp.
4.	De bezwaren die niet door 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.
5.	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.
6.	Afhandeling van de bezwaren dienen per waardegebied en objectsoort te worden verzameld en vervolgens in één werkstroom te worden afgehandeld.
7.	Voor de in te zetten medewerker(s) geldt dat ze aantoonbaar minimaal 2 jaar werkervaring hebben in een vergelijkbare functie, ter beoordeling aan de opdrachtgever. Dit dient door opdrachtnemer aangetoond te worden middels een Curriculum Vitae (CV) bij de inschrijving.
8.	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). Vervangende medewerkers dienen aantoonbaar gekwalificeerd te zijn (zie 7.)
9.	De in te zetten medewerker(s) dient(en) ervaring te hebben met de waarderingsapplicatie VRIS.
10.	De medewerkers die de taxatieadviezen opstellen, dienen bij voorkeur aangesloten te zijn bij de Vakgroep modelmatig waarderen en/of het Nederlands register vastgoedtaxateurs (NRVT).

11.	De medewerkers die de taxatieadviezen opstellen, dienen in het bezit te zijn van een WOZ-diploma of een daaraan te gelijk te stellen diploma naar het oordeel van opdrachtgever.
12.	Voor een goede afhandeling van de bezwaren, dienen de in te zetten medewerker(s) gedurende de uitvoering van de opdracht goede kennis te nemen van de gemeente Pijnacker-Nootdorp, de omgeving en de daarin aanwezige bebouwing. Verder dient de medewerker in zijn werkzaamheden actief gebruik te maken van de aan hem/haar beschikbaar gestelde ondersteunende applicaties, bijvoorbeeld kaartlagen en toepassingen in de applicatie Kaartviewer van Geonovation, Streetsmart, IWOZ enz.
13.	Gedurende de opdracht zal hybride (deels op locatie en deels vanuit huis) worden gewerkt. Dit zal in nader overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden afgestemd.
14.	Opdrachtnemer levert wekelijks een schriftelijk rapportage van de afgehandelde bezwaren.
15.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per maand met de opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt om de maand een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald.
16.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie met de opdrachtgever.
Financieel	
17.	In de prijsaanbieding zijn alle kosten die met de opdracht te maken hebben verwerkt. Daarbij zijn in ieder geval, maar niet uitsluitend, inbegrepen: Salaris- en overheadkosten (zoals huisvestings- en salariskosten van niet productief personeel), kosten voor ondersteunend werk, rapportages, overleg met en adviezen aan de opdrachtgever, reiskosten voorrijkosten, door opdrachtnemer in te zetten hulpmiddelen etc.
18.	De geoffreerde prijzen zijn het eerste jaar vast.
19.	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.
20.	De facturatie van de daadwerkelijke afgehandelde bezwaren vindt maandelijks achteraf plaats.
21.	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: <ul style="list-style-type: none"> • Datum en factuurnummer; • Zaaknummer 1440583 en omschrijving Raamovereenkomst; • Het termijnnummer; • Onderwerp en periode waarop de factuur betrekking heeft; • Rekeningnummer, KvK-nummer en btw-nummer van de opdrachtnemer.