

Nota van Inlichtingen 1, Afhandeling WOZ Bezwaren
13 september 2024

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 6. Prijsinvulformulier.	Gelden de tarieven per object? Dus bijvoorbeeld een bezwaar tegen 2 woningen wordt ook 2x verrekend?	Dat klopt. Een bezwaar tegen 2 woningen wordt gesplitst in 2 bezwaar-dossiers. Er wordt per object een bezwaar-dossier aangemaakt en opdrachtnemer dient per bezwaar te factureren.
2	Bijlage 3 programma van eisen, eis 3 en eis 4	Wij gaan ervan uit dat de gemeente zorgt voor de benodigde accounts voor de medewerkers die ingezet worden en een vlotte werking dit met betrekking tot het grievenboek en de genoemde applicaties?	Dat klopt.
3	Bijlage 3 Programma van eisen, eis 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. Is het hebben van een certificaat van WOZ-medewerker hiertoe voldoende?	Gelijkwaardige certificaten zijn toegestaan, mits aangetoond kan worden dat zij gelijkwaardig zijn. Voor de medewerker die taxaties uitvoert, geldt dat deze gecertificeerd moet zijn, dan wel beschikt over aantoonbare werkervaring binnen het vakgebied.
4	Bijlage 3 Programma van eisen, eis 4 en eis 5	U stelt in eis 4 en eis 5 duidelijke en reële termijnen voor de afhandeling. Wij merken hierbij wel op dat het wel / niet kunnen behalen van deze deadlines ook afhankelijk is van de medewerking / tijdige beschikbaarheid van zowel de NCNP bureaus als de particuliere bezwaarmakers. Wij nemen aan dat u zich dit ook realiseert?	De termijnen zijn haalbaar gezien ervaringen hieromtrent. Incidenteel kan het voorkomen dat, door omstandigheden, deze termijn wordt overschreden. Wij nemen altijd in december contact op met de bekende NCNP-bureau's. Door de grote aantallen zijn wij sinds vorig jaar akkoord met schriftelijke hoorzittingen. De afspraak is dat deze vóór 1 juni worden ingediend. Wij hebben de afgelopen jaren voor 90% van de bezwaren de stukken vóór 15 juni.
5	Bijlage 3 programma van eisen, eis 1 en eis 2	Wij constateren dat er sprake is van opnames ter plaatse bij afwijkende objectkenmerken. Hoe kijkt u aan tegen het opvragen van foto's van belanghebbenden omtrent afwijkende objectkenmerken evenals de staat van onderhoud (indien benoemd in het bezwaar) van de woning?	Opdrachtnemer kan desgewenst foto's opvragen, mits die voldoet aan de instructie van de waarderingkamer.
6	Bijlage 3 programma van eisen, eis 1 en eis 2	Wij constateren dat er sprake is van opnames ter plaatse bij afwijkende objectkenmerken. Wij gaan er van uit dat wij zelf mogen bepalen wanneer deze plaats vinden, bijvoorbeeld na beoordeling van alle ontvangen bezwaren zodat de opnames gebundeld kunnen worden. Klopt onze veronderstelling?	Dit klopt, echter wel met inachtneming van de afhandeltermijnen bezwaar.
7	Bijlage 3 programma van eisen, eis 1.	Wij constateren dat er geen sprake zal zijn van inpandige opnames. Klopt dit?	Nee dit klopt niet, indien nodig dient een opname ter plaatse uitgevoerd te worden.
8	Aanbestedingsleidraad 5.3. pag 28.	In Subgunningscriterium 2 noemt u de drie applicaties waar gebruik van gemaakt dient te worden. Kunt u concreet aangeven welke werkzaamheden in welke applicatie uitgevoerd dienen te worden?	VRIS-waarderen: Onderhouden WOZ-deelobjecten en de waardering uitvoeren en fiatteren. Binnen Vris is een bezwaar-module aanwezig waar mee gewerkt kan worden voor het ontgrieven en genereren van een uitspraak op bezwaar; Key2 belastingen: administratief afhandelen van het bezwaarschrift (via een procedure) inclusief, indien van toepassing, het aanmaken van de verminderingsnota voor de WOZ-waarden en OZB-aanslagen; Zaaksysteem: registreren uitspraak bezwaar, toevoegen eventuele verminderingsnota.
9	Aanbestedingsleidraad 5.3. pag. 27.	In Subgunningscriterium 1 vraagt u om één voorbeeldbrief van een verweerschrift van een beroepszaak uit te werken. Dit behoort echter niet tot de opdracht en voegt dus ons inziens niets toe. Vandaar dat wij vragen deze voorbeeldbrief te laten vervallen.	Kern van de opdracht is de schrijfvaardigheid van de opdrachtnemer. Ondanks dat het opstellen van het verweerschrift geen onderdeel uitmaakt van de opdracht, is deze zowel inhoudelijk expliciet verbonden met het bezwaartraject alsmede zegt het schrijven hiervan veel over de schrijfvaardigheid van de inschrijver. Wij achten het gepast (en noodzakelijk) deze brief onderdeel te laten zijn van de beoordeling.

10	Bijlage 8 Subgunningscriterium 2 Kennis A	Verwacht u bij het veld ‘naam opdrachtgever’ de naam van een organisatie waarbij de medewerkers, die wij als team voor uw uitvraag willen inzetten? Zo ja, wat verwacht u dan dat wij invullen bij leeftijd referentie? Of verwacht u bij ‘naam opdrachtgever’ de naam van één van de medewerkers, uit het team dat wij willen inzetten? Als contactpersoon verwacht u de contactpersoon van de organisatie waar deze ervaring met de applicatie is opgedaan? Kortom, kunt u de wijze van invulling nader toelichten?	Het gaat hier om de naam van de organisatie. De leeftijd betreft hoe recent de referentie is (Bijvoorbeeld: als de opdracht 2 jaar geleden is geëindigd, vult u 2 jaar in). De contactpersoon betreft een contactpersoon bij de organisatie/opdrachtgever waar de ervaring met de betreffende applicatie is opgedaan.
11	Bijlage 3 programma van eisen, eis 1.	Ten aanzien van het generen van een schriftelijke uitspraak op bezwaar. Is er een afzonderlijk sjabloon in VRiS ingericht voor Particuliere bezwaren en NCNP bezwaren? In hoeverre zijn deze actueel en ingesteld op een makkelijke verwerking?	Ja er zijn een afzonderlijk actueel sjabloon voor woningen en niet-woningen en voor bezwaren die via een gemachtigde zijn ingediend. De sjablonen worden voorafgaand aan de bezwaarperiode gecheckt. Bij het genereren van de uitspraak binnen de bezwaarmodule van Vris is het een kwestie van het juiste sjabloon kiezen.
12	Bijlage 3 programma van eisen, eis 3.	Is het gebruik van het grievenboek als functie binnen VRiS ingesteld of moeten de grieven handmatig worden opgenomen in de sjabloon uitspraak?	Het grievenboek is een functie binnen VRIS en zo ingesteld.
13	Bijlage 3, PvE, nr. 3	Kan de gemeente aangeven hoe compleet het grievenboek van de gemeente momenteel is? Zo nee, kunnen we samen afspraken maken over het grievenboek bij de start van de opdracht?	Het grievenboek is zo actueel mogelijk, dit zijn echter algemene grieven ter beantwoording. Niet alles dekt de lading aangezien niet alles een standaard bezwaar betreft. Er zal altijd een mate van maatwerk zijn bij het specifieke bezwaar. Afspraken kunnen worden gemaakt over het grievenboek, ook kan deze tussentijds worden aangevuld of gewijzigd indien nodig.
14	Bijlage 3, PvE, nr. 6	De gemeente wenst een gecategoriseerde bezwaarafhandeling. Hierdoor moeten we wachten tot het dossier compleet is en wachten op alle bezwaren. Daardoor kunnen deadlines in het gedrang komen. Hoe wenst de gemeente daarmee om te gaan?	Er kan reeds gestart worden met bezwaarafhandeling bij eerste binnenkomst.....in pandige opname, ter plaatse etc. Na 7 weken zijn vrijwel alle bezwaren ontvangen en compleet, met uitzondering van bezwaren die door gemachtigden zijn ingediend, die veelal iets langere doorlooptijd hebben. Gezien datum aanslagoplegging, afhandeltermijnen verwachten wij niet dat de deadlines in het gedrang komen.
15	Bijlage 3, PvE, nr. 20	Wij gaan ervan uit dat de bezwaren maandelijks worden gefactureerd als deze in VRIS zijn afgehandeld. Is deze aanname juist? Zo nee, graag een gedetailleerde toelichting.	Bezwaren waarvan de definitieve uitspraken zijn verzonden, kunnen maandelijks gefactureerd te worden. Dit betekent dus dat in Vris de waardering is afgerond, het bezwaar in Key2belastingen is afgehandeld en de uitspraak via het zaakstelsel is verzonden.
16	Bijlage 3, PvE, nr. 13	Kunt u meer specifiek aangeven wat u verwacht van de aanwezigheid op locatie? Om welke verdeling gaat het?	1x per week op locatie (gemeentegebied). Dit kan zijn voor zowel in pandige opnames, beoordelen bouwtekeningen, en collegiaal overleg met het team. Afwijken in overleg.
17	Bijlage 3, PvE, nr. 4 en 5	In de aanbestedingsleidraad onder punt 1 geeft u aantallen op over 2024. Mochten de aantallen significant gaan afwijken, dan treden we in overleg over de bedragen en planning. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u uitgebreid toelichten hoe u wilt omgaan met significante afwijkingen?	Bij significant afwijkende aantallen (Meer dan 20%) kan in overleg getreden worden over de planning. Over de tarieven kan niet in overleg getreden worden, er is immers sprake van een raamovereenkomst.
18	Bijlage 7, Verwerkersovereenkomst	Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het gebruik van het geautomatiseerde aanvraagproces van gegadigde voor een verwerkersovereenkomst? Deze is identiek aan uw eigen overeenkomst en 100% model van VNG/IBD. Met als voordeel voor u, deze werkwijze scheelt u handmatige acties.	Voor het moment houden we vast aan de traditionele wijze voor het afsluiten van een verwerkersovereenkomst. Wel kijken we verder of dit alsnog mogelijk is. Mochten we hierover een besluit kunnen nemen op de korte termijn, zullen we partijen middels de tweede nota van inlichtingen hierover informeren.
19	Bijlage 7, Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat u het IBD-model van de verwerkersovereenkomst volledig aanhoudt, welke door de VNG per 1-1-2020 bindend is verklaard voor alle gemeenten?	We hanteren het meest recente model (op basis van aanpassingen in de Gibit 2023) van de VNG.
20	Aanbestedingsleidraad, pagina 6, 1	Eén van de benoemde werkzaamheden hier is: “Het organiseren en houden van de (telefonische) hoorzittingen;” Wat verwacht u hiervan van Opdrachtnemer? Wij zijn gewend dat dit over het algemeen door de gemeente zelf gedaan wordt. Graag een gedetailleerde verduidelijking.	Als belanghebbende verzoekt om te worden gehoord dient de opdrachtnemer hiervoor zorg te dragen. In eerste instantie een concept uitspraak verzenden, horen kan daarna eventueel nog plaatsvinden.

21	Aanbestedingsleidraad, pagina 6, 1	In de opgesomde werkzaamheden wordt geen melding gemaakt van het proces m.b.t. inboeken van de bezwaren. Mogen we er vanuit gaan dat de gemeente zelf de bezwaren in boek in VRIS? Dit zodat er een compleet dossier aangetroffen wordt.	De gemeente boekt de bezwaren in in de volgende applicaties: Zaakssteem: zaak aanmaken en ontvangstbevestiging (evt met taxatieverslag) toezenden. Key2Belastingen: inboeken bezwaar (tbv 'belastingen" en de LVWOZ), Vris: aanmaken bezwaartaxatie. Het inboeken van een bezwaar in een bezwaarmodule (bijv. binnen Vris) is aan de opdrachtnemer.
22	Aanbestedingsleidraad, pagina 6, 1	“Bij afwijkende objectkenmerken opname ter plaatse;” Hoeveel opnames ter plaatse verwacht u ongeveer? En hoeveel opnames ter plaatse maximaal?	In de afgelopen jaren zijn in ca 5-10% van het aantal bezwaren opnames ter plaatse uitgevoerd.
23	Aanbestedingsleidraad, pagina 6, 1	“Bij afwijkende objectkenmerken opname ter plaatse;” Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder afwijkende objectkenmerken?	Primair (zichtbaar in stukken/foto's) en secundair (onderhoud-en kwaliteitsniveau)
24	Aanbestedingsleidraad, pagina 6, 1	U geeft hier aan: “Het verzenden van een concept uitspraak voorafgaand aan de hoorzitting, voor bezwaren die niet via een gemachtigde zijn ingediend;” In bijlage 3 (PvE) is dit onder eis 1 generieker geformuleerd als “Het verzenden van een concept uitspraak voorafgaand aan de hoorzitting;” Mogen we aannemen dat het hier uitsluitend gaat om particulieren die verzoeken om gehoord te worden?	Dit klopt, betreft enkel indien belanghebbende zelf bezwaar heeft ingediend.
25	Aanbestedingsleidraad, pagina 11, 2.6	U verwijst hier naar een bijlage wat betreft de concernverklaring. Welke bijlage wordt hiermee bedoeld?	Deze is bijgevoegd bij deze Nota (Bijlage 9).
26	Aanbestedingsleidraad, pagina 18, 3.2.2	Mogen we aannemen dat de gevraagde stukken zoals benoemd in paragraaf 3.2.2 enkel verwacht worden van de (voorlopig) winnende inschrijver en dus na voorlopige gunning aangeleverd dienen te worden?	Dat klopt, er staat geschreven: "de beoogd opdrachtnemer".
27	Aanbestedingsleidraad, Hst 1, Pnt 5, Pag 6	Is er een koppeling tussen uw waarderingsapplicatie en belastingapplicatie op basis van berichtenverkeer of is dit op een andere manier geregeld?	Er is een koppeling via berichtenverkeer op Stuf-Tax basis. Waarden na bezwaar worden via dit berichtenverkeer verwerkt.
28	Aanbestedingsleidraad, Hst 1, Pnt 3, Pag 6	U geeft bij BP 3 aan dat opdrachtnemer de (telefonische) hoorzittingen uitvoert. Het is onduidelijk of dit voor zowel de NCNP bureau's als voor de particulieren geldt. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven? Daarnaast maken wij voor hoorzittingen ook gebruik van Microsoft Teams. Is opdrachtgever akkoord om ook digitale hoorzittingen toe te voegen? Zo nee, waarom niet?	Wij nemen altijd in december contact op met de bekende NCNP-bureau's. Door de grote aantallen zijn wij sinds vorig jaar akkoord met schriftelijke hoorzittingen. De afspraak is dat deze vóór 1 juni worden ingediend. Wij hebben de afgelopen jaren voor 90% van de bezwaren de stukken vóór 15 juni ontvangen. Voor de overige hoorzittingen, met belanghebbende zelf, of indien het bezwaar via een andere gemachtigde is ingediend zijn digitale hoorzittingen akkoord, mits belanghebbende en/of de gemachtigde daarmee instemt.
29	Aanbestedingsleidraad, Hst 1, Pnt 4, Pag 6	U geeft aan dat er een opname ter plaatse noodzakelijk is bij afwijkende objectkenmerken. Kunt u meer specificeren om welke objectkenmerken dit gaat? Daarnaast maken wij gebruik van applicaties om een in pandige opname op afstand te kunnen doen, dit komt de efficiëntie ten van het werkproces ten goede. Is opdrachtgever akkoord om digitale opnames uit te laten voeren? Zo nee, waarom niet?	Graag onderbouwing op welke wijze en met welke applicaties dit wordt uitgevoerd. Op dit moment kunnen we niet beoordelen of we daarmee akkoord zouden kunnen gaan.
30	Aanbestedingsleidraad, Hst 1, Pnt 5, Pag 6	U geeft aan dat objectkenmerken moeten worden aangepast in de waarderingsapplicatie. Geldt dit voor zowel de primaire als de secundaire objectkenmerken?	Indien van toepassing ligt het wijzigen van kenmerken bij de bezwaarafhandeling bij opdrachtnemer. Inzake de gebruiksoppervlakte van het hoofdgebouw (1100) en de geregistreerde grondoppervlakte (2030) worden werkafspraken gemaakt in verband met de consistentie in de gehele WOZ-administratie. Andere uitzonderingen zijn de soort objectcode en de kadastrale percelen met oppervlakte, wijzigingen hieromtrent dienen doorgegeven te worden aan de gemeente waarna (na beoordeling) dit zal worden verwerkt. Reden hiervoor is dat Vris niet leidend is in dit gegeven.
31	Individuele vraag gesteld, afgewezen.		

32	Bijlage 5 - Algemene Inkoopvoorwaarden v	Artikel 17.1 van de algemene inkoopvoorwaarden bepaalt dat de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd conform de in de offerte genoemde prijs. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit betekent dat er jaarlijks een offerte zal worden uitgevraagd voor het aangaan van een nadere overeenkomst en dat het tarief dus jaarlijks zal worden vastgesteld voor de duur van die nadere opdracht? Mocht dit niet zo zijn, is de aanbestedende dienst dan bereid om overeen te komen dat een tarief jaarlijks kan worden geïndexeerd op grond van het van toepassing zijnde CBS-indexatiecijfer, vanaf het moment dat de overeenkomst langer dan 12 maanden heeft geduurd?	Er is geen sprake van een nadere opdracht, maar een te hanteren producttarief uit de inschrijving (Prijsinvulformulier). Opdrachtgever is bereid de index CPI (consumentenprijsindex) toe te passen op de ingediende dossiertarieven. De eerste indexatie is mogelijk per 1 januari 2026.
33	Bijlage 4 - Conceptovereenkomst, Art 10.6	In artikel 10.6 van de overeenkomst wordt gesproken over een wachtkamerovereenkomst, er zit echter geen concept wachtkamerovereenkomst bij de stukken. Wil de aanbestedende dienst een wachtkamerovereenkomst sluiten met partijen die de aanbesteding nu niet krijgen gegund? Zo ja, zou de aanbestedende dienst de conceptwachtkamerovereenkomst dan vrij willen geven, zodat hier in de tweede NvI vragen over gesteld kunnen worden?	In de leidraad is een optie tot wachtkamerovereenkomst opgenomen. Er is een concept bijgevoegd bij deze nota, hier kunnen vragen over gesteld worden in de tweede nota (Bijlage 10).
34	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	U gebruik waarderingsapplicatie VRiS, klopt dat?	Ja, dat klopt
35	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	U gebruikt belastingapplicatie Key2, klopt dat?	Ja, Key2Belastingen
36	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Zult u tijdens de looptijd van deze aanbesteding opnieuw moeten aanbesteden voor de applicaties waarin opdrachtnemers moeten werken?	Gedurende deze aanbestedingsprocedure veranderen wij niet van applicatie. Indien u hier had bedoeld: gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, dan verwachten wij niet dat we voor 1 januari 2027 overstappen. Wel voeren we in 2025 een marktverkenning uit.
37	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Graag vernemen wij hoe de werkvoorraad op ons af komt. Wordt geacht van opdrachtnemer dat zij vanuit het Zaaksysteem zelf de bezwaren opzoekt? Of is er een werklijst? Graag ontvangen wij hieromtrent wat meer duiding.	Dit kan in overleg worden bepaald. Het kan via het zaaksysteem. Er kunnen ook excel-lijsten gegenereerd worden of er kan worden geselecteerd op de bezwaar-taxaties binnen Vris. Alle documenten bevinden zich in het zaaksysteem. Mocht de opdrachtnemer deze in een andere omgeving willen uploaden dan wordt dit niet door opdrachtgever verzorgd.
38	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Bedoelt u met 'Het doorvoeren van de aangepaste waarde naar de belastingapplicatie' dat opdrachtnemer een nieuwe taxatie aanmaakt? Zo nee, kunt u hier meer duidelijkheid over geven?	In Vris wordt bij het inboeken van een bezwaar automatisch een nieuwe taxatieregel (B van Bezwaar) aangemaakt. Er dient altijd een 'waarde na bezwaar' te worden gefiatteerd, waarna deze via berichtenverkeer wordt verwerkt in Key2Belastingen
39	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Indien u zelf primaire kenmerken muteert en de opdrachtnemer de secundaire dan borgen wij graag de periodes waarin de mutaties worden verricht door u. De reden hiervoor is dat wij willen weten wanneer wij 'verder kunnen' met het bezwaar. Daarom spreken wij graag met u af dat mutaties uwer zijde binnen 3 werkdagen worden verwerkt. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Gewijzigde kenmerken bij de bezwaarafhandeling ligt niet bij de gemeenten. Inzake de gebruiksoppervlakte van het hoofdgebouw (1100) en de geregistreerde grondoppervlakte (2030) worden werkafspraken gemaakt in verband met de consistentie in de gehele WOZ-administratie. Andere uitzonderingen zijn de soort objectcode en de kadastrale percelen met oppervlakte, wijzigingen hieromtrent dienen doorgegeven te worden aan de gemeente waarna (na beoordeling) dit zal worden verwerkt. Reden hiervoor is dat Vris niet leidend is in dit gegeven.
40	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	U vraagt opdrachtnemers de objectkenmerken te beoordelen en te corrigeren. Bedoelt u hiermee de primaire, secundaire of beide soorten objectkenmerken? Doorgaans is een opdrachtgever verantwoordelijk voor het muteren van primaire objectkenmerken. Graag vernemen wij welke objectkenmerken waar gemuteerd moeten worden door opdrachtnemer en welke waar door opdrachtgever worden gemuteerd.	Zie vraag 39
41	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Beschikt u over de bezwarenmodule van VRiS en wordt opdrachtnemer geacht hierin te werken?	Wij beschikken over de bezwaarmodule van Vris. Opdrachtnemer is niet verplicht hier mee te werken, maar heeft wel de voorkeur
42	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Graag vernemen wij hoe 'geordend' uw zaaksysteem is. Teneinde efficiënt te kunnen werken en om een passende tijdsinschatting te maken van bepaalde zoekwerkzaamheden vernemen wij graag hoe u de bezwaren inboekt in uw zaaksysteem.	De bezwaren worden per object ingeboekt voorzien van alle op de zaak betrekking hebbende stukken. Dit is per afzonderlijk toegekend zaaknummer te raadplegen.

43	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Op welke manier kunnen belanghebbenden bezwaar maken bij uw gemeente? Hiervan ontvangen wij graag per optie een korte uiteenzetting.	Digitaal via de 'belastingbalie' en schriftelijk.
44	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Wordt opdrachtnemer geacht om de proceskostenvergoedingen te berekenen?	Ja, dit na overleg met de gemeente in verband met verschillende kostenvergoedingen bij "taxatie" rapporten.
45	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Graag vernemen wij een uiteenzetting van de werkwijze die u gewend bent rondom het uitvoeren van verminderingsnota's.	De verminderingsnota's worden vervaardigd in Key2Belastingen en worden bij gegronde bezwaren als bijlage meegestuurd bij de uitspraak op bezwaar.
46	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Er wordt in uw aanbesteding gesproken over 'Opname ter plaatse'. Klopt het dat u van opdrachtnemer verwacht om in pandige opnames uit te voeren? Of gaat het om veldopnames/geveltaxaties? Of een mix? En wanneer welke? Indien u voornemens bent om ook zelf in pandige opnames uit te voeren dan vernemen wij graag een uiteenzetting van de werkwijze, aangezien dit kan betekenen dat opdrachtnemer soms bezwaren gedeeltelijk af maakt en er na de in pandige opname pas weer mee verder kan. Hierover ontvangen wij graag wat meer duiding.	Beide opnames, in gevallen waarin de aard van de bezwaren daarom vraagt en/of de luchtfoto's en cyclorama's ontoereikend blijken voor de beantwoording kan een geveltaxatie of in pandige opname worden uitgevoerd. De gemeente doet zelf geen in pandige opname in de bezwaarfase.
47	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Kunt u aangeven om hoeveel in pandige opnames het gaat?	5-10% Van het aantal bezwaren.
48	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Wat is de werkwijze rondom niet-thuis situaties of weigeringen? Wat verwacht u van opdrachtnemer?	Indien er een afspraak is gemaakt en niet thuis of weigering dan volstaan met geveltaxatie. In de uitspraak dan aangeven dat men niet thuis was of toegang is geweigerd.
49	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Opdrachtnemer wordt geacht hoorzittingen te organiseren en en houden. Kunt u aangeven bij hoeveel bezwaarschriften er de afgelopen 3 jaar gehoord moest worden, ten opzichte van het totaal aantal bezwaren?	Bij de bezwaren die door een gemachtigde zijn ingediend wordt altijd gevraagd om gehoord te worden. Bij bezwaren die door de belanghebbenden zelf worden ingediend heeft ca 10% (2023: 49) aangegeven gehoord te willen worden. Na het verzenden van de concept-uitspraken bleef hier een zeer klein aantal (2023: 7) van over.
50	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Over hoorzittingen. Graag brengen wij wat meer kaders aan rondom de werkwijze bij hoorzittingen: Particulieren. Hoe veel pogingen wordt opdrachtnemer geacht te wagen om een hoorzitting te houden als burgers niet reageren/afspraken afzeggen/etc. Wat wordt er van opdrachtnemer verwacht wanneer het niet mogelijk blijkt om binnen deze kaders een hoorzitting te verrichten?	Wij sturen aan de belanghebbenden die zelf bezwaar hebben ingediend en verzocht hebben om gehoord te worden een concept-uitspraak (2023: 49). Hierin wordt gevraagd of er nog een hoorzitting plaats moet vinden en zo ja, op welk tijdstip dit het beste uitkomt . Ook wordt de mogelijkheid gegeven om schriftelijk te reageren op de concept-uitspraak. In 2023 hebben 7 belanghebbenden aangegeven gebruik te willen maken van een hoorzitting. Daarbij is het niet voorgekomen dat een belanghebbenden op het aangegeven tijdstip niet bereikbaar was voor een hoorzitting.
51	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Over hoorzittingen. Hebt u bepaalde afspraken met NCNP-bureaus over horen? Zo ja, dan vernemen wij graag welke dit zijn -per bureau- en wat de rol van opdrachtnemer daarin is. Zo niet, dan vernemen wij graag de werkwijze die u graag toepast.	Wij nemen altijd in december contact op met de bekende NCNP-bureau's. Door de grote aantallen zijn wij sinds vorig jaar akkoord met schriftelijke hoorzittingen. De afspraak is dat deze vóór 1 juni worden ingediend. Wij hebben de afgelopen jaren voor 90% van de bezwaren de stukken vóór 15 juni ontvangen.
52	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Verwacht u van opdrachtnemer dat opdrachtnemer dat er van de hoorzitting een verslag wordt gemaakt en dat dit nog in een van uw systemen (en zo ja, welke) wordt gekoppeld door opdrachtnemer?	De informatie uit de hoorzitting wordt opgenomen in de uitspraak. Er wordt alleen een intern 'verslag' gemaakt van de hoorzitting. Dit gebeurt door een notitie bij het bezwaar te plaatsen.
53	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	U verwacht dat opdrachtnemer voorafgaand aan hoorzittingen reeds een conceptuitspraak oplevert aan belanghebbende. Na een hoorzitting moet een uitspraak dikwijls worden aangepast, vanwege de nieuwe informatie. Dit levert in wezen dubbel werk op. Om welke reden werkt u met deze oplevering van concept uitspraken? U kunt ook overwegen om geen concept uitspraak te doen, totdat de hoorzitting is geweest. Op die manier kan het bezwaar in één keer worden afgehandeld.	Onze ervaring is dat na het verzenden van de concept-uitspraak (2023: 49) 80% van de belanghebbenden niet reageren of aangeven dat er definitief uitspraak kan worden gedaan. Hierdoor levert het naar onze mening minder werk op dan wanneer er hoorzittingen georganiseerd moeten worden. In 2023 hebben 7 belanghebbenden verzocht om alsnog een hoorzitting te laten plaatsvinden op het door belanghebbende aangegeven tijdstip.
54	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	U geeft aan dat opdrachtnemer voorafgaand aan hoorzittingen reeds een conceptuitspraak oplevert aan belanghebbende. In uw aanbestedingsleidraad scherpt u dit nog aan door te zeggen dat dit allen hoeft bij particulieren. Kunt u aangeven of dit laatste daadwerkelijk het geval is?	Er dient inderdaad alleen een concept-uitspraak aan belanghebbenden te worden toegezonden als er geen sprake is van een gemachtigde. Ook bij ondernemers.

55	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Wij nemen aan dat de werkvoorraad enkel bezwaren betreft die alleen in het huidige jaar in bezwaar zijn en niet die over meerdere jaren in bezwaar/beroep zijn en nog niet afgehandeld zijn. Klopt dit?	Deze aanbesteding gaat over de bezwaren die vanaf de kohieren van februari 2025 worden ingediend.
56	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Wij nemen aan dat onze medewerkers ook de beschikking hebben over uw andere systemen, zoals luchtfoto's?	Luchtfoto's, obliekfoto's en cyclorama's zijn aanwezig.
57	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Wordt opdrachtnemer geacht om bouwtekeningen in te meten, teneinde de kenmerken te controleren? Zo ja, wanneer verwacht opdrachtgever dit van opdrachtnemer?	Ja, indien het dossier hier aanleiding toe geeft
58	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	En hoe goed zijn bouwtekeningen beschikbaar (digitaal/fysiek)?	Deze zijn goed beschikbaar en kunnen door PN gedigitaliseerd aangeleverd worden.
59	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Hoe lang duurt het voordat een bouwtekening, als deze fysiek uit het archief moeten komen, bij opdrachtnemer terecht komt?	Dit is in het uiterste geval een week (opvragen regionale archief), anders enkele dagen
60	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Indien bouwtekeningen digitaal beschikbaar zijn, hoe worden deze ingemeten (via welk systeem)?	Via BlueBeam
61	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 3	Er wordt gesteld dat opdrachtnemer gebruikt maakt het grievenboek van opdrachtnemer. Kan opdrachtnemer aannemen dat dit grievenboek volledig is en over de laatste ontwikkelingen in het vakgebied beschikt?	Ja, echter het grievenboek omvat algemene tekstvoorstellen met varianten. Bij ieder bezwaar moet telkens beoordeeld worden of dat tekstvoorstel integraal kan worden opgenomen in de uitspraakbrief of dat deze, op grond van de beschrijving van de bezwaargrond door belanghebbende, moet worden aangepast (lees specifiek toegespitst op de grief).
62	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 3	Klopt de aanneme dat het grievenboek in VRiS zit gekoppeld? Of hebt u hiervoor een andere werkwijze?	Het grievenboek is in de inrichting van Vris aanwezig maar kan indien gewenst uitgedraaid worden
63	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	Wanneer verstuurt u doorgaans het initiële kohier?	binnen 8 weken na de ingang van het belastingjaar (eind februari)
64	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eisen 4 en 5	Het aanhouden van de planning is natuurlijk goed, echter zijn er ook omstandigheden vanuit externe factoren waarom deze bij bepaalde bezwaren niet gehaald kan worden. Denk aan een hoorzitting die niet gepland kan worden, denk aan een in pandige opname die niet uitgevoerd kan worden. Wij nemen aan dat hier, in afstemming, dan begrip voor is van uw kant?	Er kunnen altijd omstandigheden zijn waardoor incidenteel bezwaren later zijn afgehandeld. Hiervoor is de (wekelijkse) afstemming bedoeld zodat dit tijdig inzichtelijk is.
65	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 6	Is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het maken van deze selectie in de werkvoorraad of levert opdrachtgever deze aan?	Opdrachtnemer
66	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1	"Wij nemen aan dat opdrachtnemer niet geacht wordt om in dit kader de BAG/WOZ-koppeling, de kadastrale koppeling, subjectregistratie, belastingsoorten, etc. te verwerken? Graag vernemen wij precies van aanbestedende partij hoe ver de werkzaamheden strekken, teneinde een passende planning en calculatie te kunnen opstellen."	De opdracht betreft het behandelen van bezwaren tegen de vastgestelde WOZ-waarde en de administratieve afhandeling hiervan, ook, indien van toepassing, voor de aanslag Onroerende-zaak belasting. Daarbij kunnen bezwaren zitten die over de objectafbakening gaan. Subjectgegevens, en bezwaren tegen andere belastingsoorten maken geen onderdeel uit van deze opdracht.

67	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eisen 7 t/	Wij verzoeken dat u meer flexibiliteit biedt rondom de werkervaring/opleiding /certificering van de in te zetten medewerkers. Werkzaamheden worden uitgevoerd door ervaren medewerkers en werkzaamheden worden middels een uitgebreid kwaliteitssysteem geborgd (door mensen met jarenlange ervaring in het vak). Werkzaamheden kunnen uitstekend worden uitgevoerd door mensen die beschikken over een WOZ-Medewerker certificaat. Wij verzoeken u om dit aan te passen en de eis/voorkeur rondom NRVt en WOZ-diploma te laten vervallen. Het gehanteerde begrip WOZ-diploma is ook niet duidelijk, wilt u dit anders nog definiëren, zoals u dit had bedoeld (oude stijl/nieuwe stijl/certificaat)? Ingezette medewerkers worden ingezet in lijn met hun specialisme. Bezwaarafhandeling is een deel van het vak waar mensen weinig energie van krijgen/lang op geboeid blijven. Onze collega's zijn (enkele uitzonderingen daargelaten) altijd HBO of WO geschoold. Onze collega's worden daarom niet een heel jaar op bezwaarafhandeling gezet. In onze ervaring komt dit de productiviteit en kwaliteit van het werk niet ten goede. Wij verzoeken dan ook om wat meer flexibiliteit te geven rondom wisselingen. Door dit aan te passen kunnen wij u overigens ook een lagere prijs aanbieden, onder dezelfde uitvoeringskwaliteit.	Zie het antwoord op vraag 3.
68	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 14	Wat wilt u graag terug zien in de wekelijkse rapportage?	De behaalde planning, knelpunten en toekomstige planning
69	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1, Pnt	Kunt u meer duidelijkheid geven over de processtappen bij het voeren van een betaalopdracht? Betekent dit ook dat de taxateur daadwerkelijk de brieven verstuurd?	Wij maken een splitsing tussen het taxatiewerk en het administratieve werk. Of de taxateur ook de administratieve werkzaamheden gaat uitvoeren is aan de opdrachtnemer. Het genereren van de interne betaalopdracht voor het uitbetalen van de proceskostenvergoeding maakt onderdeel uit van de opdracht. Dit gebeurt door de gegevens in een Excellijst in te voeren. Het vervolgtraject wordt door opdrachtgever opgepakt. De uitspraak-brieven ondertekenen en verzenden gebeurt door de opdrachtgever.
70	Bijlage 3 - Programma van Eisen	Voert de gemeente zelf de ontvankelijkheidstoetsing uit? Zo nee dan dient dit apart vermeld te worden.	Ja dit voert de gemeente uit
71	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 6	Hoe wordt de werkvoorraad aangeboden? Is dit uit te lijsten in een Excel document?	zie vraag 37
72	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1, Pnt	Er dient een hertaxatie uitgevoerd te worden per object. Wordt onder object het 'onderhavig object' bedoeld? Zo nee, wat bedoelt u hiermee?	Er dient voor elk object waar een bezwaar tegen is ingediend een hertaxatie te worden uitgevoerd.
73	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1, Pnt	Wat bedoelt u met 'i.c. waardeset'?	In casu waardesets: Binnen Vris wordt gewerkt met waardesets
74	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 1, Pnt	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de hoorzittingen. Lezen wij hieruit dat opdrachtnemer zelf door hoorzittingen inplant met de belanghebbenden? Zo nee, kunt u hierover meer duidelijkheid geven?	ja, deels. Er dient eerst een concept-uitspraak te worden verzonden waarin de belanghebbenden kunnen aangeven of ze alsnog gehoord willen worden.
75	Algemeen	In de opdracht wordt niet gesproken over de informele bezwaarafhandeling. Kunnen wij hieruit concluderen dat deze buiten de scope van de werkzaamheden valt?	Ja
76	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 3	Wij werken voor veel opdrachtgevers met een uniform grievenboek. Staat de gemeente ervoor open dat opdrachtnemer deze mag gebruiken bij de afhandeling van de bezwaren? Zo nee, waarom niet?	Nee, wij hebben een eigen grievenboek waar ook gemeente-specifieke zaken in zijn opgenomen. Suggesties om griefteksten op te nemen in het PN grievenboek zijn welkom, maar de beoordeling en uitvoering ligt bij de opdrachtgever.

77	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eisen 4 en 5	Deadlines kunnen enkel behaald worden wanneer dossiers compleet zijn. Opdrachtnemer is hiervoor afhankelijk van onder andere de NCNP bureau's met betrekking tot eventuele aanvullingen en het plannen van de hoorzittingen. Hierdoor kunnen deadlines mogelijk niet voor alle dossiers gehaald worden. Bent u bereidt om vanuit goed overleg en transparantie in de planningen deze deadline als leidraad te zien in plaats van een harde deadline? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 4.
78	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 7	De aantoonbaarheid van de werkervaring dient inzichtelijk te worden gemaakt door middel van het bijvoegen van de curriculum vitae bij inschrijving. Echter is hier geen ruimte voor te vinden waar en hoeveel dit moeten worden toegevoegd. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven?	De werkervaring is alleen relevant voor de in te zetten medewerkers van de beoogde opdrachtnemer. Deze zullen we derhalve niet opvragen bij inschrijving, maar alleen opvragen bij de voorlopig gegunde inschrijver.
79	Bijlage 3 - Programma van Eisen, Eis 17	u geeft aan dat alle kosten met betrekking tot de opdracht verwerkt moeten zijn in de prijsaanbieding. Het kan voorkomen dat de systemen aan de kant van de gemeente niet werken of dat er aan de kant van de gemeente storingen zijn waardoor de werknemers van de opdrachtnemer niet aan het werk kunnen gaan. Gaat de opdrachtgever ermee akkoord dat kosten door storingen niet in de prijsaanbieding zitten maar dat deze uren apart worden gefactureerd? Zo nee, waarom niet?	Daar gaat opdrachtgever niet mee akkoord. Het lage risico kan afdoende verdisconteerd worden in de all-in stuksprijzen die worden gevraagd.
80	Aanbestedingsleidraad, Hst 5, Par 5.3, Pagina 10	Het is onduidelijk waarom u een voorbeeldbrief van een verweerschrift wenst te ontvangen aangezien het over de afhandeling van de bezwaren gaat. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven of deze eis laten vervallen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 9.
81	Aanbestedingsleidraad, Hst 5, Par 5.3, Pagina 10	In de programma van eisen wordt gevraagd om het aanleveren van curriculum vitae's. Echter is de beoordeling op kwaliteit enkel gebaseerd op het eindproduct, namelijk de voorbeeldbrieven. Klopt het dat de weging van deze 45 punten enkel hierop gebaseerd is? Zo nee, wilt u hier meer kader over geven en/of verduidelijking?	Zie het antwoord op vraag 78
82	Bijlage 6 - Prijsinvulformulier	Kunt u een onderscheid aanbrengen in prijzen: Particulier woningen en niet-woningen en NCNP woningen en niet-woningen. Dit vanwege de andere werkwijze per soort bezwaar.	Opdrachtgever is niet bereid dit onderscheid te maken, omdat zij deze niet significant genoeg acht. Wijziging zou tevens betekenen dat de aanbestedingsprocedure opnieuw gestart zou moeten worden, omdat hiermee de gunningscriteria zouden wijzigen. Deze ruimte is er niet.
83	Bijlage 6 - Prijsinvulformulier	Klopt de aannname dat u verwacht dat inschrijvers in de prijsopgave de verrekening van hoorzittingen en in pandige opnames (die slechts bij sommig/enkele maar niet standaard bij alle bezwaren) verdisconteren over de totale verwachte aantallen, om te komen tot een prijs per bezwaar? Mochten de aantallen in pandige opnames en hoorzittingen bijvoorbeeld wezenlijk anders zijn dan de aantallen waarop inschrijvers calculeren dan levert dit in principe namelijk een afwijking van de prijsstelling op. Indien u dit anders ziet dan vernemen wij graag hoe en raden wij aan om hiervoor een aparte voorziening te treffen in het prijsinvulformulier, bij wijze van opslag voor het uitvoeren van een hoorzitting en een in pandige opname.	Dit klopt, deze dienen verdisconteerd te worden. Zie ook beantwoording van vraag 79
84	Aanbestedingsleidraad Afhandeling bezwaren	U omschrijft afhandeling WOZ bezwaren van woningen en niet woningen, bedoelt u hier alleen CNW's?	Nee, deze aanbesteding gaat om alle bezwaren die tegen een WOZ-waarde worden ingediend. Zowel voor woningen als voor alle niet-woningen.
85	Aanbestedingsleidraad Afhandeling bezwaren	Beoordeling van de waarde van het object op basis van de kenmerken stelt u, betreft dit enkel secundaire kenmerken?	Nee
86	Aanbestedingsleidraad Afhandeling bezwaren	Bij afwijkende objectkenmerken dient een opname ter plaatse uitgevoerd te worden stelt u. Stellen wij juist dat hier enkel sprake van is bij afwijkende primaire kenmerken?	In gevallen waarin de aard van de bezwaren daarom vraagt en/of de luchtfoto's en cyclorama's ontoereikend blijken voor de beantwoording kan een geveltaxatie of in pandige opname worden uitgevoerd.

87	Aanbestedingsleidraad Afhandeling bezwa	U stelt dat in het zaaksyteem de uitspraak op bezwaar gemaakt dient te worden. Is er door u reeds een bestaande zaak aangemaakt waarin wij de uitspraak kunnen opstellen/ koppelen?	Ja, bij binnenkomst van het bezwaar wordt er een zaak aangemaakt.
88	Aanbestedingsleidraad Afhandeling bezwa	Administratief afhandelen van bezwaren ... inclusief het inregelen van de verminderingsnota en de uitbetaling van de proceskostenvergoeding stelt u. Interpreteren wij correct dat u bedoeld dat wij de verminderingsnota's klaarzetten ter controle door u en u als gemeente de uitbetaling verzorgt?	Klopt, de verminderingsnota's worden aangemaakt in Key2Belastingen. de financiële verwerking gebeurt door onze collega's van 'belastingen'(vermindering of terugbetaling). De proceskostenvergoeding gebeurt door onze afdeling Financien op basis van een betaalopdracht.
89	Aanbestedingsleidraad Afhandeling bezwa	Deze opdracht betreft een raamovereenkomst met een maximale waarde van € 450.000,- stelt u. Is dit inclusief of exclusief btw?	exclusief BTW
90	Aanbestedingsleidraad Afhandeling bezwa	De inschrijver dient behoorlijk verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering stelt u. De titel luidt echter beroepsaansprakelijkheidsverzekering als ook dient er een geldig polisblad beroepsaansprakelijkheidsverzekering overlegt te worden. Hebben wij het juist dat u hier over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gaat en niet over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering?	Dat klopt, gaat om bedrijfsaansprakelijkheid.
91	Bijlage 3: Programma van Eisen, 17. FINAN	In de prijsaanbieding zijn alle kosten die met de opdracht te maken hebben verwerkt stelt u. De reiskosten ten behoeve van opname ter plaatse, niet zijnde voorrijkosten, vallen hier wel buiten?	Alle kosten zijn onderdeel van de prijs, zoals beschreven (en reiskosten zijn specifiek benoemd) in het prijzenblad.
92	Bijlage 8: STANDAARDFORMAT SUBGUNNI	In Bijlage 8 biedt u de mogelijkheid voor alle 3 de applicaties slechts 1 referentie op te geven. Is het mogelijk meerdere referenten in te vullen?	Per applicatie kunt u slechts één referentie indienen. U mag dezelfde referentie invullen voor meerdere applicaties.
93	Bijlage 8: STANDAARDFORMAT SUBGUNNI	In Bijlage 8 benoemt u leeftijd referentie. Bedoelt u hier de einddatum van het contract?	Zie het antwoord op vraag 10.
94	Bijlage 6: PRIJSINVULFORMULIER	In Bijlage 6 wenst u een tarief per dossier. Bedoelt u hier prijs per object?	Wij bedoelen hier de prijs per bezwaardossier. Zie ook het antwoord op vraag 1.
95	Bijlage 6: PRIJSINVULFORMULIER	In Bijlage 6 wenst u een tarief per dossier, voor de afhandeling van WOZ-bezwaren voor een woning en een niet-woning. Mogen we ook optionele aanbiedingen toevoegen die uw organisatie kwalitatief verbeteren?	Nee. Aanpassing van het prijzenblad en varianten zijn beide niet toegestaan.
96	ALGEMEEN	U geeft aan dat de raamovereenkomst in werking zal treden per 1 maart 2025. Per welke datum (na inboeken en ontgrieven) kan daadwerkelijk gestart worden met de afhandeling van de bezwaarschriften?	Vanaf 1 maart 2025
97	Ervaring specifieke taxatie applicatie	Bijlage 3: Programma van Eisen – Punt 9: De in te zetten medewerker(s) dient(en) ervaring te hebben met de waarderingsapplicatie VRiS. – Onze ervaring is dat werkervaring binnen het WOZ werkveld zwaarder weegt dan ervaring binnen een specifieke taxatieapplicatie. Volstaat het als wij een aan ons gelieerde WOZ-taxateur met VRiS-ervaring gebruiken voor training, begeleiding en als vraagbaak?	Het is aan opdrachtnemer zelf om er voor te zorgen dat de medewerkers inzetbaar zijn. Indien u hiervoor een aan u gelieerde WOZ-taxateur met ervaring in Vris wenst te gebruiken is dat aan de opdrachtnemer.