

BIJLAGE J2 – PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 2

1.	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer moet in staat zijn om WOZ-beroepszaken namens de gemeente zelfstandig en integraal af te handelen. Hieronder wordt minimaal verstaan: <ul style="list-style-type: none">• Het controleren en inventariseren van alle relevante processtukken;• Inhoudelijke juridische beoordeling van het ingestelde beroep;• Het uitvoeren van een hertaxatie indien noodzakelijk;• Het opstellen van een volledig en juridisch houdbaar taxatierapport;• Het opstellen en indienen van concept-verweerschriften;• De voorbereiding van zittingen;• Vertegenwoordiging van de gemeente tijdens zittingen;• Verslaglegging en schriftelijke terugkoppeling van zittingen richting de gemeente, indien er niet ook een gemeentelijk vertegenwoordiger bij aanwezig is;• Projectmatige coördinatie van de beroepszaken.
1.2	Opdrachtnemer levert bij beroepszaken in overleg met heffingsambtenaar op de afgesproken termijn voor de zitting een verweerschrift en taxatierapport (en andere relevante stukken) aan. De taxateur is aanwezig bij de zitting.
2.	Kwaliteit
2.1	De ingezette medewerkers beschikken over aantoonbare ervaring met procesvertegenwoordiging in WOZ-zaken en zijn in staat zowel juridisch als taxatietechnische standpunten toe te lichten.
2.2	Opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in die aantoonbare kennis hebben van de Wet WOZ en relevante jurisprudentie en voldoen aan de geldende vakbekwaamheidseisen zoals gesteld door onder andere de Waarderingskamer.
2.3	Opdrachtnemer borgt dat voor de uitvoering van de werkzaamheden de benodigde deskundigheden aanwezig zijn. Het team van in te zetten personen beschikt gezamenlijk over de vereiste certificeringen en kwalificaties, waaronder die van beëdigd taxateur, heffingsambtenaar en WOZ-juridisch specialist.
2.4	Opdrachtnemer beschikt over interne kwaliteitsborging (zoals collegiale toetsing en controle) aan de hand van een 4-ogen principe.
2.5	Opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit om fluctuaties in het aantal beroepszaken op te vangen en is in staat tijdig op- en af te schalen zonder verlies van kwaliteit of voortgang.
2.6	Opdrachtnemer moet voorzien in vervanging bij ziekte, uitval of wisseling van medewerkers, zodat de voortgang en kwaliteit van lopende beroepszaken te allen tijde zijn gewaarborgd.
2.7	Vervanging moet te allen tijde voldoen aan de eerder gestelde kwaliteitseisen.
2.8	Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde en herkenbare werkwijze voor de behandeling van WOZ-beroepszaken.
3.	Communicatie
3.1	Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren (8:00 – 17:00 uur) telefonische beschikbaar te zijn voor opdrachtgever in het geval van vragen.
3.2	Opdrachtnemer zorgt voor tijdige afstemming met opdrachtgever bij inhoudelijke of procesmatige bijzonderheden.
3.3	Op verzoek van opdrachtgever kan een periodiek overleg plaatsvinden; dan wel een jaarlijkse evaluatie over de uitgevoerde werkzaamheden. Hiermee wordt voldoende rekening gehouden en voor deze overleggen worden geen extra kosten in rekening gebracht.
3.4	Opdrachtnemer levert per beroepszaak duidelijke verslaglegging en periodiek inzicht in:

	<ul style="list-style-type: none"> • Status en voortgang van zaken; • Genomen processtappen; • Uitkomsten en resultaten van zittingen.
3.5	Opdrachtnemer levert een gespecificeerde en controleerbare urenverantwoording aan bij opdrachtgever per beroepszaak.
4.	Administratie
4.1	Opdrachtnemer voldoet aan de AVG en gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.
4.2	Beroepen moeten binnen het gehanteerde systeem van opdrachtnemer worden ingeboekt en gekoppeld worden aan de juiste aanslag.
4.3	Het systeem moet een overzicht bieden van alle lopende beroepen, hun status, type en deadlines. Het moet mogelijk zijn in het systeem aantekeningen en documenten op te slaan bij een beroep, zodanig dat traceerbaar is welke behandelaar welke acties heeft uitgevoerd.
4.4	De consequentie van de beroepsafhandeling moeten indien van toepassing automatisch worden doorgezet naar heffen en invorderen (dus automatisch verminderd).
4.5	De financiële consequenties van mutaties aan de grondalgen (bijvoorbeeld heffen en WOZ), terwijl er een beroep op de betreffende aanslagregel rust, moeten automatisch doorwerken in het beroep.
4.6	Het systeem biedt de mogelijkheid om proceskosten op te voeren bij een beroepsdossier die uiteindelijk na accorderen leiden tot een uitkering van deze proceskosten.