

BIJLAGE J1 – PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 1 n.a.v. Nvl 1

Herwaardering	
1.	Algemeen
1.1	De te hanteren definitie voor herwaardering van de WOZ-waarde is de jaarlijkse, verplichte actualisatie van de waarde in het economisch verkeer van een onroerende zaak (woning en niet-woningen) door de gemeente.
1.2	Opdrachtgever wil jaarlijks eind januari haar beschikkingen versturen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever aan deze doelstelling kan voldoen. De herwaarderingen dienen daartoe volledig te zijn afgerond en beschikbaar te zijn vóór 1 oktober van het betreffende jaar, zodat Opdrachtgever de nieuwe waarden kan controleren voordat de beschikkingen worden geleverd aan de drukkerij. Voordat Opdrachtnemer de nieuwe waarden oplevert dient zij diverse controles te hebben gedaan met betrekking tot de kwaliteit, volledigheid en consistentie (controletools). Elke deellevering wordt door Opdrachtnemer vergezeld van een opleverdocument dat inzicht geeft in de aard, omvang en volledigheid van de levering.
1.3	Opdrachtnemer dient voor gestelde datum het volgende te hebben aangeleverd: • 100% van de waardes van <u>niet-courante objecten</u> voor 1 augustus 1 mei; • 90% van <u>alle</u> waardes voor 1 september; • 100% van <u>alle</u> waardes voor 1 oktober.
1.4	De taxaties dienen in ieder geval te voldoen aan de waarderingsvoorschriften in de Wet WOZ, de laatst vastgestelde Waarderingsinstructie van de Waarderingskamer, de Uitvoeringsregeling instructies waardebepaling Wet WOZ, de Uitvoeringsregeling uitgezonderde objecten Wet WOZ, de relevante artikelen in de Gemeentewet en de relevante vaste jurisprudentie inzake de onroerende zaakbelastingen en de Wet WOZ.
1.5	Opdrachtnemer zal, waar nodig, middels TIOX waarderen.
1.6	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een vast projectteam beschikbaar. In het team hebben in ieder geval, naast medewerkers van Opdrachtgever, een projectleider van Opdrachtnemer en diens vervanger zitting. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende vervanging tijdens ziekte.
1.7	Opdrachtnemer dient in goed overleg met Opdrachtgever het in te zetten projectteam samen te stellen.
1.8	De projectleider van Opdrachtnemer zal minimaal één (1) keer per twee (2) maanden overleg voeren met Opdrachtgever om de voortgang van de onder eis 1.2 en 1.3 genoemde punten te bespreken. Hiervan wordt door Opdrachtnemer verslag alsmede een activiteitenoverzicht gemaakt. Het overleg vindt plaats op het gemeentehuis in Veendam.
1.9	In Q4 van elk kalenderjaar zal maandelijks overleg plaatsvinden, dat mag in digitale vorm. Deze hogere frequentie is ervoor bedoeld om te zorgen dat objecten die nog vóór het komende belastingjaar gewaardeerd moeten worden snel worden opgepakt en om waar nodig wijzigingen door te voeren in de voorgestelde waardes.
1.10	Bij aanvang van de overeenkomst kunnen Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer het wenselijk vinden dat in het beginstadium extra overleg noodzakelijk is. Hiermee wordt voldoende rekening gehouden en voor deze overleggen worden geen extra kosten in rekening gebracht.
1.11	Ondanks externe waardebepaling is Opdrachtgever nauw betrokken bij het proces en heeft zij de regie in handen voor het gehele herwaarderingsproces.

1.12	De huidige groepsindeling is de basis voor de komende herwaarderingen. Naar aanleiding van bezwaarschriften, mutatiebijhouding of marktanalyse kan de indeling worden aangepast. De aanpassing wordt gedaan door Opdrachtnemer na overleg met, of op initiatief van Opdrachtgever.
1.13	Opdrachtnemer voert de herwaarderingswerkzaamheden uit binnen de bij opdrachtgever beschikbare WOZ-applicatie en werkt conform de door opdrachtgever ingerichte proces- en gegevensstructuur.
1.14	Opdrachtgever verzamelt via iWOZ vraagprijzen en vastgoedinformatie en neemt deze geautomatiseerd over. Opdrachtnemer moet bij de waardering van objecten rekening houden met ontwikkelingen in de markt (prijsstijgingen en/of -dalingen) en resultaten uit de permanente marktanalyse.
1.15	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om gegevens van Opdrachtgever, waaronder begrepen (persoons)gegevens en objectgegevens, te gebruiken voor het trainen, verbeteren of verder ontwikkelen van eigen AI-toepassingen of algoritmes. Opdrachtnemer dient te borgen dat dergelijke gegevens uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en niet worden verwerkt in systemen of toepassingen die leiden tot hergebruik buiten de scope van deze overeenkomst.
1.16	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van AI-toepassingen bij de uitvoering van de opdracht, dient Opdrachtnemer te borgen dat alle door AI gegenereerde informatie, analyses en/of teksten voorafgaand aan gebruik of verstrekking aan Opdrachtgever of derden worden gecontroleerd door een daartoe deskundige medewerker. Het is niet toegestaan om AI-gegenereerde output zonder menselijke toetsing over te nemen of te gebruiken in het kader van deze opdracht.
1.17	Bij het afronden van de WOZ-waarde wordt de richtlijn van de Waarderingskamer gevolgd. Waarbij de waarde van woningen rekenkundig wordt afgerond op €1.000,-, €5.000,- of €10.000,- afhankelijk van de hoogte van de WOZ-waarde. En waarbij de waarde van niet-woningen naar beneden wordt afgerond (afgekapt), op €5.000,-, €10.000,- of €50.000,- afhankelijk van de getaxeerde waarde van het object.
1.18	De waarde van een object wordt zo objectief mogelijk vastgesteld. Bij de waardebepaling wordt geen rekening gehouden met de kans op een eventueel bezwaar en kosten die daaruit kunnen voortvloeien.
2.	Kwaliteit
2.1	Opdrachtnemer dient als uitvoerende partij te zorgen voor een concrete en tijdige voltooiing van de uit te besteden werkzaamheden, conform dit Programma van Eisen, eventueel aangevuld met schriftelijk vastgelegde aanvullende werkzaamheden.
2.2	Opdrachtnemer geeft in haar offerte aan, welke kwaliteitscontroles zij in de verschillende stadia van het project zal verrichten (specificatie c.q. omschrijving van deze controles). De output van de uitgevoerde kwaliteitscontroles stelt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beschikbaar. Opdrachtnemer dient aan te geven op welke wijze dit wordt gerealiseerd.
2.3	Opdrachtnemer werkt mee aan diverse incidentele kwaliteitscontroles verrichten die worden uitgevoerd door Opdrachtgever. Dit betekent onder andere dat Opdrachtgever de door Opdrachtnemer aangeleverde gegevens zal controleren op zowel volledigheid als juistheid. Een derde onafhankelijke partij zal eventueel de controle van het gehele opgeleverde bestand uitvoeren.
2.4	Opdrachtgever en/of derde partij controleren alle producten binnen zes (6) weken na oplevering, tenzij in de planning anders afgesproken is of dat

	gemeente hier separate afspraken over maakt. Dit laatste kan zich voordoen wanneer de vervolgactiviteit afhankelijk is van de goedkeuring van Opdrachtgever.
2.5	De resultaten van de controle worden besproken met Opdrachtnemer. Hierbij geeft Opdrachtgever aan of de (deel)levering al dan niet is geaccepteerd.
2.6	Wanneer een levering niet wordt geaccepteerd, dient opdrachtnemer binnen twee (2) weken de tekortkoming te herstellen.
3.	Levering
3.1	De taxatiewaarden van woningen, courante niet-woningen, agrarische en incurante objecten, dienen in een Excel-bestand in afzonderlijke deelleveringen ter controle aan Opdrachtgever te worden aangeleverd. Elke deellevering wordt vergezeld van een opleverdocument dat inzicht geeft in de aard, omvang en volledigheid van de deellevering en waaruit blijkt welke kwaliteitstoetsing het taxatiebureau heeft uitgevoerd, inclusief vraagprijzen en verkoopcijfers van vorige bezwaren.
3.2	In de leveringen dienen de volgende gegevens vermeld te worden: • WOZ-objectnummer; • Adres; • Groepsaanduiding; • Primaire objectkenmerken (oppervlakte/grootte, bouwjaar, soort objectcode + omschrijving (objecttype), buurt/locatie (waardegebied); • Secundaire objectkenmerken (kwaliteit, onderhoud, uitstraling, doelmatigheid, voorzieningen, ligging); • Stijging/daling (ten opzichte van de vorige waarde aangegeven in zowel euro's als percentage); • Reden stijging/daling (marktontwikkeling, correctie objectkenmerken, toevoeging of verwijdering deelobject, bevingsschade, etc.); • Vraagprijs; • Transactieprijs; • Verschil WOZ-waarde en verkoopprijs; • Bezwaar.
4.	Permanente marktanalyse woningen
4.1	Opdrachtgever verstuurt maandelijks marktanalyseformulieren aan woningeigenaren (vanuit de belastingapplicatie).
4.2	De marktanalyseformulieren voldoen aan de Waarderingsinstructie en worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld.
4.3	Opdrachtnemer beoordeelt retour gekomen formulieren en voert noodzakelijke wijzigingen door in de WOZ-registratie.
4.4	Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van de resultaten door aantekeningen te maken bij doorgevoerde wijzigingen.
4.5	Opdrachtnemer houdt bij het bepalen van de waarde rekening met signalen uit de geretourneerde formulieren, en met vraagprijzen die opdrachtgever verzamelt via iWOZ (of een vergelijkbaar pakket).
5.	Permanente marktanalyse niet-woningen
5.1	Opdrachtnemer voert maandelijks de permanente marktanalyse niet-woningen uit en houdt Opdrachtgever op de hoogte van de resultaten.
5.2	Opdrachtgever verzendt voor het verzamelen van marktgegevens niet-woningen marktanalyse- en (huur)inlichtingenformulieren aan de eigenaren van zowel nieuwe als bestaande objecten. De formulieren voldoen aan de Waarderingsinstructie en worden in overleg tussen Opdrachtgever en

	Opdrachtnemer opgesteld. Nadere invulling zal in overleg met Opdrachtnemer worden overeengekomen.
5.3	Opdrachtnemer analyseert de verzamelde huur-, verkoop-, en grondprijzen, bouw-, en stichtingskosten. Opdrachtnemer berekent de ratio tussen de WOZ-waarde naar voorliggende waardepeildatum en de verkoopprijs (stijging ten opzichte van de WOZ-waarde), vergelijkt verhuurgegevens c.q. stichtingskosten met de in de taxatie naar voorliggende waardepeildatum gehanteerde huurprijzen c.q. stichtingskosten, bepaalt de verwachte stijging van de verkochte niet-woning sinds voorliggende waardepeildatum (toetsing verkoopprijs aan WOZ-waarde, gecorrigeerd naar waardepeildatum), bepaalt de verwachte stijging van huurgegevens c.q. stichtingskosten sinds de voorliggende waardepeildatum, vergelijkt de werkelijke t.o.v. verwachte stijging (afgeleid uit ratio) met verwachte stijging van de transactie, verklaart de afwijking tussen de werkelijke stijging en verwachte stijging en kwantificeert de reden voor de afwijking tussen de werkelijke en de verwachte stijging.
5.4	Opdrachtnemer voert de marktanalyse van niet-woningen uit conform de eisen zoals gesteld in de Waarderingsinstructie. Zo dient onder andere, conform de Waarderingsinstructie, elk marktgegeven zoals benoemd bij eis 4.3 binnen drie (3) maanden te worden geanalyseerd.
Bezwaarafhandeling	
6.	Algemeen
6.1	De te hanteren definitie voor Bezwaarafhandeling van de WOZ-waarde is de formele, bestuursrechtelijke procedure waarin de gemeente een ingediend bezwaar beoordeelt, binnen de daarvoor geldende termijnen. Het doel is het heroverwegen van de vastgestelde waarde op basis van argumenten zoals onjuiste objectkenmerken of vergelijkingen.
6.2	De bezwaarafhandeling wordt door opdrachtnemer uitgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een nader te bepalen aantal bezwaren met betrekking tot woningen zelf af te handelen.
6.3	Uiterlijk op 1 augustus van het belastingjaar moet Opdrachtgever alle formele bezwaarschriften die zijn binnengekomen tegen de WOZ-beschikking, met dagtekening 31 januari van datzelfde belastingjaar, van een uitspraak hebben voorzien. De daarvoor benodigde conceptuitspraken van Opdrachtnemer dienen in volledigheid 1 juli van het belastingjaar ter controle aan Opdrachtgever te zijn aangeleverd.
6.4	Bezwaarschriften die zijn binnengekomen naar aanleiding van vervolgekohieren (de WOZ-beschikking met een dagtekening later dan 31 januari) dienen uiterlijk 1 december van het belastingjaar te zijn aangeleverd.
6.5	Opdrachtgever handelt zelf de aanvullend binnengekomen bezwaarschriften af die zijn binnengekomen tegen de WOZ-beschikking met dagtekening 1 november of later.
6.6	Teruglevering van de conceptuitspraken dient binnen de genoemde periode plaats te vinden. Daarbij geldt dat: • Tenminste 25% van de conceptuitspraken voor 1 mei dient te worden aangeleverd; • Tenminste 50% van de conceptuitspraken voor 1 juni dient te worden aangeleverd; • 100% van de conceptuitspraken voor 1 juli dient te worden aangeleverd.
6.7	Aan de termijnen, zoals weergegeven in de bovenstaande twee (2) punten, dient Opdrachtnemer te voldoen. In het geval niet voldaan wordt aan deze termijnen dan vindt op de te laat aangeleverde conceptuitspraken een korting van 25%

	plaats ten opzichte van de stuksprijs, zoals door Opdrachtnemer in de offerte is weergegeven voor het afhandelen van een bezwaarschrift.
6.8	De behandeling van een bezwaarschrift en het aansluitend vervaardigen van een conceptuitspraak, moet op basis van een inpandige opname tot stand zijn gekomen. Behoudens gevallen waarvan de gemeente vooraf heeft aangegeven dat inpandige opname achterwege kan blijven. Hierover dient vooraf afstemming plaats te vinden met Opdrachtgever, op basis van een door Opdrachtnemer aangeleverde lijst.
6.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen en uitvoeren van inpandige opnames (agendabeheer). Voor het inplannen van een afspraak met bezwaarmaker wordt een standaardbrief naar voorbeeld van opdrachtgever verzonden. Onder inpandige opname in het kader van Wet WOZ wordt verstaan; een fysieke inspectie waarbij een taxateur of medewerker van de gemeente de onroerende zaak binnentreedt en beoordeelt. Alleen wanneer een inpandige opname in het voorgestelde tijdvak niet lukt en met bezwaarmaker geen ander tijdstip overeen is gekomen, zal een uitpandige opname plaatsvinden.
6.10	Opdrachtnemer dient alle grieven uit het bezwaarschrift in de conceptuitspraak weer te geven waarna per grief een duidelijke en gemotiveerde reactie volgt. Tevens dient Opdrachtnemer bij een (deels) gegrond bezwaar in haar uitspraak de hoogte van de proceskostenvergoeding op te nemen.
6.11	In het geval dat enkel de gebruiker bezwaar maakt tegen de WOZ-beschikking en de OZB-aanslag, wordt de betreffende eigenaar (informeel) bij de procedure betrokken en zal informeel contact met de eigenaar plaatsvinden.
6.12	Na behandeling van het bezwaarschrift dient Opdrachtnemer Opdrachtgever het volgende digitaal aan te leveren: • Een conceptuitspraak ten aanzien van het ingediende bezwaarschrift waarbij per grief een reactie wordt gegeven; • Opnameformulier taxatie voorzien van minimaal: ○ Adres ○ Datum ○ Naam medewerker ○ Meting gebruiksoppervlakte ○ Beoordeling koude-factoren, en eventueel aanwezige bevingsschade ○ Foto's ○ Plattegrond met indeling ○ Aantekeningen van taxateur inclusief genomen energiemaatregelen: Isolatie, zonnepanelen, warmtepomp etc.; • De taxatiekaart, duidelijk voorzien van aantekeningen en/of memo's bij eventueel door te voeren wijzigingen met betrekking tot juistheid en volledigheid. Dit geldt voor bezwaren die ontvankelijk zijn, maar ook voor bezwaren die de gemeente ambtshalve in behandeling neemt.
6.13	Voor de afhandeling van een bezwaarschrift kan het noodzakelijk zijn dat wordt voorzien in assistentie door een taxateur bij het afnemen van hoorzittingen. Deze assistentie vindt plaats op verzoek van Opdrachtgever. In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald in welke vorm hoorzittingen plaatsvinden; hoorzitting op papier, telefonisch, op het gemeentehuis, of bij belanghebbende thuis.

6.14	Opdrachtnemer dient tweewekelijks een voortgangsrapportage te versturen via e-mail.
6.15	Opdrachtnemer dient de kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Waarderingsinstructie jaarlijkse waardebeoordeling, te waarborgen.
6.16	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de actuele taxatiewijzers, zoals deze zijn terug te vinden op www.wozdatacenter.nl .
6.17	De mondelinge en schriftelijke communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer moet in het Nederlands plaatsvinden.
6.18	Alle door Opdrachtnemer ingezette medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in het kader van deze opdracht dienen te beschikken over een voldoende beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk, zodanig in dat zij in staat zijn om: • Correct en begrijpelijk te communiceren met Opdrachtgever en belanghebbenden; • Schriftelijke stukken, rapportages en correspondentie correct en helder op te stellen.
6.19	Een bezwaar wordt zo objectief mogelijk afgehandeld. Bij de afhandeling wordt geen rekening gehouden met de kans op een eventueel beroep.
7.	Kwaliteit
7.1	Opdrachtnemer controleert zijn producten voor elke aanlevering en overlegt hiervan, op aanvraag, een controleverslag, waaruit blijkt welke controles op welke wijze hebben plaatsgevonden.
7.2	Indien het bezwaar ook ziet op ambtshalve beoordeling van voorgaande jaren, wordt in het advies nadrukkelijk onderbouwd of is voldaan aan het vereiste van de 20% waardedaling. Daarbij worden de vastgestelde waarde en de ambtshalve beoordeelde waarde vermeld.
7.3	Alle in te zetten medewerkers op deze opdrachten moeten voldoende gekwalificeerd zijn om de taxaties te mogen uitvoeren. Dit houdt in dat zij tenminste beschikken over het SVMNIVO WOZ-taxateursdiploma (WOZ-taxateur woningen of WOZ-taxateur niet-woningen) of een gelijkwaardig diploma. CV's en referenties van medewerkers dienen beschikbaar te zijn en mogen te allen tijde worden opgevraagd door opdrachtgever.
7.4	De tijdens de opdracht ingezette (vervangend) projectleider heeft ervaring met het leiden van een projectteam voor betreft de bezwaarafhandeling in het kader van de Wet WOZ.
7.5	De WOZ-taxateur woningen heeft ten minste twee (2) jaar ervaring met het waarderen van woningen in het kader van de Wet WOZ.
7.6	De WOZ-taxateur niet-woningen heeft ten minste vijf (5) jaar ervaring met het waarderen van niet-woningen in het kader van de Wet WOZ.
7.7	De WOZ-taxateur niet-woningen staat ingeschreven in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed van het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT).
7.8	Opdrachtgever controleert de door Opdrachtnemer aangeleverde gegevens zelf en/of laat de controle uitvoeren door een onafhankelijke derde. Opdrachtnemer dient de geconstateerde gebreken binnen twee (2) weken kosteloos te herstellen. Daarbij kan zowel worden gedacht aan het herstellen van schrijffouten, als het aanpassen van inhoudelijke fouten; datering, aanhef/belanghebbende, objectkenmerken, etc.
7.9	Indien een door Opdrachtnemer ingezette taxateur bij de uitvoering van de opdracht herhaaldelijk niet voldoet aan de eisen en verwachtingen zoals door Opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om vervanging van deze taxateur te verlangen. Opdrachtnemer draagt in

	dat geval zorg voor tijdige inzet van een gelijkwaardig gekwalificeerde taxateur, zonder dat dit leidt tot vertraging, meerkosten of afbreuk aan de kwaliteit van de dienstverlening.
--	---