Bijlage E Draaiboek gescripte demonstratie

Europese aanbesteding WOZ-waarderingsapplicatie · Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR) · Versie 1.1 · d.d. 9 november 2026

1. Inleiding

1.1 Doel van de demonstratie

BSGR hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie: moderne, overzichtelijke en eenduidige schermen, functies die de gebruiker zelf kan instellen, weinig klikken, eenvoudige bediening, werken vanuit de kaart, en waarderingsprocessen die efficiënt en juist verlopen.

In de demonstratie wil BSGR zien hoe de applicatie in het dagelijks werk wordt gebruikt. De demonstratie is de beoordeling van KW 1 Gebruikersvriendelijkheid en functionaliteit (paragraaf 6.2.1 van de Aanbestedingsleidraad). Dit draaiboek hoort bij de Aanbestedingsstukken, zodat alle Inschrijvers zich op dezelfde manier kunnen voorbereiden.

1.2 Datum, tijd en locatie

De demonstraties vinden plaats van 4 tot en met 8 januari 2027, bij BSGR aan de Lammenschansweg 144 in Leiden. BSGR laat iedere Inschrijver uiterlijk 16 december 2026 weten op welke dag en welk tijdstip hij aan de beurt is.

Een demonstratie duurt per Inschrijver ten hoogste ~~vijf (5)~~ zes (6) uur:

Onderdeel	Duur
Ontvangst en kennismaking	5 minuten
Demonstratie van de zeven demo's uit hoofdstuk 2, inclusief vragen	~~2 uur~~3 uur
Beoordelaars werken zelf in de applicatie	2 uur en 45 minuten
Afronding	5 minuten

Bij de demonstratie zijn de leden van de beoordelingscommissie aanwezig. Inschrijver komt met ten hoogste drie personen.

1.3 Spelregels

1. **Live en standaard.** Inschrijver demonstreert live de aangeboden standaardapplicatie, in de versie die hij aanbiedt. Er zijn geen presentaties. Functionaliteit die nog op de roadmap staat of maatwerk vraagt, telt niet mee.
2. **Demogegevens**. Inschrijver gebruikt eigen, fictieve demogegevens. Die bevatten de situaties uit de scenario's in hoofdstuk 2, zoals twee deelnemende gemeenten, tien nieuw gevormde rijwoningen, een appartementencomplex, een groep courante niet-woningen, een basisschool en een groep van ten minste vijf incourante objecten in ieder een ander segment.
3. **Volgorde en tijd**. Inschrijver volgt de volgorde van de demo's. De richttijden per demo zijn een hulpmiddel; de ~~2 uur~~3 uur voor de demonstratie zijn een maximum. BSGR bewaakt de tijd. Wat binnen de tijd niet is getoond, wordt beoordeeld als niet getoond.

4. **Werkwijze**. Inschrijver toont per demo de meest efficiënte werkwijze en laat zien hoe de applicatie de gebruiker ondersteunt, bijvoorbeeld met invulsuggesties, automatisch aanvullen, invoercontrole, een contextgevoelige helpfunctie en hergebruik van eerder ingevoerde gegevens. Alternatieve werkwijzen mag hij kort noemen.
5. **Tonen gaat voor toelichten**. Kan Inschrijver een onderdeel niet tonen, dan licht hij toe hoe het werkt en waarom hij het niet kan tonen. Een toelichting scoort lager dan wat daadwerkelijk wordt getoond.
6. **Vragen**. De beoordelaars stellen tijdens de demonstratie doorlopend vragen en kunnen vragen een handeling opnieuw of anders uit te voeren. Die tijd valt binnen de ~~2 uur~~3 uur.
7. **Zelf werken.** Na de demonstratie voeren de beoordelaars zelf een aantal handelingen uit de demo's uit in de demo-omgeving van Inschrijver. Inschrijver zorgt dat de beoordelaars daar zelf kunnen inloggen en werken. Inschrijver stelt demo-accounts beschikbaar voor zeven beoordelaars, met de rollen taxateur, functioneel beheerder en raadplegende gebruiker. Een korte schriftelijke instructie is toegestaan (maximaal 2 pagina's A4 per casus), maar niet verplicht. Inschrijver mag op verzoek van de beoordelaars mondelinge toelichting geven.
8. **Wat telt.** Alleen wat tijdens de demonstratie is getoond of gezegd, telt mee in de beoordeling. Wat Inschrijver daarbij laat zien of toezegt, maakt deel uit van zijn Inschrijving.
9. **Faciliteiten.** BSGR zorgt voor een groot scherm en een internetverbinding. ~~Inschrijver neemt zijn eigen apparatuur mee.~~ BSGR stelt geen laptops beschikbaar. Inschrijver neemt zijn eigen apparatuur mee of stelt laptops beschikbaar voor de beoordelaars.
10. **Koppelingen.** Inschrijver mag de verwerking van koppelberichten live in de standaardapplicatie tonen met fictieve berichten of gesimuleerde aanroepen, zonder actieve verbinding met de systemen van BSGR. Inschrijver toont de verwerking daadwerkelijk live in de aangeboden standaardapplicatie (geen presentatie of opname) en laat ook zien hoe uitgevallen berichten zichtbaar zijn en hersteld worden (eis M.10). Deze wijze van demonstreren leidt op zichzelf niet tot een lagere beoordeling.

1.4 Beoordeling

Iedere beoordelaar beoordeelt elke demo afzonderlijk en legt een korte motivering vast. Er wordt geen consensusscore vastgesteld (paragraaf 7.3 van de Aanbestedingsleidraad). Per demo kijken de beoordelaars naar vier aspecten:

Aspect	Waar de beoordelaars op letten
Intuïtiviteit	Is zonder uitleg duidelijk wat de gebruiker moet doen? Zijn de schermen overzichtelijk, leesbaar en logisch opgebouwd, met weinig scrollen, vensters en pop-ups?
Integraliteit	Is de benodigde informatie op één plek beschikbaar, de administratieve gegevens en de kaart samen, zonder te wisselen tussen schermen of applicaties?
Efficiëntie	Hoeveel klikken, handelingen, bevestigingen en tijd kost de taak? Welke handelingen zijn geautomatiseerd, bijvoorbeeld in een werkstroom of in bulk, en welke blijven handwerk?
Effectiviteit	Leidt de taak tot een juist en controleerbaar resultaat? Hoe voorkomt de applicatie fouten, en is de voortgang van het proces te volgen?

Iedere beoordelaar kent per demo één score toe op de schaal uit paragraaf 7.3 van de Aanbestedingsleidraad: Uitstekend (100%), Goed (80%), Voldoende (60%), Matig (40%) of Onvoldoende (0%). De score van een demo is

het gemiddelde van de scores van de beoordelaars. De score op KW 1 is de som van de scores per demo maal hun weging uit de tabel in hoofdstuk 2, maal het maximum van 300 punten.

2. De demo's

Inschrijver toont alle zeven demo's, in deze volgorde.

Nr	Demo	Richttijd	Weging
1	Algemene werking en werkvoorraden	~~10 min~~15 min	10
2	Objecten en mutaties	~~20 min~~30 min	10
3	Woningen: modellen, herwaardering en controle	~~20 min~~30 min	20
4	Niet-woningen	~~20 min~~30 min	20
5	Permanente marktanalyse	~~15 min~~25 min	25
6	Bezwaar en beroep	~~20 min~~30 min	10
7	Managementinformatie en verantwoording	~~15 min~~20 min	5
	Totaal	~~120 min~~180 min	100%

Demo 1. Algemene werking en werkvoorraden

Vraag: Hoe werkt de applicatie in het dagelijks gebruik?

Inschrijver laat zien:

- het starten van de applicatie in de browser, het inloggen met tweefactorauthenticatie of single sign-on, en het startscherm van een taxateur; hoe een gebruiker zijn scherm zelf inricht;
- een object zoeken op (een deel van) het adres, ook zonder diakrieten, en op een combinatie van kenmerken; binnen één sessie wisselen tussen objecten van twee deelnemende gemeenten;
- administratieve gegevens, kaart, luchtfoto en straatbeeld op één scherm; kaartlagen aan- en uitzetten, zoals de kadastrale kaart en de BGT, en een eigen laag, bijvoorbeeld met de waardegebieden;
- een selectie maken vanuit de kaart en administratief, die verfijnen (bijvoorbeeld alleen de oneven huisnummers of een bepaald kenmerk) en exporteren naar Excel;
- twee schermen of taken tegelijk geopend;
- het inrichten van een werkstroom, en hoe de applicatie voorkomt dat een gebruiker een stap overslaat;
- de werkvoorraad: inrichten, prioriteren en filteren op onderwerp, gebruiker of object; een taak toewijzen aan of doorzetten naar een collega of groep; signalering op streefdata; afgehandelde taken terugvinden;
- wat een raadplegende gebruiker ziet tegenover een taxateur; een functioneel beheerder past een autorisatie aan.

Demo 2. Objecten en mutaties

Vraag: Hoe verwerkt de applicatie mutaties die uit de belastingapplicatie komen, van binnenkomst tot gefiatteerde waarde?

Scenario: Via de koppeling met de belastingapplicatie komen tien nieuw gevormde rijwoningen binnen. De primaire kenmerken worden in de belastingapplicatie vastgelegd en komen via de koppeling over.

Inschrijver laat zien:

- het binnenkomen van de tien woningen in een werkvoorraad, en daarnaast een verbouwing en een splitsing;
- het vullen van de secundaire kenmerken en de KOUDV+L-factoren, voor één woning en in bulk, vanuit de administratieve gegevens en vanuit de kaart; de automatische toekenning van kenmerken aan een nieuw onderdeel;
- alle stappen tot en met het fiatteren van de modelwaarde, met het vier-ogenprincipe; een gefiatteerde waarde kan niet zonder meer worden gewijzigd en opnieuw gefiatteerd;
- het terugmelden aan de belastingapplicatie: van de waarde, en van een bevinding over de primaire kenmerken of de objectafbakening;
- een kenmerk wijzigen voor een zelf samengestelde selectie, rechtstreeks in de applicatie en via een export naar en import vanuit Excel, met een verslag van de verwerking;
- een object met terugwerkende kracht waarderen voor een eerder tijdvak;
- hoe een controle van de objectkenmerken door de eigenaar (bijvoorbeeld na een verkoop) wordt uitgezet en verwerkt~~; een portaal waarin de eigenaar zijn objectkenmerken zelf controleert en wijzigingen doorgeeft, na inloggen met DigiD, en hoe die melding als signaal in een werkvoorraad binnenkomt en wordt afgehandeld.~~.

Demo 3. Woningen: modellen, herwaardering en controle

Vraag: Hoe komt de waarde van een woning tot stand, hoe richt BSGR de modellen zelf in, en hoeveel handwerk blijft er over na een modelrun?

Scenario: Een rijwoning in de binnenstad en een vergelijkbare rijwoning in een andere wijk. Een tussenwoning in een rij heeft voor onderhoud en voorzieningen code 2; de vergelijkbare woningen hebben code 3.

Inschrijver laat zien:

- de waardeopbouw van de twee rijwoningen: grond, hoofdgebouw en bijgebouwen, de onderbouwing en de verklaring van het verschil; de som van de onderdelen is de WOZ-waarde, en per object is te zien met welke methode de waarde tot stand kwam;
- hoe de KOUDV-codes van de tussenwoning doorwerken in de waarde, en hoe die invloed kan worden aangepast;
- een functioneel beheerder past de grondstaffel, het bijgebouwenmodel of een KOUDV+L-correctie aan en rekent het effect door voordat de wijziging wordt toegepast; een model dat voor één deelnemende gemeente afwijkt; een eerdere modelversie terughalen en een eerdere waarde reproduceren;
- een modelrun voor een waardegebied; hoe de applicatie afwijkende objecten aandraagt en de afwijking verklaart; de waarden in bulk beoordelen op stijgingspercentage, transacties, vraagprijzen en bezwaar in voorgaande jaren; zelf een controle op een bandbreedte inrichten;
- het tweede waarderingsmodel (AVM): de AVM-waarde naast de modelwaarde met het verschil, en de werkvoorraad met objecten waarvan het verschil buiten de ingestelde bandbreedte valt;
- hoe de applicatie omgaat met een over- of onderwaardering uit het vorige tijdvak en met een onderdeel dat na het waarderen maar vóór het fiatteren is opgevoerd;
- een groep objecten in één keer fiatteren; de automatische keuze van drie onderbouwende verkopen, die handmatig wijzigen, en het resultaat op het taxatieverslag;
- het taxatieverslag op het scherm, en taxatieverslagen in bulk aanmaken, bijvoorbeeld voor alle woningen van een woningcorporatie;

- als de applicatie AI gebruikt: wat de AI aan de uitkomst bijdroeg en hoe die is uit te schakelen.

Demo 4. Niet-woningen

Vraag: Hoe waardeert de applicatie courante, incourante en agrarische objecten?

Scenario: Een groep courante niet-woningen, zoals winkels of kantoren. Een nieuwe basisschool van 1.800 m² bvo met bouwjaar 2020 (archetype O127MB52). Een groep van ten minste twintig incourante objecten.

Inschrijver laat zien:

- alle stappen tot de gefiatteerde waarde van een groep courante niet-woningen, inclusief de indeling van courante niet-woningen in categorieën en liggingsklassen; hoe de huurwaarde voor de groep wordt bepaald; de verhouding tussen primaire en secundaire ruimte; gelijke objecten krijgen een gelijke waarde;
- de analyse van een huurtransactie en de opbouw van de kapitalisatiefactor, met de onderdelen zoals rendement, leegstand, onderhoud, verzekering, belastingen en beheerkosten, en het corrigeren daarvan voor één object;
- alle stappen tot de gefiatteerde waarde van de basisschool, inclusief het plaatsen in een groep of categorie, de keuze van het archetype (automatisch of handmatig) en de correcties;
- een herwaardering van de groep incourante en agrarische objecten in bulk via de koppeling met TIOX, met behoud van eerder vastgelegde afwijkingen; de actuele taxatiewijzers en die van voorgaande jaren;
- alle stappen tot de gefiatteerde waarde van een agrarisch object, inclusief het plaatsen in een groep of categorie, de keuze van het archetype (automatisch of handmatig) en de correcties;
- bij een agrarisch object de grondsplitsing tussen erf en cultuurgrond en de uitsplitsing van het woondeel;
- een object buiten het model om waarderen, met onderbouwing;
- de waardering van een terrein, een woning in aanbouw en een woonwagen of woonboot; modelmatig als de applicatie dat biedt.

Demo 5. Permanente marktanalyse

Vraag: Hoe worden marktgegevens verwerkt, en hoe werken ze door in de waarde?

Scenario: Een appartementencomplex zonder recente verkopen is geherwaardeerd op basis van drie onderbouwingen uit een ander complex. De waarden zijn nog niet gefiatteerd. Drie maanden later komt een verkoop uit het eigen complex binnen, die afwijkt van de modelwaarde.

Inschrijver laat zien:

- de stappen van verkoop tot peilpunt: het binnenkomen van verkopen en van vraagprijzen via IWOZ, het koppelen aan het juiste object, ook handmatig, en een pakketverkoop gekoppeld aan twee objecten;
- screenen op bruikbaarheid: een afwijkende verkoop verklaren en kwantificeren, vastleggen met een omstandigheidscode en een eigen notitie, en uitsluiten;
- hoe de trend is bepaald, en het indexeren naar de waardepeildatum, ook met verschillende percentages per objectsoort; het gebruik van de overeenkomstdatum;
- hoe de nieuwe verkoop uit het scenario alsnog wordt meegenomen in de herwaardering van het complex;
- ~~hoe men “check uw woning” in de waarderingsapplicatie gebruikt.~~
- de lijst met verkoopcijfers, met foto en filters; een afwijkend kenmerk bij een verkocht object vastleggen, met het controlerecord daarvan;
- een koop- of huurinlichtingenformulier samenstellen en het antwoord verwerken.

Demo 6. Bezwaar en beroep

Vraag: Hoe behandelt de taxateur een bezwaar en een beroep inhoudelijk?

Scenario: Een bezwaar tegen de waarde van een woning en een bezwaar tegen de waarde van een courante niet-woning. Het bezwaar wordt in de belastingapplicatie geregistreerd; de termijnbewaking blijft daar ook.

Inschrijver laat zien:

- het binnenkomen van de bezwaren via de koppeling, in een werkvoorraad, en de deelstappen en statussen van de inhoudelijke behandeling;
- de oorspronkelijke taxatie en het initiële taxatieverslag;
- een proefberekening met andere kenmerken of onderbouwingen die de indiener aandraagt, zonder dat de vastgestelde waarde wijzigt;
- voor de woning en de niet-woning een waardematrix, automatisch gevuld, met handmatig gekozen onderbouwingen, en de verwerking daarvan in het taxatierapport;
- tekstblokken voor het advies, en een informele behandeling, zoals telefonisch contact vóór de uitspraak;
- een groep vergelijkbare bezwaren in één keer afhandelen;
- het terugmelden aan de belastingapplicatie van de waarde, de uitkomst (gegrond of ongegrond)~~ en de reactie op de grieven;~~, het afrondingssignaal en de onderbouwing (waardematrix, taxatierapport en tekstblokken voor het advies), en hoe de motivering wordt teruggeleverd of beschikbaar gesteld. De communicatie van de reactie op de grieven aan de belanghebbende vindt plaats vanuit de belastingapplicatie;
- een taxatierapport voor een beroepszaak over een voorgaand belastingjaar, gevuld vanuit de applicatie, nabewerkt en op het scherm bekeken.
- hoe je de bezwaren van de objecten de nog vanuit key2w zijn gewaardeerd kunt afhandelen in de waarderingsapplicatie (mogelijkheden van de aangeboden applicatie; er geldt geen verplichting om openstaande dossiers te migreren)

Demo 7. Managementinformatie en verantwoording

Vraag: Kunnen medewerkers zelf stuurinformatie maken, en hoe ondersteunt de applicatie de verantwoording aan de Waarderingskamer?

Inschrijver laat zien:

- welke standaardrapportages er zijn, en een statusrapportage: het aantal gewaardeerde objecten, de nog te screenen transacties per gebied, de bezwaren en de openstaande meldingen;
- een zoekvraag die de beoordelaars ter plekke opgeven, samenstellen, opslaan als rapportage en exporteren naar Excel;
- een verantwoordingsrapportage met de waardestijging per jaar, per gebied en per objectsoort;
- een dashboard met de voortgang van de herwaardering en de bezwaarafhandeling, over de deelnemende gemeenten heen;
- de kwaliteit van de modelwaarden: ratio's tussen modelwaarde en verkoopprijs, spreiding, standaarddeviatie, COD en scheefheid, en de betrouwbaarheid op basis van het aantal transacties per type en buurt;
- een rapportage op basis van een vragenlijst van de Waarderingskamer, bijvoorbeeld de oktoberinventarisatie, en een aanlevering in XML; de geblokkeerde objecten en de aansluiting met de BAG;
- hoe de gegevens naar de eigen rapportageomgeving van BSGR worden ontsloten, zonder verbinding met de rapportageomgeving van BSGR: de API-documentatie, een live aanroep of export naar een

voorbeeldbestemming (bijvoorbeeld een BI-omgeving of bestand) en de instelling van de vernieuwingsfrequentie.

- hoe de applicatie omgaat met het vierogenprincipe