



ZITTING VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN  
van 27 MAART 2025

DAGORDE:

OPENBARE ZITTING

1. 8e aanpassing meerjarenplan 2020-2025. Vaststelling.
2. Besluiten van de gemeenteraadsvoorzitter. Kennisname.
3. Vaststellen van de lastvoorwaarden, de raming en bepalen van de wijze van gunnen voor de opdracht 'aanstellen van een dienstverlener voor afnemen van een maatschappelijk werker'. Goedkeuring.
4. Jaarlijkse rapportering klachtenmanagement. Kennisname.

Aanwezig: Stefaan Buyck, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn;  
Pieter Claeys, burgemeester;  
Hendrik Van de Veere, Filip Gijssels, Wim De Waele, Sylvie Caectaert,  
schepenen;  
Alex Ruebens, Frederik Versluys, Geert Du Pré, Marnix Seels,  
Bert Heynssens, Tienke De Meulemeester, Dirk Toubast, Maud De Vos,  
Simon Vandenhende, Fenna Goethals, Conny De Mynck, raadsleden;  
Els Van Cleemput, algemeen directeur

Verontschuldigd:

Afwezig:

De voorzitter opent de vergadering te 19.55 uur en stelt vast dat 17 raadsleden aanwezig zijn.  
Daarna gaat de raad over tot de dagorde.

OPENBARE ZITTING

1. 8e aanpassing meerjarenplan 2020-2025. Vaststelling.

De raad voor maatschappelijk welzijn,

Wetten en  
reglementen

Decreet van 22 december 2017 betreffende het lokaal bestuur

	<p>Besluit van de Vlaamse Regering van 30 maart 2018 betreffende de beleids- en beheerscyclus</p> <p>Ministerieel besluit van 26 juni 2018 betreffende de beleids- en beheerscyclus</p> <p>Omzendbrief KB/ABB/2019/4 van 3 mei 2019 betreffende de strategische meerjarenplannen 2020-2025 van de lokale en provinciale besturen</p> <p>Omzendbrief KBBJ/ABB2020/3 van 18 september 2020 betreffende de aanpassing van de meerjarenplannen 2020-2025 van de lokale en provinciale besturen volgens de beleids- en beheerscyclus</p>										
<b>Verwijzingsdocumenten</b>	Ontwerp van 8 <sup>e</sup> aanpassing van het meerjarenplan 2020-2025, bestaande uit strategische nota (bijlage nr. 1), financiële nota (bijlagen nrs 2.1 t.e.m. 2.3), toelichting (bijlagen nrs 3.1 t.e.m. 3.7), motivering (bijlagen nrs 4.1 t.e.m. 4.2), documentatie (bijlagen nrs 5.1 t.e.m. 5.6) en omgevingsanalyse 2020-2025										
<b>Verantwoording</b>	<p>De raad dient de aanpassing van het meerjarenplan 2020-2025 vast te stellen voor het gedeelte OCMW.</p> <p>Aangezien de beleidsrapporten voor gemeente en OCMW één geïntegreerd geheel uitmaken worden zij geconsolideerd ter stemming voorgelegd.</p> <p>Daarna dient de gemeenteraad haar deel vast te stellen en te stemmen over het geheel.</p> <p>Het managementteam brengt advies uit op 12 maart 2025.</p>										
<b>Advies</b>											
<b>Financiële verantwoording</b>											
<b>Voorstel</b>	Vaststellen van 8 <sup>e</sup> aanpassing van het meerjarenplan 2020-2025 voor het gedeelte OCMW										
<b>Stemmen</b>	<p>13 voor: Stefaan Buyck, Pieter Claeys, Hendrik Van de Veere, Filip Gijssels, Wim De Waele, Sylvie Caecaert, Alex Ruebens, Bert Heynssens, Tienieke De Meulemeester, Dirk Toubast, Maud De Vos, Fenna Goethals, Conny De Muynck</p> <p>4 tegen: Frederik Versluys, Geert Du Pré, Marnix Seels, Simon Vandenhende</p> <p>0 onthoudingen:</p>										
<b>Besluit</b>	<p><u>Artikel 1:</u> de achtste aanpassing van het meerjarenplan 2020-2025 wordt vastgesteld voor het gedeelte OCMW op basis van onderstaande geconsolideerde cijfers:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>exploitatiesaldo</td> <td>1.239.548</td> <td>1.328.326</td> <td>1.090.278</td> <td>2.042.738</td> </tr> </tbody> </table>		2020	2021	2022	2023	exploitatiesaldo	1.239.548	1.328.326	1.090.278	2.042.738
	2020	2021	2022	2023							
exploitatiesaldo	1.239.548	1.328.326	1.090.278	2.042.738							

investeringsaldo	-1.720.134	-1.705.850	-2.921.438	6.683.993
financieringsaldo	1.050.010	-1.010.716	-523.303	858.109
beschikbaar budgettair resultaat	5.479.315	4.091.075	1.736.612	11.321.451
autofinancieringsmarge	660.497	648.156	453.213	1.400.115
	2024	2025	2026	2027
exploitatie saldo	992.015	1.140.535	1.739.793	1.832.602
investeringsaldo	-10.231.918	-1.487.145	-596.684	-310.184
financieringsaldo	-765.289	-777.849	-792.291	-766.049
beschikbaar budgettair resultaat	1.316.259	191.800	542.618	1.298.987
autofinancieringsmarge	296.235	433.521	1.018.837	1.137.888
<u>Artikel 2:</u> de lijst van toegestane werkings- en investeringssubsidies wordt vastgesteld.				
<u>Artikel 3:</u> een afschrift van deze beslissing, samen met de bundel van het meerjarenplan, wordt voor goedkeuring overgemaakt aan de gemeenteraad.				

## 2. Besluiten van de gemeenteraadsvoorzitter. Kennisname.

De raad voor maatschappelijk welzijn,

<b>Wetten en reglementen</b>	<p>Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikelen 77 en 78 over bevoegdheden van de raad voor maatschappelijk welzijn</p> <p>Beslissing van de voorzitter van de gemeenteraad van 15 januari 2025 met als onderwerp 'Vervangingsregeling van de voorzitter van de gemeenteraad'</p> <p>Beslissing van de voorzitter van de gemeenteraad van 17 maart 2025 met als onderwerp 'Delegatie van de bevoegdheid van de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn voor het ondertekenen van authentieke (notariële) akten die door de raad voor maatschappelijk welzijn zijn goedgekeurd en betrekking hebben op onroerende verrichtingen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn'</p>
<b>Verwijzingsdocumenten</b>	
<b>Verantwoording</b>	<p>De voorzitter van de gemeenteraad is van rechtswege ook de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn.</p> <p>De voorzitter van de gemeenteraad nam twee besluiten. Het gaat over deze thema's:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorzitter van de gemeenteraad besliste om raadslid Maud De Vos aan te duiden als vervangend voorzitter van de gemeenteraad in deze situaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ als de voorzitter om een andere reden dan een verhindering van rechtswege, een vervanging op verzoek wegens een bijzondere oorzaak of een schorsing tijdelijk afwezig is bv jaarlijkse vakantie, kortstondige ziekte of wanneer hij, om welke reden dan ook, kortstondig de gemeenteraadsvergadering wenst of moet verlaten;</li> <li>○ als de voorzitter overeenkomstig artikel 27 afwezig moet blijven bij een bespreking en besluitvorming.</li> </ul> </li> <li>• De voorzitter van de gemeenteraad besliste om zijn bevoegdheid tot ondertekenen van de authentieke (notariële) akten die door de raad voor maatschappelijk welzijn zijn goedgekeurd en betrekking hebben op onroerende verrichtingen van het OCMW, te delegeren aan de voorzitter van het vast bureau.</li> </ul>
<b>Advies</b>	
<b>Financiële verantwoording</b>	
<b>Voorstel</b>	Kennisname van de besluiten van de voorzitter van de gemeenteraad
<b>Stemmen</b>	
<b>Besluit</b>	<p><u>Artikel 1:</u> de raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de beslissing van de voorzitter van de gemeenteraad van 17 maart 2025 met als onderwerp 'Delegatie van de bevoegdheid van de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn voor het ondertekenen van authentieke (notariële) akten die door de raad voor maatschappelijk welzijn zijn goedgekeurd en betrekking hebben op onroerende verrichtingen van de raad voor maatschappelijk welzijn'.</p> <p><u>Artikel 2:</u> de raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de beslissing van de voorzitter van de gemeenteraad van 15 januari 2025 met als onderwerp 'Vervangingsregeling van de voorzitter van de gemeenteraad'.</p>

**3. Vaststellen van de lastvoorwaarden, de raming en bepalen van de wijze van gunnen voor de opdracht 'aanstellen van een dienstverlener voor afnemen van een maatschappelijk werker'. Goedkeuring.**

De raad voor maatschappelijk welzijn,

<p><b>Wetten reglementen</b></p> <p><b>en</b></p>	<p>Decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen, artikel 78, 10° over de bevoegdheid van de raad voor het vaststellen van de plaatsingsprocedure en het vaststellen van de voorwaarden van overheidsopdrachten</p> <p>Wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen en latere wijzigingen, artikel 1 over de eenzijdige rechtshandeling met individuele strekking en die rechtsgevolgen voor een natuurlijke persoon of rechtspersoon beoogt</p> <p>Bestuursdecreet van 7 december 2018 en latere wijzigingen</p> <p>Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en latere wijzigingen, artikel 42 over het gebruik van de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking</p> <p>Wet van 17 juni 2013 betreffende motivering, informatie en rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies en latere wijzigingen</p> <p>Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van algemene uitvoeringsregels van overheidsopdrachten en van concessies voor openbare werken en latere wijzigingen</p> <p>Koninklijk besluit van 18 april 2017 houdende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren en latere wijzigingen, artikel 90 over de drempelwaarde bij het gebruik maken van de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking, artikel 92 tot en met artikel 95 over verloop en sluiting van de opdracht</p> <p>Wet van 24 juli 1987 betreffende tijdelijke arbeid, uitzendarbeid en ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van gebruikers en latere wijzigingen</p> <p>Decreet van 10 december 2010 houdende private arbeidsbemiddeling en latere wijzigingen</p> <p>Programmawet van 27 december 2006 en latere wijzigingen, artikel 328 tot 343 over arbeidsrelatiewet</p> <p>Besluit van raad voor maatschappelijk welzijn van 17 december 2020 houdende definiëring begrip dagelijks bestuur, artikel 2, 2° over exploitatieverrichtingen die tot het dagelijks bestuur behoren</p> <p>Besluit van raad voor maatschappelijk welzijn van 27 maart 2025 houdende vaststellen van 8e aanpassing meerjarenplan 2020-2025</p>
<p><b>Verwijzings- documenten</b></p>	<p>Ontwerp van bestek met nummer 2025-247</p>
<p><b>Verantwoording</b></p>	<p><u>Historiek en aanleiding</u></p>

	<p>Een deeltijds (19/38) maatschappelijk werker in statutair verband is na een procedure van externe personeelsmobiliteit naar de Vlaamse overheid gemuteerd.</p> <p>Intussen is in het voorjaar van 2025 de vacature van een deeltijds (19/38) maatschappelijk werker in contractueel verband gepubliceerd. Omdat er te weinig kandidaten waren, is de selectieprocedure niet gevoerd kunnen worden. Binnenkort wordt de vacature opnieuw gepubliceerd.</p> <p>Tezelfdertijd blijft de nood aan een tijdelijke invulling van de vacante plaats, en dit in afwachting van een indiensttreding medio 2025. Er wordt voor gekozen om een consultancybureau in te schakelen bij wie tijdelijk maatschappelijk werkers kan afgenomen worden.</p> <p><u>Context (regelgeving)</u> De regelgeving over overheidsopdrachten is van toepassing op het lokaal bestuur. De raad voor maatschappelijk welzijn is bevoegd voor het vaststellen van de plaatsingsprocedure en het vaststellen van de voorwaarden van overheidsopdrachten.</p> <p>De waarde van de overheidsopdracht overschrijdt de drempelwaarde van 30 000 euro in de exploitatieverrichtingen en is niet nominatief in het budget aan het vast bureau toegewezen waardoor het begrip dagelijks bestuur niet van toepassing is.</p> <p>De drempelwaarde van artikel 90 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 houdende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren wordt niet overschreden waardoor er een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaandelijke bekendmaking kan gevoerd worden. Op basis hiervan is een ontwerpbestek met nummer 2025-247 opgemaakt.</p> <p><u>Motivatie over gunningsvoorwaarden van de overheidsopdracht</u> Er wordt voorgesteld om met gunningscriteria te werken zodat de kwaliteit van de interim maatschappelijk werker sociale dienst OCMW afgestemd is op de reële behoeften in het bijzonder het optimaliseren en integreren van de software eigen aan de sociale dienst in de dagelijks werking met oog op effectief en efficiënt gebruik.</p> <p>Er wordt voorgesteld om de duur van de opdracht vast te stellen op twee maanden, tweemaal verlengbaar met twee maanden.</p>
<p><b>Advies</b></p>	
<p><b>Financiële verantwoording</b></p>	<p>Voorafgaandelijke visumverplichting: uitgesloten (artikel 5 van besluit van raad voor maatschappelijk welzijn van 17 december 2020 betreffende definiëring dagelijks bestuur)</p> <p>De overheidsopdracht wordt geraamd op 45 000 euro, inclusief 21 % BTW.</p> <p>De uitgave voor de overheidsopdracht is voorzien in het budget op budgetartikel GBB/0900-00/617000.</p>

<b>Voorstel</b>	Vaststellen van wijze van gunnen en bepalen van voorwaarden voor aanstellen van een dienstverlener voor afnemen van een maatschappelijk werker
<b>Stemmen</b>	<p>13 voor: Stefaan Buyck, Pieter Claeys, Hendrik Van de Veere, Filip Gijssels, Wim De Waele, Sylvie Caecaert, Alex Ruebens, Bert Heynssens, Tienieke De Meulemeester, Dirk Toubast, Maud De Vos, Fenna Goethals, Conny De Muynck</p> <p>0 tegen:</p> <p>4 onthoudingen: Frederik Versluys, Geert Du Pré, Marnix Seels, Simon Vandenhende</p>
<b>Besluit</b>	<p><u>Artikel 1:</u> de raad voor maatschappelijk welzijn keurt het bestek met nr. 2025-247 voor de overheidsopdracht “Aanstellen van dienstverlener voor afnemen van een interim-maatschappelijk werker” goed. De lastvoorwaarden worden vastgesteld zoals voorzien in het bestek en zoals opgenomen in de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten voor aannemingen van werken, leveringen en diensten.</p> <p><u>Artikel 2:</u> de raad voor maatschappelijk welzijn keurt de raming goed voor een bedrag van 45 000 euro inclusief 21% BTW.</p> <p><u>Artikel 3:</u> de raad voor maatschappelijk welzijn bepaalt de plaatsingsprocedure: de opdracht zal gegund worden bij wijze van onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking.</p> <p><u>Artikel 4:</u> de raad voor maatschappelijk welzijn machtigt het vast bureau voor het voeren van de procedure en het sluiten van de opdracht.</p>

BIJZONDER BESTEK  
VOOR DE OVERHEIDSOPDRACHT VOOR  
DIENSTEN

MET ALS VOORWERP

“Aanstellen van een dienstverlener  
voor interim-maatschappelijk werker  
sociale dienst OCMW”

ONDERHANDELINGSPROCEDURE ZONDER  
BEKENDMAKING

Opdrachtgevend bestuur

OCMW Kaprijke

Ontwerper

Personeelsdienst XXXXX  
Veld 1 te 9970 Kaprijke

## Inhoudsopgave

<b>I. ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN</b> .....	<b>11</b>
I.1 BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT .....	11
I.2 IDENTITEIT VAN DE OPDRACHTGEVER.....	11
I.3 WIJZE VAN GUNNEN .....	11
I.4 PRIJSVASTSTELLING .....	11
I.5 TOEGANGSRECHT EN KWALITATIEVE SELECTIE .....	12
I.6 VORM EN INHOUD VAN DE OFFERTE .....	12
I.7 INDIENEN VAN DE OFFERTE .....	13
I.8 OPENING VAN DE OFFERTES .....	13
I.9 VERBINTENISTERMIJN.....	13
I.10 GUNNINGSCRITERIA .....	14
I.11 VARIANTEN.....	15
I.12 OPTIES.....	15
I.13 KEUZE VAN OFFERTE .....	15
<b>II. CONTRACTUELE BEPALINGEN</b> .....	<b>16</b>
II.1 LEIDEND AMBTENAAR .....	17
II.2 ONDERAANNEMERS.....	17
II.3 VERZEKERINGEN .....	17
II.4 BORGTOCHT .....	18
II.5 PRIJSHERZIENINGEN .....	18
II.6 LOOPTIJD .....	18
II.7 FACTURATIE .....	18
II.8 BETALINGSTERMIJN .....	18
II.9 WAARBORGTERMIJN .....	18
II.10 OPLEVERING .....	18
II.11 ILLEGAAL VERBLIJVENDE ONDERDANEN .....	19
II.12 LOON VERSCHULDIGD AAN WERKNEMERS .....	20
II.13 GEGEVENSBESCHERMING .....	20
<b>III. TECHNISCHE BEPALINGEN</b> .....	<b>21</b>
<b>BIJLAGE B : INVENTARIS</b> .....	<b>26</b>

**Inlichtingen i.v.m. dit bestek kunnen verkregen worden bij:**

Naam: OCMW Kaprijke  
Adres: Veld 1 te 9970 Kaprijke  
Contactpersoon: XXXXX  
Telefoon: 09 323 90 27  
Fax: 09 323 90 28  
E-mail: personeelsdienst@kaprijke.be

**Ontwerper**

Naam: personeelsdienst  
Adres: Veld 1 te 9970 Kaprijke  
Contactpersoon: XXXXX  
Telefoon: 09 323 90 27  
Fax: 09 323 90 28  
E-mail: XXXXX

**Toepasselijke reglementering**

1. Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en latere wijzigingen.
2. Koninklijk besluit van 18 april 2017 betreffende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren, en latere wijzigingen.
3. Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, en latere wijzigingen.
4. Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies, en latere wijzigingen.
5. Het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming (ARAB), Welzijnswet en Codex over het welzijn op het werk.
6. Wet van 11 februari 2013 tot vaststelling van sancties en maatregelen voor werkgevers van illegaal verblijvende onderdanen van derde landen.
7. De verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

**Afwijkingen, aanvullingen en opmerkingen**

Geen

## I. Administratieve bepalingen

Dit eerste deel heeft betrekking op de regeling tot gunning van een overheidsopdracht tot de opdrachtnemer is aangesteld.

De bepalingen die vervat zijn in dit deel, hebben betrekking op de wet van 17 juni 2016 en het Koninklijk Besluit van 18 april 2017 en latere wijzigingen.

---

### I.1 Beschrijving van de opdracht

**Voorwerp van deze diensten:** aanstellen van een dienstverlener voor interim-maatschappelijk werker sociale dienst OCMW

**Plaats van dienstverlening:** sociale dienst OCMW, Veld 1  
te 9970 Kaprijke

---

### I.2 Identiteit van de opdrachtgever

OCMW Kaprijke  
Veld 1  
9970 Kaprijke

---

### I.3 Wijze van gunnen

Overeenkomstig artikel 42, § 1, 1° a) (de goed te keuren uitgave excl. btw bereikt de drempel van 144 000,00 euro niet) van de wet van 17 juni 2016, wordt de opdracht gegund bij wijze van de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor de opdracht te gunnen op basis van de initiële inschrijvingen zonder onderhandelingen te voeren.

---

### I.4 Prijsvaststelling

De opdracht wordt beschouwd als een opdracht tegen prijslijst.

De opdracht tegen prijslijst is een opdracht waarbij de eenheidsprijzen voor de verschillende posten forfaitair zijn en de hoeveelheden, voor zover er hoeveelheden voor de posten worden bepaald, vermoedelijk zijn of worden uitgedrukt binnen een vork. De posten worden verrekend op basis van de werkelijk bestelde en gepresteerde hoeveelheden.

De kandidaat-opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de vermoedelijke hoeveelheden zoals opgenomen in de meetstaat in de loop van de opdracht significant kunnen wijzigen en verzaakt aan het recht op vergoeding zo deze aantallen zouden verminderen tijdens de duur van de opdracht.

De eenheidsprijs is een eenheidsprijs voor het dagloon voor de duur van de opdracht.

---

## **I.5 Toegangsrecht en kwalitatieve selectie**

Het offerteformulier moet vergezeld zijn van volgende stukken:

### **Juridische situatie van de inschrijver (toegangsrecht)**

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 67 tot en met 69 van de wet van 17 juni 2016 betreffende overheidsopdrachten.

### **Economische en financiële draagkracht van de inschrijver (kwalitatieve selectie)**

/

### **Technische bekwaamheid van de inschrijver (kwalitatieve selectie)**

/

---

## **I.6 Vorm en inhoud van de offerte**

De inschrijver maakt zijn offerte op in het Nederlands en vult de inventaris in op het eventueel bij het bestek behorende formulier. Indien hij deze op andere documenten maakt dan op het voorziene formulier, dan draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier.

Indien de offerte via elektronische middelen wordt ingediend moet het indieningsrapport voorzien zijn van een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Als de ondertekening van het indieningsrapport gebeurt door een gemachtigde, vermeldt hij duidelijk zijn volmachtgever of volmachtgevers. De gemachtigde voegt de authentieke of onderhandse akte toe waaruit zijn bevoegdheid blijkt of een scan van het afschrift van zijn volmacht.

Indien de offerte niet via elektronische middelen wordt ingediend, moeten alle documenten gedateerd en ondertekend worden door de inschrijver of zijn mandataris.

Als de ondertekening gebeurt door een gemachtigde, vermeldt hij duidelijk zijn volmachtgever of volmachtgevers. De gemachtigde voegt bij de offerte de authentieke of onderhandse akte waaruit zijn bevoegdheid blijkt of een afschrift van zijn volmacht.

Doorhalingen, overschrijvingen, aanvullingen of wijzigingen, zowel in de offerte als in de bijlagen, die de essentiële voorwaarden van de opdracht zoals prijzen, termijnen, technische specificaties kunnen beïnvloeden, moeten eveneens door de inschrijver of zijn gemachtigde ondertekend worden.

Deze laatste bepaling is niet van toepassing wanneer de offerte en haar bijlagen elektronisch ondertekend zijn.

Prijzen moeten steeds opgegeven worden in euro.

---

## **I.7** Indienen van de offerte

De offerte opgesteld op papier wordt in een definitief gesloten envelop gestoken waarop het volgende wordt vermeld: het besteknummer 2025-247 of het opdrachtvoorwerp. Ze wordt via een postdienst verzonden of door een drager afgegeven.

De offerte wordt geadresseerd aan:

OCMW Kaprijke  
Personeelsdienst  
XXXXX  
Veld 1  
9970 Kaprijke

De drager overhandigt de offerte aan XXXXX of deponeert ze in de daartoe bestemde offertebus.

Indien de offerte op elektronische wijze wordt ingediend, dient de e-mail het besteknummer of het opdrachtvoorwerp te vermelden alsook minstens een vermelding van het aantal bijlagen met een beschrijving van hun inhoud.

De e-mail wordt gericht aan het e-mailadres XXXXX.

De offerte moet de aanbestedende overheid bereiken **ten laatste op woensdag 23 april 2025 om 12.00 uur**, hetzij bij gewone of aangetekende zending, hetzij door afgifte op bovenvermeld adres.

Door het indienen van een offerte aanvaarden de inschrijvers onvoorwaardelijk de inhoud van het bestek en de bijhorende opdrachtdocumenten en de invulling van de gunningsprocedure zoals deze in het bestek beschreven is en aanvaarden zij zelf door de bepalingen ervan gebonden te zijn.

Indien een inschrijver in dat verband een bezwaar heeft, dient hij dat schriftelijk en per aangetekende post binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van het bestek, bekend te maken aan de aanbestedende overheid met omschrijving van de reden.

---

## **I.8** Opening van de offertes

Er is geen publieke opening van de offertes.

---

## **I.9** Verbintenistermijn

De termijn gedurende dewelke de inschrijver door zijn offerte gebonden blijft, bedraagt 120 kalenderdagen, te rekenen vanaf de limietdatum voor ontvangst van de offertes.

## I.10 Gunningscriteria

Volgende criteria zijn van toepassing bij de gunning van de opdracht:

Nr.	Beschrijving	Gewicht
1	Prijs	50
	<i>Regel van drie: score offerte = (prijs laagste offerte / prijs offerte) * gewicht van het criterium prijs</i>	
2	Aanvang en duur van de opdracht	10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vanaf maandag 5 mei 2025 = 5 punten</li> <li>- in de week van 5 mei 2025 = 4 punten</li> <li>- in de week van 12 mei 2025 = 3 punten</li> <li>- in de week van 19 mei 2025 = 2 punten</li> <li>- in de week van 26 mei 2025 = 1 punt</li> <li>- vanaf maandag 2 juni 2025 = 0 punten</li>   <li>- gedurende 2 maanden elke week een consultant ter beschikking stellen = 5 punten</li> <li>- gedurende 2 maanden om de twee weken een consultant ter beschikking stellen = 2,5 punten</li> <li>- gedurende 2 maanden om de vier weken een consultant ter beschikking stellen = 1,25 punten</li> </ul>	
3	Implementeren van projecten	30
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- de consultant heeft bewezen ervaring in het toepassen van standaardprocedures, procedure RMI-leefloon/RMH-equivalent leefloon en REMI-tool = 10 punten</li> <li>- de consultant heeft bewezen ervaring in het implementeren van software eigen aan de sociale dienst van het OCMW = 20 punten</li> </ul>	
4	Expertise van consultancy-bureau	5
	<i>De mate waarin de consultant beroep kan doen op de expertisekennis en tools van het consultancy-bureau of de groep waarin het consultancy-bureau is ingebed om de skills in de dagelijkse praktijk in te zetten.</i>	
5	Profiel van de consultant	5
	<i>De mate waarin de consultant jaren ervaring heeft als interim-maatschappelijk werker, het opleidingsniveau van de consultant, het curriculum vitae van de consultant en eventueel andere titels en verdiensten van de consultant</i>	
Totaal gewicht gunningscriteria:		100

Aan elk criterium werd een gewicht toegekend. Op basis van de afweging van al deze criteria rekening houdende met het gewicht dat er aan werd toegekend, zal de opdracht gegund worden

aan de inschrijver die de economisch voordeligste offerte, vanuit het oogpunt van de aanbestedende overheid, heeft ingediend.

---

### **I.11 Varianten**

Vrije varianten worden niet toegestaan.  
Er zijn geen verplichte of facultatieve varianten voorzien.

---

### **I.12 Opties**

Er zijn geen vereiste of toegestane opties voorzien.  
Vrije opties worden niet toegelaten.

---

### **I.13 Keuze van offerte**

De aanbestedende overheid kiest de economisch meest voordelige offerte, vastgesteld rekening houdend met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

Door de indiening van zijn offerte aanvaardt de inschrijver al de clausules van het bestek en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden. Voor zover tijdens het onderzoek van de offerte door de aanbestedende overheid wordt vastgesteld dat er door de inschrijver voorwaarden zijn gevoegd waardoor het onduidelijk is of de inschrijver zonder voorbehoud akkoord gaat met de voorwaarden van het bestek, behoudt de aanbestedende overheid zich het recht voor om de offerte als substantieel onregelmatig af te wijzen.

## **II. Contractuele bepalingen**

Dit tweede deel regelt de procedure die betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht. Voor zover er niet van afgeweken wordt, is het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 en latere wijzigingen tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken van toepassing.

---

### **II.1 Leidend ambtenaar**

De leiding van en het toezicht op de uitvoering van de opdracht wordt uitgeoefend door het vast bureau. Bij betekening van de opdracht zal het vast bureau de leidende ambtenaar aanwijzen alsook de eventuele beperkingen van zijn bevoegdheid.

---

### **II.2 Onderaannemers**

De inschrijver kan zich beroepen op de draagkracht van onderaannemers of andere entiteiten. In dat geval voegt de inschrijver de nodige documenten toe aan zijn offerte, waaruit de verbintenis van deze onderaannemers of van andere entiteiten blijkt om de voor de opdracht noodzakelijke middelen ter beschikking te stellen van de inschrijver.

De opdrachtnemer is verplicht deze voorgedragen onderaannemers in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Het gebruik van andere onderaannemers is onderworpen aan de toestemming van de aanbestedende overheid.

In toepassing van artikel 74 van het Koninklijk Besluit van 18 april 2017, vermeldt de inschrijver welk gedeelte van de opdracht hij eventueel voornemens is in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt.

De opdrachtnemer blijft aansprakelijk ten opzichte van de aanbestedende overheid wanneer hij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan onderaannemers toevertrouwt. De aanbestedende overheid acht zich door geen enkele contractuele band verbonden met die onderaannemers.

Deze onderaannemers mogen zich niet in een toestand van uitsluiting bevinden, zoals bedoeld in artikel 67 van de wet van 17 juni 2016, tenzij in het geval waarbij de betreffende aannemer, leverancier of dienstverlener, overeenkomstig artikel 70 van de wet, ten aanzien van de aanbesteder aantoonbaar toereikende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen.

---

### **II.3 Verzekeringen**

De opdrachtnemer sluit de verzekeringen die zijn aansprakelijkheid inzake arbeidsongevallen dekken, alsook zijn burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van derden bij de uitvoering van de opdracht.

Op elk ogenblik tijdens de uitvoering van de opdracht, binnen een termijn van vijftien dagen na ontvangst van het verzoek van de aanbestedende overheid, toont de opdrachtnemer aan dat hij

deze verzekeringscontracten is aangegaan, aan de hand van een attest waaruit de door de opdrachtdocumenten vereiste omvang van de gewaarborgde aansprakelijkheid blijkt.

---

## **II.4 Borgtocht**

Er wordt geen borgtocht gevraagd.

---

## **II.5 Prijsherzieningen**

Op deze overheidsopdracht is geen prijsherziening van toepassing.

---

## **II.6 Looptijd**

Termijn in maanden: 2 maanden, tweemaal verlengbaar met 2 maanden

---

## **II.7 Facturatie**

De facturatie gebeurt digitaal via [facturen.OCMW@ocmwkaprijke.be](mailto:facturen.OCMW@ocmwkaprijke.be)

---

## **II.8 Betalingstermijn**

De aanbestedende overheid beschikt over een verificatietermijn van 30 kalenderdagen vanaf de datum van de volledige of gedeeltelijke beëindiging van de diensten, om de formaliteiten betreffende de oplevering te vervullen en aan de dienstverlener kennis te geven van het resultaat daarvan.

De betaling van het aan de dienstverlener verschuldigde bedrag vindt plaats binnen de betalingstermijn van 30 kalenderdagen vanaf de datum van beëindiging van de verificatie, voor zover de aanbestedende overheid tegelijk over de regelmatig opgestelde factuur beschikt, alsook over de andere, eventueel vereiste documenten.

---

## **II.9 Waarborgtermijn**

Voor deze opdracht is geen waarborgtermijn van toepassing.

---

## **II.10 Oplevering**

Bij het verstrijken van de termijn van 30 dagen die volgen op de dag die werd vastgesteld voor de afwerking van het geheel van de diensten, wordt, naar gelang het geval, een proces-verbaal van oplevering of van weigering van oplevering van de opdracht opgesteld.

Wanneer de diensten beëindigd worden vóór of na deze datum, is het aan de dienstverlener om de leidend ambtenaar bij een aangetekende zending hiervan in kennis te stellen en hem bij deze gelegenheid te vragen om tot de voorlopige oplevering over te gaan. Binnen de 30 dagen die volgen op de ontvangst van de aanvraag van de dienstverlener wordt naargelang het geval, een proces-verbaal van oplevering of van weigering van oplevering opgesteld.

---

## **II.11 Illegaal verblijvende onderdanen**

Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/2, vierde lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt waarmee zij ervan in kennis wordt gesteld dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt, onthoudt deze onderneming zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, en wel tot de aanbestedende instantie een bevel in andere zin zou geven.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat zij de in artikel 49/2, eerste dan wel tweede lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze onderneming;
- ofwel door middel van de in artikel 35/12 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking, dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die zij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1° de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/2 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer een illegaal verblijvende onderdaan van een derde land tewerkstelt;

2° de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de onderneming is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;

3° de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verdere onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

---

## **II.12 Loon verschuldigd aan werknemers**

Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/1, derde lid van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt van kennisgeving waarmee hij ervan in kennis wordt gesteld dat hij een zwaarwichtige inbreuk heeft begaan op de verplichting zijn werknemers tijdig het loon te betalen waarop deze recht hebben, onthoudt hij zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de

opdracht te geven, en wel tot hij het bewijs voorlegt aan de aanbestedende instantie dat de betrokken werknemers integraal zijn uitbetaald.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel, naargelang het geval, door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat hij de in artikel 49/1, eerste lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze opdrachtnemer of onderaannemer;
- ofwel door middel van de in artikel 35/4 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die hij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1° de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/1 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer op zwaarwichtige wijze tekortschiet in zijn verplichting het aan zijn werknemers verschuldigde loon tijdig uit te betalen;

2° de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de opdrachtnemer is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;

3° de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verder onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

---

## **II.13** Gegevensbescherming

De persoonsgegevens die worden verzameld in het kader van de overheidsopdracht moeten door de opdrachtnemer en zijn onderaannemers, in hun hoedanigheid als gegevensverwerker, behandeld worden overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016).

In dit kader verbinden de opdrachtnemer en zijn onderaannemers zich ertoe persoonsgegevens enkel te gebruiken voor de uitvoering van de opdracht wanneer dit voortvloeit uit een wettelijke verplichting of met uitdrukkelijk akkoord van de aanbesteder.

## III. Technische bepalingen

### III.1 Sociale dienst OCMW

Het lokaal bestuur Kaprijke beschikt over een team van 3 maatschappelijk werkers en 2 administratief medewerkers die de sociale dienst van het OCMW vormen.

Op 1 januari 2019 is de sociale dienst van het OCMW in de gemeente ingekanteld en is de toenmalige OCMW-secretaris op pensioen gegaan. Van die opportuniteit is gebruik gemaakt om met financiële middelen uit het fonds Sociale Maribel een voltijds afdelingshoofd leven en welzijn aan te werven die de leiding heeft over de sociale dienst (OCMW) en de dienst burgerzaken (gemeente).

De integratie van het team sociale dienst in de algemene (bestuurlijke) werking is intussen grotendeels gebeurd. Zo werkt het team met gezamenlijke mid-officesoftware. Sinds ruim twee jaar is het team naar het administratief centrum verhuisd. Sinds een jaar presteren de teamleden in een werktijdenregeling met stam- en glijtijden.

Tot voor kort werkte het lokaal bestuur Kaprijke met een in-house expert om de inhoudelijke en organisatorische werking van het team te optimaliseren.

### III.2 Context van de opdracht

Het lokaal bestuur van Kaprijke is bezig met een organogram- en organisatieoefening. In die oefening wordt gezocht naar een oplossing voor het moeilijk invullen van de vacante functie van deeltijds maatschappelijk werker. In afwachting doet het lokaal bestuur al sinds het najaar van 2024 op een consultant beroep. De recente aanwervingscampagne leverde te weinig instroom aan valabele kandidaten op. Binnenkort wordt een nieuwe aanwervingscampagne gelanceerd.

Na de inhoudelijke en organisatorische optimalisatie van de werking van de sociale dienst, is vast te komen staan dat de implementatie van de software eigen aan de sociale dienst nog beter kan geoptimaliseerd worden.

### III.3 Gevraagde dienstverlening en omschrijving van de opdracht

- De opdracht bestaat uit het aanleveren van een interim-maatschappelijk werker gedurende twee maanden voor de sociale dienst van het OCMW.
- Aanvang van de opdracht: bij voorkeur maandag 5 mei 2025
- Aanwezigheid: maximaal 2 volledige dagen (of 4 halve dagen) per week ter plaatse aanwezig in Administratief Centrum, Veld 1 te 9970 Kaprijke
- Algemeen takenpakket:
  - je werkt aan cliëntdossiers, doet mee aan de dienstverlening en zorgt voor de voorbereiding van dossiers voor de bestuursorganen
  - je zoekt samen met je teamgenoten naar verbetermogelijkheden in de werking
  - je zorgt voor een open communicatie met cliënten, externe partners, je medewerkers, andere diensten en het bestuur van Kaprijke

- Daarnaast ligt er een specifieke uitdaging klaar:
  - optimaliseren van de software eigen aan de dienst zodat de software effectief en efficiënt in het werkingsproces geïntegreerd wordt
  
- Onze verwachtingen
  - je bouwt voort op het geleverde werk van de voorbije twee jaar
  - je hebt ervaring in een sociale dienst van een OCMW en kent de uitdagingen in de sector.
  - je overlegt met en rapporteert over [de vooruitgang van] jouw werkzaamheden aan het afdelingshoofd leven en welzijn.
  - je bent een kritische optimist.
  - je kent de basiswetgeving en de bijbehorende administratie. Als je ook de basiswetgeving van een lokaal bestuur kent, is dat handig meegenomen.

BIJLAGE A : OFFERTEFORMULIER

PRIJSOFFERTE VOOR DE OPDRACHT MET ALS VOORWERP  
“aanstellen van een dienstverlener  
voor interim-management sociale dienst OCMW”

Onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking

*Belangrijk: dit formulier dient volledig te worden ingevuld en ondertekend door de inschrijver. Het totale offertebedrag moet zowel in cijfers als voluit geschreven worden opgegeven.*

Natuurlijke persoon

Ondergetekende (naam en voornaam):

Hoedanigheid of beroep:

Nationaliteit:

Woonplaats (volledig adres):

Telefoon:

GSM:

Fax:

E-mail:

Contactpersoon:

**Ofwel (1)**

Rechtspersoon

De vennootschap (benaming, rechtsvorm):

Nationaliteit:

met zetel te (volledig adres):

Telefoon:

GSM:

Fax:

E-mail:

Contactpersoon:

vertegenwoordigd door de ondergetekende(n):

(De gemachtigden voegen bij hun offerte de authentieke of onderhandse akte waaruit hun bevoegdheid blijkt of een gewaarmerkt afschrift van hun volmacht; zij kunnen zich ook beperken tot een verwijzing naar het nr. van de bijlage van het Belgisch Staatsblad waarin hun bevoegdheden zijn bekendgemaakt.)

**Ofwel (1)**

Tijdelijke vereniging

De ondergetekende die zich tijdelijk hebben verenigd voor deze aanneming (naam, voornaam hoedanigheid nationaliteit, voorlopige zetel):

VERBINDT OF VERBINDEN ZICH TOT UITVOERING VAN DE AANNEMING OVEREENKOMSTIG DE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN VAN HET BESTEK VOOR BOVENGENOEMDE OVERHEIDSOPDRACHT:

tegen de som van:

(in cijfers, inclusief btw)

.....

(in letters, inclusief btw)

.....

.....

Algemene inlichtingen

Inschrijvingsnr. bij de RSZ.:

Ondernemingsnummer (alleen in België):

Onderaannemers

Er zullen onderaannemers worden aangewend: JA / NEE (*doorhalen wat niet van toepassing is*)

Betalingen

De betalingen zullen geldig worden uitgevoerd door overschrijving op volgende rekening (IBAN/BIC) ..... van de financiële instelling ..... geopend op naam van .....

Bij de offerte te voegen documenten

Bij deze offerte zijn eveneens gevoegd:

- de gedateerde en ondertekende documenten, die het bestek verplicht voor te leggen;
- de modellen, monsters en andere inlichtingen, die het bestek verplicht voor te leggen.

Gedaan te .....

De .....

De inschrijver,

Handtekening: .....

Naam en voornaam: .....

Functie: .....

**(1) Doorhalen wat niet van toepassing is**

## **BIJLAGE B : INVENTARIS**

“aanstellen van een dienstverlener voor interim-maatschappelijk werker sociale dienst OCMW”

Nr.	Beschrijving	Type	Eenh.	Hoev.	EHP. in cijfers excl. btw	Totaal excl. btw	Btw%
1	uurloon – alles inbegrepen (verplaatsingskosten, enz ...)	VH	Prijs per uur	144			21
<b>Totaal excl. btw :</b>							
<b>Btw :</b>							
<b>Totaal incl. btw :</b>							
<p><i>De eenheidsprijzen dienen opgegeven te worden tot 2 cijfers na de komma. De producten hoeveelheid x eenheidsprijs dienen echter telkens op 2 cijfers na de komma afgerond te worden.</i></p> <p>Gezien, onderzocht en aangevuld met eenheidsprijzen, gedeeltelijke sommen en de totale som die gediend hebben tot het vaststellen van het bedrag van mijn inschrijving van heden, om gevoegd te worden bij mijn offerteformulier.</p> <p>Te ..... de ..... Functie: .....</p> <p>Naam en voornaam: ..... Handtekening: .....</p>							

#### 4. Jaarlijkse rapportering klachtenmanagement. Kennisname.

De raad voor maatschappelijk welzijn,

<b>Wetten reglementen</b>	<p>Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, artikel 77 en 78 over de bevoegdheden van de raad voor maatschappelijk welzijn</p> <p>Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, artikel 302 dat bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert</p> <p>Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, artikel 303 dat bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling zo wordt georganiseerd op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben [...] en dat de algemeen directeur jaarlijks rapporteert aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente</p> <p>Raadsbeslissing van 28 maart 2019 houdende goedkeuren van de wijziging van het reglement m.b.t. het klachtenbehandelingssysteem van Kaprijke</p>
<b>Verwijzings- documenten</b>	<p>Reglement klachtenbehandeling Uittreksel</p>
<b>Verantwoording</b>	<p>Het lokaal bestuur Kaprijke beschikt over een reglement met betrekking tot het klachtenbehandelingssysteem.</p> <p>Dit systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van het lokaal bestuur en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.</p> <p>Klachten worden bij OCMW Kaprijke beschouwd als een uitnodiging om het beter te doen. Ze worden behandeld als suggesties/aanbevelingen om de werking en de dienstverlening te verbeteren vanuit het perspectief van de klant en dragen zo op termijn onrechtstreeks bij aan de tevredenheid van de inwoners.</p> <p>De jaarlijkse klachtenrapportage van de periode 1 januari 2024 – 31 december 2024 wordt aan de raad voor maatschappelijk welzijn ter kennisname voorgelegd.</p>
<b>Advies</b>	
<b>Financiële verantwoording</b>	
<b>Voorstel</b>	<p>Kennisname verslag klachtenrapport</p>

<b>Stemmen</b>	
<b>Besluit</b>	<u>Enig artikel:</u> de raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de jaarlijkse klachtenrapportage van de periode 1 januari 2024 – 31 december 2024 van de klachten ingediend bij het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Lokaal bestuur Kaprijke

**RAPPORT  
KLACHTENBEHANDELING  
- OCMW -**



2024



ALGEMEEN .....	2
Regelgeving .....	2
Definitie.....	2
Cijfers .....	3
KLACHTEN IN CIJFERS .....	3
Evolutie door de jaren .....	4
Onderwerp van de klachten .....	5
ANALYSE .....	5
Klachten woonzorgcentrum.....	5
Klachten van personeel.....	5
Klachten bewoners en familie .....	5
Visie op behandeling van klachten.....	6
Verbeterpunten.....	6
DOORLOOPTIJD KLACHTEN .....	7
Processchema afhandeling klacht .....	7
REGLEMENT .....	8
Klachtenreglement .....	8

## Regelgeving

Het decreet Lokaal Bestuur verplicht de de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW) kan ervoor kiezen om een ombudsdienst op te richten. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad over de ingediende klachten.

Regelgeving: artikelen 302 303 van het decreet Lokaal bestuur.

## Definitie

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of medewerker bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie:

- manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit;
- uiting: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch;
- ontevreden burger of medewerker: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger of medewerker zelf (perceptie);
- lokale overheid: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici;
- al dan niet: een klacht kan zowel slaan op:
  1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
  2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
  3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;
- handeling of prestatie: heel ruim op te vatten:
  1. behandelingswijze van een ambtenaar of politici;
  2. een termijn;
  3. een beslissing van de ambtenaar.

## Cijfers

In 2024 werden in totaal 3 klachten geregistreerd. Deze klachten waren allemaal ongegrond. Alle klachten werden geformuleerd door particulieren. Het meest gebruikte medium is e-mail.

### Totaal aantal klachten

	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	2024
Aantal klachten	2	0	1	0	3

### Ontvankelijk

	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	2024
Wel ontvankelijk	1	0	0	0	1
Niet ontvankelijk	1	0	1	0	2

### Gegrond

	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	2024
Gegrond	0	0	0	0	0
Deels gegrond	0	0	0	0	0
Niet gegrond	2	0	1	0	3

### Oorsprong klachten

	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	2024
Inwoner	2	0	1	0	3
Niet-inwoner	0	0	0	0	0

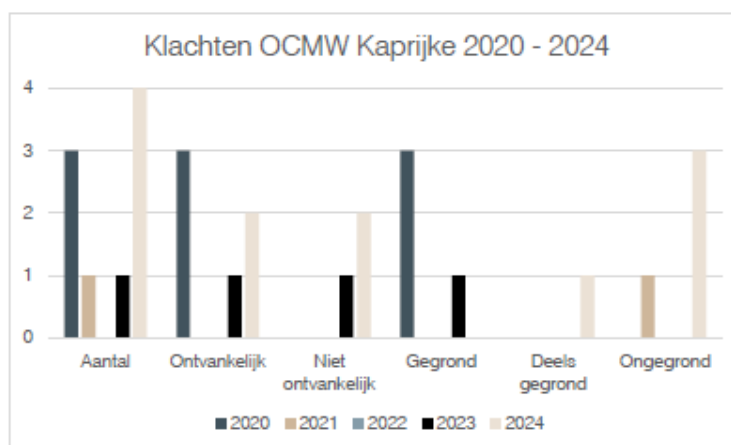
### Gebruikt medium

	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	2024
Website	0	0	0	0	0
E-mail	2	0	0	0	2
Telefoon	0	0	1	0	1
Brief	0	0	0	0	0
Mondeling	0	0	0	0	0

## Klacht per dienst 2024

	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	2024
Sociale Dienst	1				1
Woonzorgcentrum	1		1		2
Totaal	2	0	1	0	3

## Evolutie door de jaren



## Onderwerp van de klachten

Datum	Wijze	Onderwerp	Betrokken dienst	Ontvankelijk	Gegron	Opmerkingen
15/jan	E-mail	Niet correct geholpen door Sociale Dienst	Sociale Dienst	Ja	Nee	De klager heeft een persoonlijke afspraak gekregen maar wenste financiële hulp zonder begeleiding.
25/jan	E-mail	Publicatie foto's kind zonder toestemming	Woonzorgcentrum	Nee	Nee	De foto's werden doorgegeven door de school, de school had moeten toezien op wat wel en niet gepubliceerd mocht worden, niet het WZC.
15/jul	Telefoon	Geen tv in cafetaria, niet tevreden over gebruik van kool in voeding bewoners	Woonzorgcentrum	Nee	Nee	Zijn persoonlijke voorkeuren maar worden wel intern besproken.

## Klachten woonzorgcentrum

Klachten in het woonzorgcentrum worden hoofdzakelijk intern behandeld. Bovenstaande klachten zijn binnengekomen via de algemeen directeur. De onderstaande klachten zijn intern opgenomen en behandeld.

### Klachten van personeel

Deze klachten worden individueel besproken, verslagen zijn terug te vinden in het personeelsdossier.

### Klachten bewoners en familie

Voor klachten van bewoners en familie is er een suggestie- en opmerkingenboekje die aan het onthaal liggen. Iedereen wordt uitgenodigd om klachten, voorstellen of complimenten in te schrijven.

Vroeger werden er soms blaadjes uit het boekje gescheurd (het is niet geweten door wie). Uiteraard waren er hier vragen over (men beweerde dat de blaadjes door de directie werden weggegooid zonder daar iets mee te doen). De opmerkingen en suggestieboekje werden aangepast zodat deze toch zichtbaar waren in het boekje.

Het boekje met vragen en suggesties heeft nu genummerde bladzijden. Op die manier beter opgevolgd worden of er al dan niet bladzijden ontbreken.

De suggesties of opmerkingen worden telkens besproken op de gebruikersraden, er wordt een lijn getrokken tot waar de opmerkingen behandeld werden. Dit gaat over kleine opmerkingen en vaak over het hetzelfde onderwerp en door dezelfde persoon (vb. televisie in de cafetaria).

De grotere problemen worden besproken met de klager (die willen vaak niets op papier zetten) en soms ook schriftelijk behandeld.

Hier een overzicht van de klachten van de laatste zes maanden:

- Vraag naar ruimer assortiment toespijs 's avonds Besproken met de keuken
- TV cafetaria Bevraagd in familierraad en in gebruikersraad – geen nood aan
- Koekjes of versnaperingen bij de koffie te pover (prijs mag omhoog) is terug aangepast (prijsverhoging volgt)
- Ramen en deuren (glas) zijn niet proper gewassen doorgegeven aan Technische Dienst – nieuwe leverancier?
- Onaangepaste zorg bewoonster mede opgenomen door algemeen directeur
- Storend gedrag medebewoonster mede opgenomen door algemeen directeur
- Onrust rond het dossier "beelden" (hebben niet als klacht geïnterpreteerd) mede opgenomen door algemeen directeur
- Tekortkomingen in de zorg (schriftelijk) schriftelijk antwoord – mondelinge follow-up – besproken in werkvergadering verpleging/verzorging
- Verdwenen tanden – aanvraag verzekering – geweigerd familie op de hoogte gebracht door verzekering.
- Soms te vroeg in bed vanaf volgende week verandering in avondzorg (later starten met avondmaal en avondzorg)
- Verdwenen hoorapparaat – aanvraag verzekering? In behandeling

## Visie op behandeling van klachten

Klachten worden bij het lokaal bestuur Kaprijke beschouwd als een uitnodiging om beter te doen. Ze worden behandeld als suggesties/aanbevelingen om de werking en de dienstverlening te verbeteren vanuit het perspectief van de klant en dragen zo op termijn onrechtstreeks bij aan de tevredenheid van de inwoners.

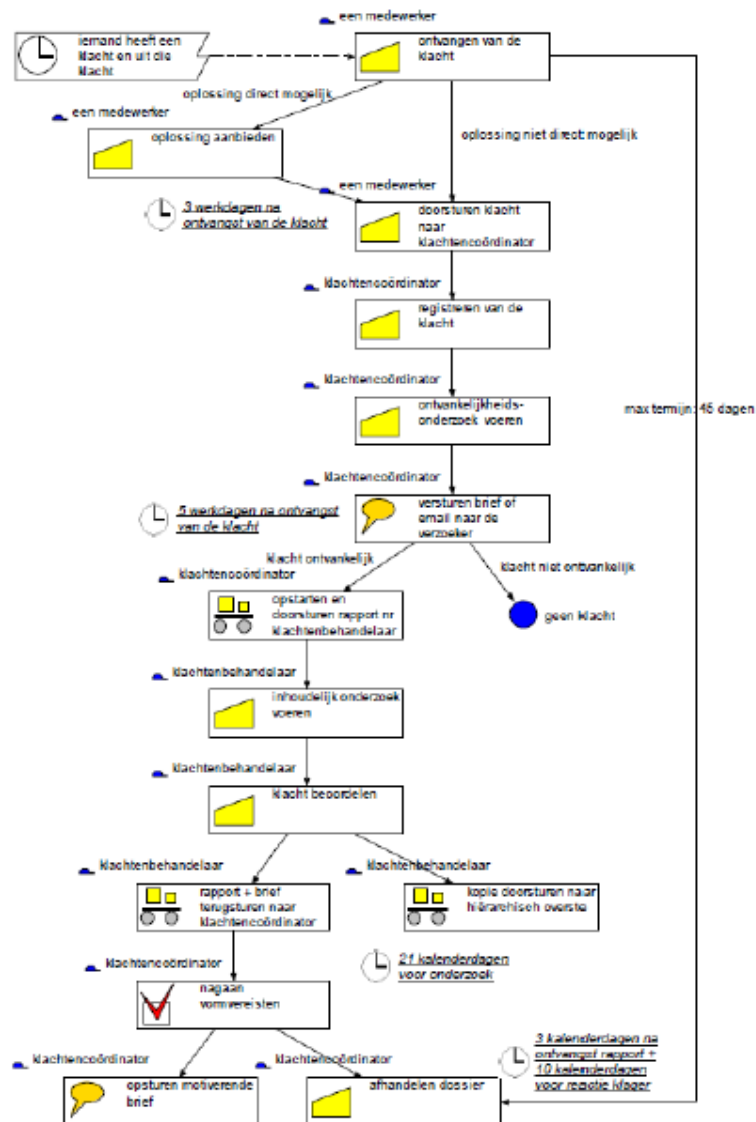
## Verbeterpunten

Sinds 2022 worden klachten en meldingen meer geanalyseerd om te kijken waar nood is aan verbetering van de dienstverlening. Klachten worden opgesplitst in aparte vragen/onderdelen waardoor bepaalde klachten als deels gegrond worden gecategoriseerd. De klachten in het woonzorgcentrum worden intern behandeld en opgevolgd.

In het woonzorgcentrum is er meer vraag naar afwisseling in het eten. Verdwenen spullen worden doorgegeven aan de verzekering.

Er wordt strenger toegezien op het maken van beelden, zowel door collega's als derden, om ongepaste publicaties te voorkomen.

## Processchema afhandeling klacht



## Klachtenreglement

Het huidige klachtenreglement werd op 28 maart 2019 goedgekeurd door de gemeenteraad.

### Artikel 1:

Dit reglement is van toepassing op zowel het gemeente- als het OCMW-bestuur, met dien verstande dat "burgemeester" wordt gelezen als "voorzitter van het vast bureau", "schepenen" wordt gelezen als "leden van het vast bureau", "gemeenteraad" wordt gelezen als "raad voor maatschappelijk welzijn", "college van burgemeester en schepenen" wordt gelezen als "voorzitter en leden van het vast bureau" en "voorzitter van de gemeenteraad" wordt gelezen als "voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn".

### Artikel 2:

§1 Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie;

§2 Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;

§3 Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze van de ambtenaar of politici;
2. een termijn;
3. een beslissing van de ambtenaar;

§4 Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen of raadslid.

### Artikel 3:

§1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's;

§2 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

### Artikel 4:

Een medewerker van de diensten van het lokaal bestuur kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

### Artikel 5:

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden. Onder "schriftelijk" wordt verstaan: per brief, per e-mail of per webformulier.

### Artikel 6:

Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest;

2. het evaluatiecomité, dat bestaat uit het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad, indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur en de financieel directeur;
3. de deontologische commissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepen of raadslid;
4. de algemeen directeur en een lid van het gemeenschappelijk managementteam indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een ander ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij het lokaal bestuur van Kaprijke.

**Artikel 7:**

De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

**Artikel 8:**

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1.

**Artikel 9:**

De indiening van een klacht geldt als toestemming voor het lokaal bestuur om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het personeelslid of de dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken instanties, behalve wanneer de indiener zich daartegen verzet.

**Artikel 10:**

§1 De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.


§2 De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

**Artikel 11:**

Iedereen heeft het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij het lokaal bestuur via het centrale meldpunt op [www.kaprijke.be/meldpunt](http://www.kaprijke.be/meldpunt). Het lokaal bestuur brengt de burger binnen een redelijke termijn op de hoogte van het standpunt over het voorstel of de melding en de eventuele conclusies of initiatieven die ze daaraan verbindt.

**Artikel 12:**

Dit reglement treedt in werking vanaf 29 maart 2019.

	SOORT DOCUMENT : PROCEDURE	Code : KH/KS/OE/PP/KLAPROC
Datum opmaak : 08/11/2001 Herziening : 21/01/2013	Revisie : 3 jaar Datum :21/01/2016	Pagina : 1 van 2
<b>KLACHTENPROCEDURE</b>		

## 1 DOELSTELLING

Het doel van deze procedure is:

- Het behandelen van klachten en opmerkingen op een cliëntgerichte en doeltreffende manier.
- De basis leggen voor continue kwaliteitsverbetering.

## 2 TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, de behandeling en de afhandeling van klachten die schriftelijk geformuleerd worden door bewoners of hun familie.

## 3 DOCUMENTEN

- Klachtenregistratieformulier Bijlage 1
- Klachtenafhandelingsformulier Bijlage 2
- Klachtenregister Bijlage 3

## 4 BETROKKENEN

- Elk personeelslid
- De directeur

## 5 DEFINITIES

### KLACHT

- = een uiting van onvrede of ongenoegen van een gebruiker die voortvloeit uit:
- Het niet nakomen van afspraken;
  - Afwijkingen van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
  - Het veelvuldig voorkomen van dezelfde opmerkingen;

Wat niet wordt beschouwd als klacht:


- Alles wat met negatieve gevoelens te maken heeft die niet het gevolg zijn van de werking van het WZC;
- Lichamelijke klachten die niets te maken hebben met de dienstverlening;

### OPMERKING

- = een uiting van een waarneming of gedachte, een dagdagelijks klein probleem waarop snel of onmiddellijk kan gereageerd worden, door het stellen van een eenvoudige handeling.

Wat wordt niet beschouwd als een opmerking

- klachten
- opmerkingen gaan niet over het functioneren van één welbepaald personeelslid, dergelijke zaken moeten rechtstreeks met de directeur worden besproken.

	SOORT DOCUMENT : PROCEDURE	Code : KH/KS/OE/PP/KLAPROC
Datum opmaak : 08/11/2001 Herziening : 21/01/2013	Revisie : 3 jaar Datum :21/01/2016	Pagina :2 van 2
<b>KLACHTENPROCEDURE</b>		

## 6 BEVOEGDHEDEN

### 6.1 Klachten

- Alle personeelsleden zijn verantwoordelijk voor het doorgeven van schriftelijke klachten aan de directeur;
- De directeur is verantwoordelijk voor de registratie van de klachten;
- De directeur is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten;
- De directeur is verantwoordelijk voor jaarlijks verslag omtrent de geregistreerde en afgehandelde klachten;

### 6.2 Opmerkingen

- Alle personeelsleden zijn verantwoordelijk voor het doorgeven van opmerkingen;
- Opmerkingen worden doorgegeven aan de directeur. De directeur zorgt er voor dat de meest geschikte persoon of indien nodig een vakman wordt ingeschakeld zodat een probleem zo snel mogelijk kan worden opgelost.
- De directeur is verantwoordelijk voor de uiteindelijke afhandeling en opvolging.

## 7 WERKWIJZE

### 7.1 Klacht

- Bij het opmaken van het contract tekent de bewoner of zijn vertegenwoordiger voor ontvangst van het formulier klachtenregistratie.
- De bewoner of zijn familie kunnen dit formulier aan de directeur of een personeelslid af geven. Indien een personeelslid een klachtenformulier krijgt, moet hij dit zo snel mogelijk aan de directeur bezorgen. Het klachtenformulier kan ook in de brievenbus aan het bureau van de directeur worden gedeponneerd.
- De directeur voorziet de klacht van een volgnummer en datum, de klacht wordt ingeschreven in het register.
- De directeur zorgt voor de behandeling van de klacht via een klachtenafhandelingsformulier. De persoon die de klacht indiende krijgt binnen 14 dagen een stand van zaken rond de probleemoplossing
- Indien de klacht buiten de bevoegdheid van de directeur valt, deelt ze dit mee aan de betrokken persoon via het desbetreffende formulier en geeft ze de klacht door aan de Voorzitter en Secretaris van het OCMW, die voor de verdere afhandeling van de klacht zorgen, binnen een maand.
- Nieuwe klachtenformulieren kunnen worden bekomen bij de directeur of maatschappelijk werker.

### 7.2 Opmerkingen

- In de inkom ligt een opmerkingen- en suggestieboekje waarin bewoners of hun vertegenwoordiger iets kunnen noteren.
- Bij de gebruikersraad wordt dit boekje geraadpleegd en worden opmerkingen in het verslag opgenomen. Het gevolg dat er aan gegeven wordt, kan worden nagelezen in het verslag van de gebruikersraad dat aan alle bewoners wordt bezorgd.

Goedkeuring Stuurgroep	Directeur	Verpleging	Verzorging	Onderhoud	Keuken	Animatie	Kinésithérapie	Coördinator
21/01/2013								



O C M W  
K A P R I J K E

De voorzitter schorst de raad voor maatschappelijk welzijn om 20.46 uur en start de gemeenteraad.

De voorzitter heropent de zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn om 23.52 uur.

GEHEIME ZITTING

Varia

Schriftelijke vragen

Er werden geen schriftelijke vragen gesteld.

De voorzitter sluit de raad om 23.54 uur.

Aangezien geen opmerkingen zijn gemaakt betreffende de notulen en het zittingsverslag van de vorige zitting, zijn de notulen en het zittingsverslag van donderdag 27 februari 2025 goedgekeurd en worden ze ondertekend door de voorzitter en de algemeen directeur.

Aldus gedaan in zitting van 27 maart 2025

Els Van Cleemput  
algemeen directeur

Stefaan Buyck  
voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn