



Vergadering van 2 oktober 2024

**2024\_RMW\_00095 Samenwerkingsovereenkomst betreffende ontsluiten E-dossier van de Sociale Dienst voor cliënten - Bekrachtiging**

**Bevoegd:** Rudy Coddens

**Betrokken:** Sofie Bracke

**Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 77, lid 1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

**Motivering**

Via het project Digiclusie werkt het OCMW Gent aan de digitale inclusie (*e-inclusion*) van onze cliënten en een digitale ontsluiting van onze dienstverlening (zie besluit 2023\_VB\_00796). Met de doelstelling 'E-dossier' van het Digiclusie project willen we het mogelijk maken dat OCMW cliënten hun dossier te allen tijde online (digitaal) kunnen raadplegen via 'Mijn Burgerprofiel'.

Deze samenwerkingsovereenkomst omschrijft de samenwerking tussen OCMW Gent, District 09 en Digitaal Vlaanderen om de ontsluiting van de dossiers van OCMW cliënten via 'Mijn Burgerprofiel' technisch te ontwikkelen en te lanceren. Via deze overeenkomst worden de verwachtingen en te ontwikkelen functionaliteiten duidelijk omschreven (zie bijlage 1 van de overeenkomst).

**Financiële informatie**

**Visum van de financieel directeur:**

**Status visum:** Visum verleend

**Visum verleend op:** 10/09/24

**Vastleggingnummer(s):** 5700126065

**Voorgestelde uitgaven:** € 164.092,50

Gebudgetteerd: Ja

De bedragen in deze tabel zijn incl. btw

<b>Dienst*</b>	Lokaal Sociaal Beleid
<b>Budgetplaats</b>	Q121300PR

<b>Categorie*</b>	2110000
<b>Subsidiecode</b>	POD.EFB.2
<b>2024</b>	71 737,50 EUR
<b>2025</b>	92 355,00 EUR
<b>Totaal</b>	164 092,50 EUR

**Verwachte ontvangsten:** € 164.092,50  
Gebudgetteerd: Ja

De bedragen in deze tabel zijn incl. btw

<b>Dienst*</b>	Lokaal Sociaal Beleid
<b>Budgetplaats</b>	Q121300PR
<b>Categorie*</b>	1500600
<b>Subsidiecode</b>	POD.EFB.2
<b>2024</b>	71 737,50 EUR
<b>2025</b>	92.355,00 EUR
<b>Totaal</b>	164 092,50 EUR

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- SWO E-dossier OCMW-D09-DV ondertekend door D09+DV (deel van de beslissing)

### **Voorstel**

**Legt aan de raad voor maatschappelijk welzijn voor ter beslissing:**

#### **Artikel 1:**

Bekrachtigd de samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen, Havenlaan 88, 1000 Brussel en District09, Botermarkt 1, 9000 Gent voor ontsluiten E-dossier van de Sociale Dienst voor cliënten.

## **Publiek Publieke samenwerking mbt Digitaal Sociaal Dossier project**

Tussen de ondergetekenden

enerzijds

OCMW Gent, met zetel te 9000 Gent, Onderbergen 86, ingeschreven in het KBO met nummer 0212.214.125, vertegenwoordigd door de raad voor maatschappelijk welzijn, waarvoor optreden de heer Rudy Coddens, schepen van Sociaal Beleid, Armoedebestrijding, Gezondheid, Zorg, Seniorenbeleid en Financiën en mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur en die handelen zoals beslist door de raad voor maatschappelijk welzijn,

District09, vertegenwoordigd door Stefan De Smet, algemeen directeur, ingeschreven in het KBO met nummer 0749.998.654 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te 9000 Gent, Botermarkt 1, hierna afgekort District09,

hierna “de afnemer”,

en anderzijds

A. Het Vlaamse Gewest, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de leidend ambtenaar van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid agentschap Digitaal Vlaanderen, administrateur-generaal Jan Smedts, ingeschreven in het KBO met nummer 0316.380.841 en vestigingsnummer 2.256.180.804, waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort “Digitaal Vlaanderen”,

B. Het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, vertegenwoordigd door de voorzitter van de beheerscommissie van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, in de persoon van de heer Jan Smedts, ingeschreven in het KBO met nummer 0643.634.986 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort “EV DV”;

A en B zijn samen “de dienstverlener”, ieder wat zijn decretale of reglementaire bevoegdheden betreft,

OCMW Gent, District09, Digitaal Vlaanderen en EV DV worden hieronder ook wel afzonderlijk aangeduid als een “partij” of gezamenlijk als de “partijen”;

Overwegende dat

Deze dienstverlening uitgesloten is van het toepassingsgebied van de wetgeving overheidsopdrachten omwille van:

Een alleenrecht overeenkomstig artikel 29 wet overheidsopdrachten, dat toekomt aan de dienstverlener op basis van *artikel II.7 Bestuursdecreet*.

wordt overeengekomen wat volgt.

**Artikel 1. Voorwerp van de overeenkomst**

De afnemer belast de dienstverlener met het uitvoeren van de opdracht Digitaal Sociaal Dossier, zoals nader beschreven in bijlage 1.

**Artikel 2. Verbintenissen**

De dienstverlener verbindt zich ertoe de nodige mensen en middelen in te zetten voor de kwaliteitsvolle en efficiënte uitvoering van de in bijlage 1 omschreven opdracht.

De afnemer verbindt zich ertoe de middelen en de nodige informatie ter beschikking te stellen voor het correct uitvoeren van de opdracht.

**Artikel 3. Kostprijs en betalingsmodaliteiten**

De totale kostprijs van de opdracht wordt geraamd op 164 092,50 euro, zoals nader beschreven in bijlage 2.

**Artikel 4. Uitvoeringsmodaliteiten**

De uitvoeringsmodaliteiten van deze overeenkomst staan in detail beschreven in bijlage 3.

Alle communicatie in het kader van onderhavige overeenkomst wordt gericht aan de contactpersonen van elke partij, vermeld in bijlage 3.

De taken die toevertrouwd zijn aan de dienstverlener, kunnen tijdens de uitvoering van het project gewijzigd worden in functie van de bekomen resultaten of met het oog op een nieuwe oriëntering van de opdracht. Deze wijzigingen maken het voorwerp uit van een ondertekend addendum bij deze overeenkomst.

**Artikel 5. Eigendoms-en gebruiksrecht**

Het Vlaams Gewest/de Vlaamse Gemeenschap is bij de definitieve oplevering eigenaar van alle rechten (gebruiksrecht, knowhow, reproductierecht, wijzigingsrecht en andere) van alle resultaten die rechtstreeks uit de onderhavige overeenkomst voortvloeien.

**Artikel 6. Gegevensbescherming**

Elke partij zal alle persoonsgegevens die zij in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ontvangt, verwerken in overeenstemming met de regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens, en in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Digitaal Vlaanderen is verwerker en voor het betrokken product is er reeds een toetredingsovereenkomst door het DPO office opgemaakt: de dienstverlener verwerkt in het kader van de opdracht persoonsgegevens ten behoeve van de afnemer en kwalificeert derhalve als verwerker. De afnemer is toegetreden tot een toetredingsovereenkomst waarin aanvullende afspraken met betrekking tot deze verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd.

**Artikel 7. Vertrouwelijkheid**

Vertrouwelijke informatie is technische, commerciële of organisatorische informatie over of toebehorend aan de ene partij die ter kennis werd gebracht aan de andere partij en in het algemeen, elke informatie van welke aard of vorm dan ook die werd verstrekt aan een partij in het kader van deze overeenkomst.

De partijen verbinden er zich toe vertrouwelijke informatie niet te gebruiken, te reproduceren en te verspreiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, mondeling of schriftelijk, buiten het kader van de overeenkomst, tenzij met de voorafgaande schriftelijke toelating van de andere partij. Indien een partij wettelijk verplicht wordt om enige van de vertrouwelijke informatie openbaar te maken, zal de gedwongen partij, indien wettelijk toegelaten, redelijke inspanningen ondernemen om de andere partij hiervan zo snel mogelijk schriftelijk in kennis stellen zodat de andere partij conservatoire maatregelen kan nemen of andere remedies kan zoeken.

De partijen verbinden er zich toe alle nodige stappen te ondernemen om de naleving te verzekeren van deze verplichting tot vertrouwelijkheid door hun personeelsleden en medecontractanten die betrokken zijn bij of werden aangeworven voor de uitvoering van de opdracht en die directe kennis moeten hebben van deze vertrouwelijke informatie. Beide partijen blijven echter aansprakelijk tegenover elkaar voor elke inbreuk op de verplichting tot vertrouwelijkheid die in dit artikel wordt omschreven.

De partijen verplichten er zich toe om, op eerste verzoek, alle exemplaren en alle kopieën van vertrouwelijke inlichtingen die hen werden verstrekt terug te bezorgen of te vernietigen.

De partijen dienen zich te onthouden van uitlatingen die het imago van de andere partij en haar medewerkers kunnen schaden.

De verplichtingen van dit artikel gelden tot vijf jaar na de beëindiging van de huidige overeenkomst overeenkomstig artikel 10.

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid en overmacht**

De dienstverlener is enkel aansprakelijk voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van deze overeenkomst. In dit geval is de aansprakelijkheid van de dienstverlener beperkt tot een maximumbedrag van 50% van de reeds gefactureerde prestaties in het kader van deze opdracht in de laatste 12 maanden.

Vertragingen of gebreken in de uitvoering van de overeenkomst die het gevolg zijn van feiten of omstandigheden onafhankelijk van de wil van de partijen- (overmacht), kunnen nooit aanleiding geven tot aansprakelijkheid in hoofde van de partijen en bevrijdt de partijen pro rata van hun verbintenissen jegens elkaar.

Indien overmacht zich voordoet, dient de partij die zich erop wenst te beroepen dit aan te tonen en de andere partij hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te brengen, via de uitvoeringsmodaliteiten opgenomen in bijlage 3 van deze overeenkomst.

Indien een partij op gelijk welk ogenblik tijdens de duur van deze overeenkomst redelijkerwijze inschat dat een nationale gezondheids crisis, een heropleving ervan, of maatregelen ten gevolge van een andere epidemie of pandemie, of nog van andere factoren van overmacht een invloed zullen hebben op de uitvoering van deze overeenkomst, of nog het hiermee beoogde doel, waardoor schade, of een potentieel risico op schade bestaat, zal de betrokken partij dit aan de andere partij bekendmaken overeenkomstig de uitvoeringsmodaliteiten opgenomen in bijlage 3 van deze overeenkomst. Partijen zullen in dat geval alles in het werk stellen om in gezamenlijk overleg een aanvaardbaar alternatief overeen te komen overeenkomstig artikel 5.74 BW.

#### **Artikel 9. Geschillen**

Deze overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd volgens de Belgische wetgeving.

Elk geschil of elke eis, voortvloeiend uit of in verband met de geldigheid, interpretatie, uitvoering of ontbinding van de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Brussel.

Voor elk geschil zal eerst getracht worden van het in der minne te regelen door onderhandeling en zal er dus een verplichte verzoeningspoging voorafgaan aan elke mogelijke gerechtelijke beslechting van het geschil.

Alle kosten met betrekking tot de beëindiging van deze overeenkomst zullen ten laste komen van de beëindigende partij.

**Artikel 10. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

De overeenkomst treedt in werking op de dag van ondertekening tot einde opdracht in 2025.

Indien aan de zijde van een der partijen sprake is van een toerekenbare ernstige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen en de in gebreke blijvende partij tien dagen na schriftelijke aanmaning de tekortkoming niet heeft opgeheven, heeft de andere partij het recht deze samenwerkingsovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, zulks onverminderd het recht op vergoeding van de schade die deze laatste partij lijdt, doordat geen nakoming doch ontbinding plaatsvindt.

De beëindiging van deze overeenkomst zal geen van de partijen van haar verplichtingen ontheffen om de nog openstaande schulden te betalen aan de andere partij.

**Artikel 11. Deelbaarheid**

De nietigheid, onwettigheid of ongeldigheid van één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst beïnvloedt de geldigheid en de uitvoerbaarheid van de andere bepalingen niet. Elke bepaling, die nietig, onwettig of ongeldig verklaard is, zal worden beschouwd als weggelaten uit de overeenkomst, zonder echter de andere bepalingen te beïnvloeden, die, wat hen betreft, van toepassing blijven, tenzij dat de nietig, onwettig of ongeldig verklaarde bepaling(en) van wezenlijk belang is voor het voorwerp van de overeenkomst.

De ongeldige, onwettige of ongeldige bepaling zal zo nodig worden gewijzigd om de geldigheid en afdwingbaarheid ervan te waarborgen, waarbij de bedoelingen van de partijen zo goed mogelijk behouden blijven.

Opgemaakt te Brussel en door elke partij digitaal te ondertekenen.

Voor OCMW Gent,

Voor de voorzitter van de raad voor  
maatschappelijk welzijn, bij delegatie (zie ook  
<https://www.stad.gent/handtekendelegatie>)

Mieke Hullebroeck  
Algemeen Directeur  
Stad en OCMW Gent

Rudy Coddens  
Schepen van Sociaal Beleid,  
Armoedebestrijding, Gezondheid, Zorg,  
Seniorenbeleid en Financiën

Voor District09

Stefan De Smet  
Algemeen Directeur  
District09

Voor de dienstverlener,



Digitaal Vlaanderen  
Jan Smedts  
Administrateur-generaal

Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen  
Jan Smedts  
Voorzitter beheerscommissie

**Bijlagen: Onderstaande bijlagen maken integraal deel uit van deze overeenkomst:**

Bijlage 1: Concrete opdrachtomschrijving – verbintenissen van alle partijen

Bijlage 2: Kostprijs en betalingsmodaliteiten

Bijlage 3: Uitvoeringsmodaliteiten

Bijlage 4 : Documentatie pré-analyse

## ***Bijlage 1. Concrete opdrachtomschrijving – verbintenissen van alle partijen***

### **1.1 Context**

Het OCMW Gent werkt aan de ontwikkeling van een nieuw Digitaal Sociaal Dossier voor burgers die sociale hulpverlening nodig hebben. Doel van dit project is dat de burger, die een aanvraag tot steun indient bij het OCMW Gent, via Mijn Burgerprofiel zijn Sociaal Dossier digitaal kan consulteren (niet wijzigen). Naast het consulteren, zal het voor die burger ook mogelijk zijn om de status van zijn dossier kunnen opvolgen via Mijn Burgerprofiel.

### **1.2 Opdracht omschrijving**

#### **1.2.1 Beschrijving scope**

Vanuit het perspectief van de burger worden de volgende logische functionele domeinen en interacties aangeboden om te komen tot volgend resultaat binnen het vooropgestelde budget en onder voorbehoud van beslissingen vanwege instanties die geen partij zijn.

- **Aanvragen en opvolgen Steunaanvraag**

De burger kan een nieuwe steunaanvraag initiëren bij het OCMW Gent via Mijn Burgerprofiel door zich vooreerst aan te melden. Door deze aanmelding zal bepaalde persoonsinformatie (naam, voornaam, rijksregisternummer) reeds vooringevuld zijn in het aanvraagscherm. Ook zal de burger, indien nodig, documenten bij zijn aanvraag kunnen opladen. De verdere opvolging van de steunaanvraag gebeurt via (e-mail-)notificaties. Binnen Mijn Burgerprofiel kan de burger steeds de status van zijn dossier (= zijn aanvraag) raadplegen en opvolgen. Daarnaast kan onder Uw Gegevens de status van de steunaanvraag worden geconsulteerd, alsook de essentiële informatie omtrent de periode en eventuele vernieuwingen.

- **Aanvragen en ontvangen van Attesten**

Binnen Mijn Burgerprofiel kan de burger een aanvraag voor een bepaald OCMW-atteest indienen dat door het OCMW Gent wordt uitgereikt. Opvolging van de aanvraag gebeurt via (e-mail-)notificaties. Zodra een attest beschikbaar is, wordt dit via de Documentendienst (eBox) aangeboden. De burger kan dit ook downloaden binnen Mijn Burgerprofiel.

- **Overzicht lopende trajecten & Contactpersonen**

De burger krijgt een overzicht van de voor hem lopende trajecten bij het OCMW Gent met de desbetreffende contactpersonen. Dit gaat over het visualiseren van contactinformatie (bijv. e-mail, tel nr); het effectief contacteren van een persoon gebeurt buiten Mijn Burgerprofiel.

- **Overzicht ontvangen OCMW-steun**

De burger kan een overzicht raadplegen waarop de vormen van OCMW-steun van het OCMW Gent zijn opgenomen. Dit betreft een eenvoudig overzicht (in tabelvorm) binnen welke alle essentiële informatie wordt opgevangen (zijnde recent ontvangen en toekomstige betalingen).

- **Overzicht openstaande OCMW-schulden**

Tenslotte krijgt de burger ook een overzicht (in tabelvorm) van de verschillende OCMW-schulden welke hij heeft open staan bij het OCMW Gent. De samenstelling, data en bedragen van de schulden worden meegegeven, inclusief totalen. Een afbetalingsplan of betalingsinstructies worden niet meegegeven, dit kan eventueel in een volgende fase worden opgenomen.

### **1.3 Timing**

Het project wordt uitgevoerd in 2024 en 2025 waarbij de werkverdeling wordt ingeschat op 70% in 2024 en 30% in 2025.

## Bijlage 2. Kostprijs en betalingsmodaliteiten

### 2.1 Kostprijs en detailberekening

<b>Wat</b>	<b>Totaal</b>
TOTAAL Overkoepelende coördinatie en communicatie	€ 11.250,00
TOTAAL Aanvraagmodule	€ 6.562,50
TOTAAL DOSIS & Notificaties	€ -
TOTAAL MijnGegevens	€ 146.280,00
TOTAAL Attesten	€ -
<b>TOTAAL MijnBurgerProfiel</b>	<b>€ 164.092,50</b>

De kostprijs is bepaald op basis van de effectieve gepresteerde prestaties.

Voor de uitvoering van de opdracht worden 139 dagen voorzien.

De totale kostprijs wordt geraamd op 164.092,50 EUR.

Aanpassing van deze ramingen kan enkel mits wederzijds akkoord tussen de afnemer en dienstverlener. De dienstverlener heeft het recht om deze ramingen eenzijdig aan te passen bij prijsherziening omwille van de (loon)indexatie, de afspraken conform een raamovereenkomst of andere overheidsopdracht of andere omstandigheden buiten de controle van de dienstverlener. De dienstverlener zal in dit geval de afnemer op de hoogte brengen van de aangepaste raming tijdens de stuurgroep.

Digitaal Vlaanderen en het EV DV worden aangemerkt als niet-belastingplichtige publiekrechtelijke lichamen in de zin van artikel 6, eerste lid, van het BTW-wetboek en zijn bijgevolg niet onderworpen aan de BTW.

### 2.2 Overzicht kosten en verdeling van de kosten

#### 2.2.1 Overkoepelende coördinatie en communicatie

Overkoepelende coördinatie en communicatie		
<b>Wat</b>	<b>Eenheidsprijs</b>	<b>Totaalprijs</b>
Projectleider expert	€ 1.125,00	€ 11.250,00
<b>TOTAAL Overkoepelende coördinatie en communicatie</b>		<b>€ 11.250,00</b>

## 2.2.2 Aanvraagmodule

Aanvraagmodule		
Klant heeft EIGEN endpoint		
Standaard aansluiting op MBP/WP		
Voldoet aan standaard opzet, zonder specifieke noden		
Eenmalige opzet en ontsluiting van het formulier in MBP/WP = kosteloos		
Eenmalige configuratie eigen endpoint / koppeling formulier(en) aan eigen endpoint		
2,5 mandagen werk voor IDA		
	dagprijs	totaalprijs
Ontsluiten van de formulieren in MBP	€ 875,00	€ 875,00
Opzetten en configuratie dynamische formulieren	€ 875,00	€ 3.500,00
Integratie formulieren met endpoint New Horizon	€ 875,00	€ 2.187,50
TOTAAL Aanvraagmodule		€ 6.562,50

## 2.2.3 DOSIS

DOSIS & Notificaties		
Wat	Eenheidsprijs	Totaalprijs
Aansluiting DOSIS	Kostenloos	€ -
Aansluiting Notificaties	Kostenloos	€ -
TOTAAL DOSIS & Notificaties		€ -

## 2.2.4 Uw Gegevens

Uw Gegevens		
	Dagprijs	Bedrag
Projectleider Expert	€ 1.125,00	€ 16.200,00
Business Analyst Expert	€ 1.100,00	€ 21.120,00
Developer Expert		
Status Steunaanvraag en essentiële informatie	€ 1.050,00	€ 12.600,00
Overzicht lopende trajecten en contactpersonen	€ 1.050,00	€ 46.200,00
Overzicht ontvangen steun	€ 1.050,00	€ 21.000,00
Overzicht schuldenlast	€ 1.050,00	€ 21.000,00
Tester	€ 850,00	€ 8.160,00
TOTAAL Uw Gegevens		€ 146.280,00

## 2.2.5 Attesten

Attesten		
Wat	Eenheidsprijs	Totaalprijs
Aansluiting Attesten	Kostenloos	€ -
TOTAAL Attesten		€ -

## 2.3 Financieringsbronnen

Dit project wordt gefinancierd vanuit een subsidie toegekend aan District09. Indien deze financiering ontoereikend zou blijken, vult de afnemer de financiering verder aan.

## 2.4 Facturatie- en betalingsmodaliteiten

Na het uitvoeren van de prestaties door de dienstverlener, zal het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen een factuur aan de afnemer mn. District09 bezorgen.

Het project wordt uitgevoerd in 2024 en 2025 waarbij de werkverdeling wordt ingeschat op 70% in 2024 en 30% in 2025. De respectievelijke prestaties zullen in het desbetreffende kalenderjaar worden gefactureerd.

Betalingen aan de dienstverlener worden uitgevoerd op rekeningnummer BE86 3751 1175 0850, geopend op naam van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen.

Een betalingstermijn van 30 dagen is van toepassing.

### ***Bijlage 3. Uitvoeringsmodaliteiten***

#### **3.1 Projectorganisatie**

De dienstverlener levert de persoon aan die in staat is voor de coördinatie van de opdracht zoals beschreven in "***Bijlage 1: Opdrachtomschrijving***" en zal deelnemen aan de stuurgroep.

De stuurgroep wordt ingericht door de dienstverlener met een frequentie noodzakelijk voor de vooruitgang van het project.

Contactgegevens van de partijen:

- afnemer:

- De Smet Dries [dries.desmet2@ocmw.gent](mailto:dries.desmet2@ocmw.gent)
- Werbrouck Sven [sven.werbrouck@district09.gent](mailto:sven.werbrouck@district09.gent)

- dienstverlener:

- Van Lancker Arianne [arianne.vanlancker@vlaanderen.be](mailto:arianne.vanlancker@vlaanderen.be)
- Franck Sander [sander.franck@vlaanderen.be](mailto:sander.franck@vlaanderen.be)

#### **3.2 Projectopvolging**

De opvolging zal gedurende de looptijd van het project worden ingepland volgens behoefte. Dit overleg zal worden georganiseerd tussen de afnemer en dienstverlener. Iedere partij mag hier zelf aangeven indien een meeting wenselijk is.

#### **3.3 Communicatie**

De communicatie rond dit project zal gericht worden naar alle personen vernoemd in punt 1.

#### **3.4 Modaliteiten bij vervanging van een profiel of één van de contactpersonen op vraag van de afnemer**

Indien de afnemer een vervanging wenst van deze persoon dient hij dit schriftelijk aan de dienstverlener te laten weten. Hierbij dient de afnemer de onderstaande termijnen te respecteren alvorens een nieuw persoon kan starten:

- Een termijn van 7 werkdagen indien deze persoon minder dan 3 maanden reeds werkt aan de opdracht;
- Een termijn van 20 werkdagen indien deze persoon 3 maanden of langer reeds werkt aan de opdracht.

De dienstverlener zal de bovenstaande termijnen mee opnemen in de eerstvolgende factuur na de vervanging bij de afnemer.

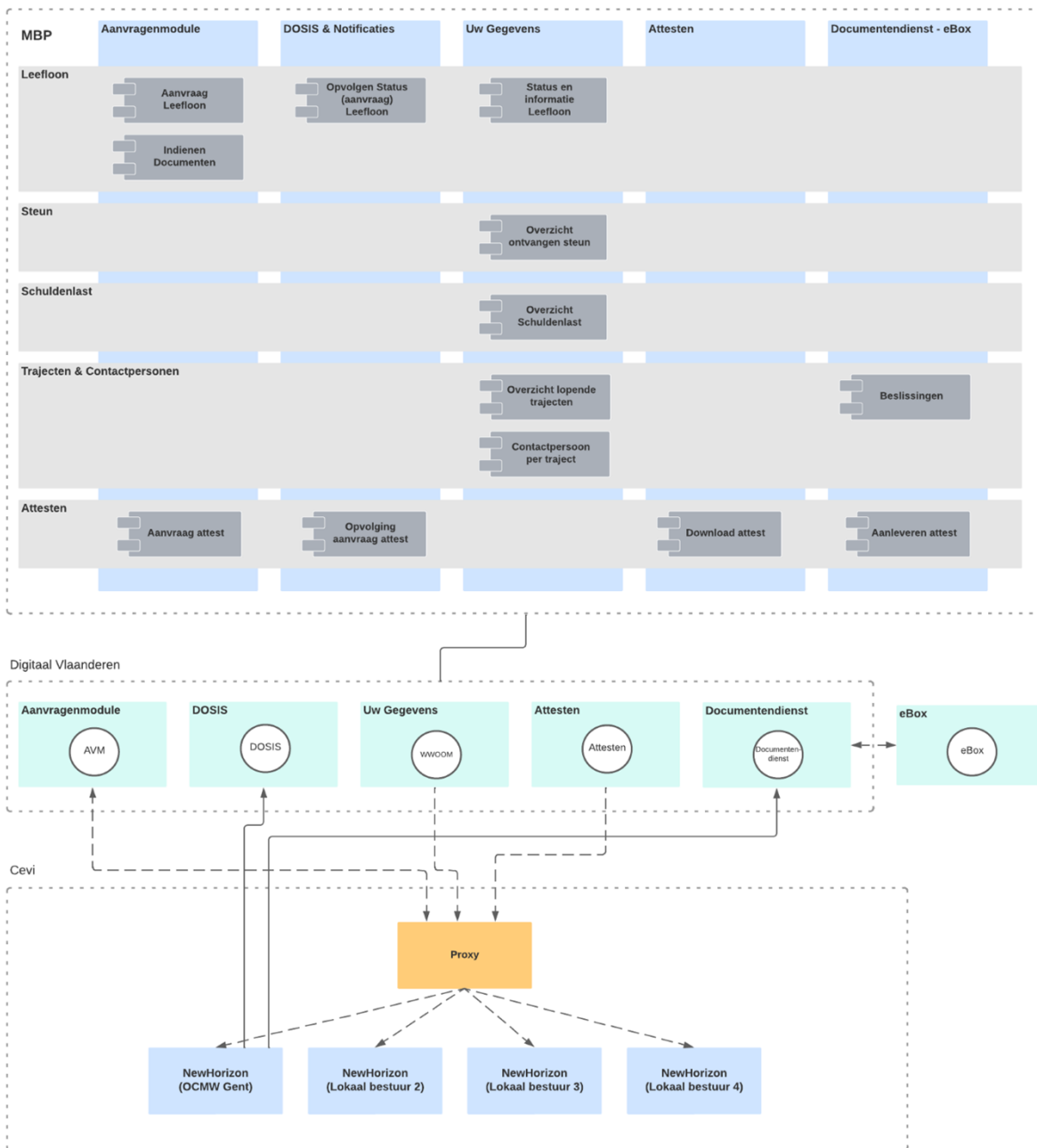
## ***Bijlage 4. Documentatie pré-analyse***

### **4.1 Voorgestelde oplossing**

De pré-analyse leidt tot onderstaand voorstel van oplossing dat bestaat in:

- een gerichte inzet van de bestaande bouwstenen van Digitaal Vlaanderen
- een beperkte hoeveelheid maatwerk binnen Mijn Burgerprofiel
- de integratie met New Social van CEVI.

#### **4.1.1 Schematische voorstelling**



#### 4.1.2 Draft wireframes

Hieronder een aantal voorbeeldschermen, opgebouwd vanuit de pré-analyse

Uw gegevens bij de overheid

## Welzijn en zorg

### Sociale dienst

icoon vervangen door groene bol?



**OCMW Gent**

U hebt een begeleiding bij het OCMW van Gent. [Bekijk details](#)

we kiezen expliciet om de details niet onmiddellijk zichtbaar te maken op het scherm omdat het gebruikersonderzoek uitwees dat klanten dit niet wenselijk vinden (ze laten zich voor hulp soms bijstaan door anderen die dit niet onmiddellijk hoeven te zien).

### Toegekende rechten

**Leefloon**

Periode  
01/03/2023-29/02/2024\*

**Aanvullende financiële hulp**

Periode  
01/03/2023-29/02/2024\*

Bedrag  
€ 110/maand

\*Op voorwaarde dat u blijft voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

vroeg Mantel participatie: teller pasoa en energiezuinige maatregel?

we kiezen ervoor om enkel de toegekende rechten weer te geven en niet alle beslissingen. De beslissingen zelf kunnen ze raadplegen via eBox. Er zijn teveel risico's om het weergeven van een deel van de beslissing (bv zonder de motivatie), dit zou nog meer vragen dan antwoorden oproepen. Op deze manier kunnen we misschien later ook nog meer linken leggen naar de rechten waarop cliënt nog meer aanspraak kan op maken.

### Contact

**Inge Claus**  
maatschappelijk werker

telefoon  
0475/895742

mail  
inge.claus@ocmw.gent

adres  
Welzijnsbureau Sint-Amandsberg  
Wittemolenstraat 89  
9040 Sint-Amandsberg

## Contactpersonen

**Inge Claus**  
maatschappelijk werker

telefoon  
0475/895742

mail  
inge.claus@ocmw.gent

adres  
Welzijnsbureau Sint-Amandsberg  
Wittemolenstraat 89  
9040 Sint-Amandsberg

via het 'info'icoon meer informatie over de aanwezige hulpverlening geven?  
Bv bij maatschappelijk werker: contactpersoon voor leefloon en budgetbeheer.

**Bart Van Brabant**  
Activeringsbegeleider

telefoon  
0499/895742

mail  
bart.vanbrabant@ocmw.gent

adres  
MAACT  
Malsstraat 142  
9000 Gent

kan er op de mail geklikt worden om van hieruit rechtstreeks een mail te typen?

**Michiel Declercq**  
woonbegeleider

telefoon  
0478/589652

mail  
michiel.declercq@ocmw.gent

adres  
Sociale woonbegeleiding  
Offerlaan 264  
9000 Gent

**Eva De Mol**  
psycholoog

telefoon  
0475/895742

mail  
eva.demol@ocmw.gent

adres  
Psychologische dienst  
Sint-Martensstraat 13  
9000 Gent

**Frans Ferdinand**  
Dossierbeheerder schulden

telefoon  
0475/885848

mail  
frans.ferdinand@ocmw.gent

adres  
Dienst Financiën  
Franklin Rooseveltlaan 1  
9000 Gent

## Uitbetalingen

Betalen augustus				
Betaald aan u				
Steun	Bedrag	Periode	Datum betaling	Betaald via
leefloon	450 euro	01/08/2023-18/08/2023	02/09/2023	aan kassa
Betaald voor u				
Steun	Bedrag	Periode	Datum betaling	Betaald aan
inhouding schuld OCMW (partner)	25 EUR	01/08/2023-31/08/2023	02/09/2023	OCMW Gent
inhouding energiekosten	130.25	01/08/2023-31/08/2023	02/09/2023	Engie
medische kosten	55.43 euro	25/08/2023	25/08/2023	AZ Jan Palfijn
Niet betaald				
Steun	Bedrag	Periode	Status betaling	
leefloon	339.56 euro	19/08/2023-31/08/2023	in betaling	
aanvullende financiële hulp	158.45 euro	01/08/2023-31/08/2023	niet betaald	
inhouding huishuur	589.86 euro	01/08/2023-31/08/2023	niet betaald	

we tonen de betalingen van de voorbije maanden en niet van de huidige maand status betaling betaald bij donkerblauwe code 3 niet betaald: 2999 + status 1 + status 2 in betaling : lichtblauwe 3 en bij automatisch op

## Schulden bij OCMW Gent

Oorspronkelijk schuldbedrag	Openstaand bedrag	Referentie
2971.96 euro	2.721.96 euro	568974

Toon afbetaalde schulden

Omschrijving	Periode	Beslissing	Oorspronkelijk bedrag	Openstaand saldo
Verhuur	20/08/2023	15/08/2023 punt 223	300 euro	300 euro
Prothese	03/07/2023	01/06/2023 punt 358	680 euro	680 euro
Verplaatsingsvergoeding	20/04/2023		20 euro	20 euro
Karwei	20/04/2023		71.96 euro	71.96 euro
Huurwaarborg	01/10/2022	10/10/2022 punt 157	900 euro	900 euro
Leefloon	01/08/2022-30/09/2023	08/10/2022 punt 122	1000 euro	750 euro
Speelpleinwerking	01/07/2022-31/07/2022		62 euro	0 euro

Financiën: best bedrag aflossing niet opnemen want kan veranderen doorheen de tijd. Wordt niet structureel bijgehouden.  
Kunnen we hier contactgegevens van Financiën opnemen? Met een algemeen contactnummer?

LDC: sommige kosten worden betaald via factuur in recreotex maar niet iedereen deelnemer heeft een Nh dossier. Komen deze kosten uit recreotex (link naar SAP) ook te voorrachijn in deze lijst?

## Contact schulden

Frans Ferdinand Dossierbeheerder schulden		
telefoon 0475/885848	mail frans.ferdinand@ocmwgent	adres Dienst Financiën Franklin Rooseveltlaan 1 9000 Gent

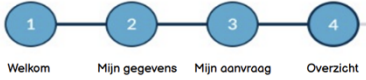
periode nakijken: welke periode krijgt een uitputting zekerheidsstelling als de beslissing jaren eerder genomen is?  
referentie: nummer 'Massement 1' of indien niet eenduidig op te halen: ID nummer

Bij de testen zeker financiën betrekken. vertaling van de steuncodes goed testen want dit klopt niet altijd.  
Zeker de steuncodes die niet uit NH komen: loonvordering of manuele factuur klopt niet. Eventueel hiervan factuur maken?

## Aanvragen en dossiers

Dienstverlening aanvragen

### Aanvraag steunverlening Sociale dienst



#### Welkom

Welkom bij de Sociale dienst van het OCMW!

Hier dient u een aanvraag tot hulpverlening in.

Ik dien een aanvraag in bij het OCMW van

Hier kan u enkel bij OCMW Gent een aanvraag indienen. Om een aanvraag bij een ander OCMW in te dienen, contacteert u dat OCMW.

[volgende >](#)

• bij aanvraagsscherm in MBP: kan je door te zoeken op de term 'leefloot' ook hierop komen?  
 • gewijzigde tekst: 'Sociale dienst VAN HET OCMW'  
 • gewijzigde tekst: 'Via deze weg kan u enkel bij OCMW Gent... > 'Hier kan u enkel bij OCMW Gent...'

gegevens worden maximaal ingevuld op basis van de authenticatie met 'name'

gezien dit momenteel enkel kan voor OCMW Gent, checken we hier de verblijfplaats enkel indien domicilie buiten Gent is, komt een waarschuwing voor de client. Verblijfplaats moet enkel ingevuld worden indien verschillend van domicilie

#### Mijn gegevens

Naam <input type="text" value="Vandenbronde"/>	Voornaam <input type="text" value="Jacqueline"/>
Straat en nummer <input type="text" value="Koning Albertlaan 82"/>	Woonplaats <input type="text" value="8400 Oostende"/>
<input checked="" type="checkbox"/> ik woon op een ander adres	
Verblijfsadres* Straat en nummer <input type="text" value="Driemasterstraat 42"/>	Woonplaats <input type="text" value="9620 Zottegem"/>
E-mailadres* <input type="text" value="Jacqueline.vandenbronde@gmail.com"/>	E-mailadres bevestigen* <input type="text" value="Jacqueline.vandenbronde@gmail.com"/>
Telefoon* <input type="text" value="0479/587426"/>	

[< vorige](#) [bevestigen >](#)

**!** Opgeliet, u woont niet in Gent. Wenst u toch een aanvraag bij OCMW Gent in te dienen?  
[< aanvraag annuleren](#) [verder >](#)

de velden verblijfplaats (straat, nummer en woonplaats) komen enkel te voorschijn als wordt aangegeven dat de woonplaats verschillend is.

Vaak wordt beroep gedaan op een andere persoon als hulp. Moet er een mogelijkheid zijn om de contactgegevens van iemand anders in te vullen?



## Mijn aanvraag

*Ik vraag om hulp bij:*

- mijn financiële situatie
- huisvesting en energie
- mijn budget of schulden
- mijn administratie
- andere

*Ik verduidelijk mijn vraag:*

Ik ben werkloos en heb moeite om mij rekeningen te betalen voor huur en energie.

*Ik voeg documenten toe*  

[< vorige](#) [bevestigen >](#)

lijst van hulp in beheer bij het OCMW (codetabel nodig 'aanvragen MBP')

documenten toevoegen door drag and drop of uploaden

in de info vind je een aantal voorbeelden van documenten die passen bij de hulpverlening die gevraagd werd (lijst samen te stellen obv infofiches communicatiedienst)

## Overzicht


### Mijn gegevens

Jacqueline Vandenbrande  
Koning Albertlaan 82, 8400 Oostende (domicilieadres)  
Koning Albertlaan 82, 8400 Oostende (verblijfsadres)  
Jacqueline.vandenbrande@gmail.com  
0479/587426




### Mijn aanvraag

Ik vraag om hulp bij mijn budget of schulden.

Ik ben werkloos en heb moeite om mij rekeningen te betalen voor huur en energie.

Ik voegde 1 document toe. 

***Uw vraag wordt naar het OCMW van Gent verzonden.***

 Postadres: Botermarkt 1, 9000 Gent  
 ocmwgent@ocmw.gent  
 09 266 99 11

***Controleer de gegevens die u heeft ingevoerd en klik op 'verzenden' om uw aanvraag te verzenden.***

[< vorige](#) [verzenden >](#)

Bevestiging van de aanvraag via mail of notificatie  
Deze bevestiging mag GEEN ontvangstbewijs zijn gezien niet elke aanvraag leidt tot een beslissing.  
Sowieso notificatie met de mogelijkheid om aan te duiden dat ze ook een mail wensen te ontvangen.

## Aanvragen

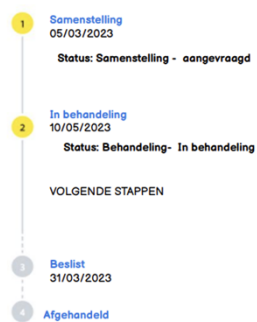
< 2022 >

 Financiële hulp  
OCMW Gent  
Aanvraag in behandeling

aanvrager kan hierop doorklikken om de status van de aanvraag te zien

### Aanvragen Financiële hulp

Dossiernummer 2023/155



### Aanvragen administratieve hulp


Dossiernummer 2023/155



term financiële hulp wijzigen naar sociale dienst?  
niet elke aanvraag leidt tot een beslissing (bv budgetbeheer of administratieve ondersteuning). rekening houden met soort 'aanvraag'?

datum van de beslissing komt te voorschijn van zodra dit van PRC naar BCSD gestuurd is.  
niet elke aanvraag krijgt een beslissing (bv aanvraag budgetbeheer of administratieve ondersteuning), dan wordt deze stap overgeslaan

### Contact

 **Inge Claus**  
Dossierbeheerder

telefoon  
0475/895742

mail  
inge.claus@ocmwgent

adres  
Welzijnsbureau Sint-Amandsberg  
Wittemolenstraat 89  
9040 Sint-Amandsberg

#### 4.1.3 Inzet Mijn Burgerprofiel en andere bouwstenen

- **Aanvraagmodule**

Met behulp van de Aanvraagmodule worden de verschillende dynamische formulieren geconfigureerd inclusief de nodige integraties met New Social.

- Steunaanvraag, voorgevulde gegevens, opladen stavingsdocumenten, gegevens aanbieden op API New Social
- Aanvraag attest, voorgevulde gegevens, dynamische keuzemogelijkheden type attesten OCMW Gent, gegevens aanbieden op API New Social

- **DOSIS & Meldingen**

Opvolging van aanvragen binnen Mijn Burgerprofiel, inclusief gepaste (e-mail-) notificaties, gebeurt met behulp van DOSIS.

- Opvolgen Steunaanvraag
- Opvolgen van aanvraag attest

- **Uw Gegevens**

Binnen het “Uw Gegevens” concept binnen Mijn Burgerprofiel wordt onderstaande informatie en gegevens aangeboden aan de burger afgestemd op specifieke unieke functionele noden.

- Overzicht ontvangen OCMW-steun bij het OCMW Gent
- Overzicht lopende trajecten bij OCMW Gent & contactpersonen
- Overzicht openstaande OCMW-schuldenlast bij het OCMW Gent

- **Documentendienst – eBox**

Via de Documentendienst worden de aangevraagde attesten aan de burger aangeleverd. Tevens wordt hij via deze weg met een e-mailnotificatie op de hoogte gebracht.

- Notificatie en aanleveren van OCMW-attesten van het OCMW Gent

- **Attesten**

Attesten binnen Mijn Burgerprofiel worden aangeboden via een afzonderlijke integratie met verschillende bronnen. New Social kan hier als een bijkomende bron ingezet worden om de attesten niet enkel via de Documentendienst – eBox aan de burger te bezorgen.

- Aanleveren en download van OCMW-attesten van het OCMW Gent.

#### 4.1.4 *Schaalbaarheid en generieke karakter opzet*

De voorgestelde oplossing is zo opgezet dat in de toekomst bijkomende OCMW ‘s van dezelfde oplossing gebruik kunnen maken.

- Het ophalen van informatie vanuit Mijn Burgerprofiel en het aanbieden van nieuw ingediende aanvragen loopt over een Proxy opgezet binnen de systeemarchitectuur van Cevi. Deze vormt een abstractie van de verschillende lokale installaties van New Social. Mijn Burgerprofiel communiceert met een unieke identifier, zoals het rijksregisternummer, met deze Proxy. Vervolgens zorgt deze Proxy voor het dispatchen van de vraag of informatie naar de juiste lokale installatie bij een lokaal bestuur (OCMW) van New Social.
- Technisch gezien dienen de andere integraties zoals met DOSIS en Documentendienst slechts éénmalig uitgewerkt te worden binnen New Social. Op basis van configuratie en administratie kan een bijkomend OCMW/lokaal bestuur aangesloten worden, zonder impact op verstoring van de dienstverlening op eerder aangesloten afnemers. Het aansluiten van andere OCMW’ s van andere gemeenten moet transparant zijn voor OCMW Gent en mag hier geen enkele impact op hebben.

#### 4.2 **Assumpties**

- De gegevens van huidige lopende dossiers zullen geraadpleegd kunnen worden in Mijn Burgerprofiel. Historische dossiers worden niet weergegeven. Dit kan eventueel wel in een volgende fase opgenomen worden.
- De huidige setup wordt opgezet voor het OCMW Gent en voorziet technisch de mogelijkheid om op te schalen naar een groter aantal aangesloten lokale besturen/OCMW ‘s die ook werken met New Social. De gegevens, getoond binnen Mijn Burgerprofiel, worden opgehaald over een proxy welke door Cevi wordt opgezet. Het feit dat de technische en architecturale setup dit toelaat, impliceert niet dat er geen operationele kosten in *run* kunnen ontstaan als er doorgeschaald worden naar een groter aantal bijkomende lokale besturen.
- Het geraamde budget, zoals opgenomen in bijlage 2, dient als indicatie van de te verwachten kostprijs voor het functionele en technische concept zoals besproken met de betrokken partijen. Voor de aanvang van het project wordt een meer gedetailleerde scope oefening gevoerd met een meer gedetailleerd budget.



