**SELECTIELEIDRAAD**

## In functie van de zoektocht naar een overnemer van de dienst "Poets aan Huis met dienstencheques" van OCMW Kortrijk

## 1. Voorwerp

OCMW Kortrijk wenst via een transparante selectieprocedure na te gaan of een geschikte partner kan worden gevonden voor de mogelijke overname en verdere uitbating van de dienst 'Poets aan Huis', georganiseerd binnen het stelsel van de dienstencheques.

Een eventuele overdracht vindt enkel plaats indien een kandidaat wordt geselecteerd die voldoende garanties biedt op het vlak van continuïteit, kwaliteit, toegankelijkheid, personeelsbeleid, organisatorische en financiële draagkracht en samenwerking met het lokale welzijnsnetwerk.

De selectie van een voorkeurskandidaat houdt nog geen definitieve overdracht in. Een eventueel voorstel tot overdracht en de bijbehorende overnameovereenkomst worden afzonderlijk ter goedkeuring voorgelegd aan de bevoegde bestuursorganen

De overdracht omvat:

- de dienstverlening aan bestaande klanten;
- de overname van de bestaande wachtlijst;
- de overname van de betrokken en geïnteresseerde medewerkers;
- de voortzetting van de dienstverlening binnen Kortrijk en deelgemeenten;
- de waarborg van een kwaliteitsvolle en toegankelijke dienstverlening voor kwetsbare doelgroepen; met een bijzondere aandacht voor hun kwetsbare situatie en doorverwijzing naar eventuele hulpverlening.

Het lokaal bestuur kiest uitdrukkelijk voor een overdracht waarbij continuïteit voor klanten, zorg voor medewerkers en maatschappelijke meerwaarde centraal staan.

## 2. Situering

De Poetsdienst aan huis is historisch gegroeid vanuit een stedelijke dienstverlening en werd in 2000 geïntegreerd binnen het OCMW. Sinds 2004 organiseert de dienst huishoudelijke hulp binnen het stelsel van de dienstencheques.

Doorheen de jaren zijn de regelgeving, de financiering en het aanbiederslandschap sterk geëvolueerd. Vandaag is er een ruim aanbod van profit- en non-profitorganisaties die huishoudhulp via dienstencheques aanbieden. Tegelijk wordt de sector gekenmerkt door toenemende schaalvergroting, consolidatie, krapte op de arbeidsmarkt en stijgende behoefte aan professionele omkadering, planning en begeleiding.

De dienst richt zich vandaag hoofdzakelijk tot inwoners met een beperkte tot matige zorg- of ondersteuningsbehoefte. Naast huishoudelijke ondersteuning vervult de dienst een belangrijke signaal- en doorverwijsfunctie. De poetshulpen komen op regelmatige basis bij klanten thuis, kunnen bijkomende ondersteuningsnoden vaststellen en vormen waar nodig een brug naar Zorg Kortrijk, het Wijkgericht Sociaal Werk en andere welzijnspartners.

OCMW Kortrijk wil onderzoeken of deze dienstverlening duurzaam kan worden voortgezet door een gespecialiseerde externe partner, met behoud van de maatschappelijke en sociale meerwaarde van de huidige werking.

## 3. Huidige werking

### Klanten

Op 1 oktober 2026 bedient de dienst:

- 212 actieve klanten
- 1.740 gevraagde uren per maand
- 1.407 effectief geleverde uren per maand
- Klanten bevinden zich allemaal op grondgebied van Kortrijk.

Daarnaast bevat de administratieve wachtlijst op 1 oktober ongeveer 70 tot 82 huishoudens, die samen een oorspronkelijk gevraagd volume van circa 615 uren per maand vertegenwoordigen.

Van de overnemer wordt verwacht dat hij, met respect voor de regelgeving inzake gegevensbescherming, bereid is deze personen opnieuw te contacteren, hun actuele hulpvraag te verifiëren en hun een passend voorstel te doen binnen zijn beschikbare capaciteit.

## Personeel

De dienstverlening wordt uitgevoerd door poetshulpen die zijn tewerkgesteld binnen OCMW Kortrijk.

Op vandaag bestaat de groep uit 16 personen, samen goed voor 12,83 VTE poetsmedewerkers die potentieel kunnen overstappen. Dit zijn richtcijfers geënt op de situatie op heden. Deze kunnen wijzigen in de loop van de onderhandelingsprocedure. De poetsmedewerkers die dit willen krijgen ook voorrang bij gepaste openstaande vacatures binnen ons lokaal bestuur.

Omkaderend personeel maakt in beginsel geen deel uit van de beoogde personeelsbeweging. Een kandidaat kan in zijn voorstel gemotiveerd aangeven of hij ook voor bepaalde omkaderende functies een voorstel wenst te formuleren. OCMW Kortrijk behoudt zich het recht voor om hier al dan niet verder op in te gaan.

## 4. Motivering van de overdracht

OCMW Kortrijk stelt vast dat:

- de dienstenchequesector al geruime tijd onder druk staat en wordt gekenmerkt door toenemende schaalvergroting en consolidatie;
- de vraag naar huishoudelijke hulp hoog blijft en de wachtlijsten oplopen;
- de arbeidsmarkt voor poetshulpen steeds krapper wordt;
- gespecialiseerde aanbieders door hun schaal meer mogelijkheden hebben voor professionele omkadering, opleiding, rekrutering, personeelsbegeleiding, planning en continuïteit;
- verschillende gespecialiseerde aanbieders in de regio een kwalitatief aanbod van huishoudhulp via dienstencheques organiseren;
- de eigen dienstverlening al meerdere jaren hogere uitgaven dan inkomsten kent;
- het bij de huidige schaal moeilijker wordt om de werking op langere termijn organisatorisch en financieel duurzaam verder te zetten.

OCMW Kortrijk wenst daarom te onderzoeken of een gespecialiseerde partner de dienstverlening duurzaam kan voortzetten, met garanties voor de klanten, aandacht voor de medewerkers en behoud van de signaal- en doorverwijsfunctie.

## 5. Doelstellingen en minimumeisen

Het bestuur verwacht van een kandidaat-overnemer dat deze een maatschappelijke doelstelling heeft. De middelen en eventuele financiële overschotten worden prioritair ingezet voor de realisatie van de maatschappelijke doelstellingen en de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

### Continuïteit

- beschrijft hoe de continuïteit voor bestaande klanten vanaf de operationele overdrachtsdatum wordt gegarandeerd;
- aangeeft in welke mate bestaande koppelingen tussen klanten en poetshulpen behouden kunnen blijven;
- beschrijft hoe tijdelijke onderbrekingen wegens ziekte, verlof of personeelsuitval worden opgevangen;
- een concreet en haalbaar overgangsplan voorlegt, met timing, verantwoordelijkheden, communicatie en risicobeheersing.

### Personeel

- Bereid is de bestaande medewerkers over te nemen;
- respect toont voor opgebouwde expertise en de specifieke mogelijheden en verwachtingen van de medewerkers (zoals afstand tot de werkregio en opvolging van bestaande klanten);
- een vormingsplan voorlegt;
- een degelijk sociaal plan voorlegt. Dit omvat:
    - voorgestelde arbeidsvoorwaarden;
    - anciënniteit en opgebouwde rechten;
    - uurregeling en arbeidsvolume;
    - werkgebied en verplaatsingen;
    - begeleiding tijdens de overgang;
    - opleiding;
    - psychosociaal welzijn;
    - aanpak bij ziekte en re-integratie;
    - mogelijkheid tot behoud van bestaande klantrelaties;
    - communicatie met de betrokken medewerkers.

## Kwetsbare doelgroepen

- blijvende toegankelijkheid garandeert voor kwetsbare inwoners;
- bereid is samen te werken met Zorg Kortrijk en het Wijkgericht Sociaal Werk en sociale partners;
- beschikt over een aantoonbare visie op inclusieve tewerkstelling en beschrijft hoe kansen worden geboden aan personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, onder meer via samenwerking rond tijdelijke werkervaring, individueel maatwerk of andere passende trajecten.

## Kwaliteit

- beschikt over alle vereiste erkenningen en toelatingen;
- beschikt over een aantoonbaar kwaliteitsbeleid;
- beschikt over passende verzekeringen voor arbeidsongevallen, beroepsrisico's en burgerlijke en contractuele aansprakelijkheid;
- beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure en toont aan hoe klachten worden geregistreerd, opgevolgd en gerapporteerd;
- beschikt over procedures voor veiligheid, grensoverschrijdend gedrag, schadegevallen, moeilijke thuissituaties en zorgwekkende signalen;
- kan aantonen hoe klanten en medewerkers worden bevraagd over de kwaliteit van de dienstverlening.

## Lokale verankering

- De kandidaat beschikt over een fysiek aanspreekpunt in Kortrijk
- De kandidaat toont engagement voor duurzame samenwerking met het lokaal welzijnsnetwerk.

## 6. Toewijzingsprocedure

Op basis van een voorafgaande juridische beoordeling wordt deze procedure niet beschouwd als een overheidsopdracht of dienstenconcessie. OCMW Kortrijk voert de procedure niettemin met eerbiediging van de beginselen van behoorlijk bestuur, transparantie, gelijke behandeling en eerlijke mededinging.

OCMW Kortrijk zal enkel overgaan tot effectieve toewijzing van het dossier als het zeker is dat de dienst kwalitatief verdergezet kan worden (zie uitsluitingsgronden en selectiecriteria).

Stap 1: Bekendmaking

De overdracht van de poetsdienst kwam reeds ter sprake in de pers. OCMW Kortrijk ontving naar aanleiding daarvan al verschillende berichten van geïnteresseerde kandidaten. Deze kandidaten krijgen na goedkeuring van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn deze selectieleidraad toegestuurd. Deze leidraad wordt ook op de website gepubliceerd.

Kandidaten bezorgen uiterlijk op **30 november 2026** hun kandidaatstelling per e-mail aan ruben.bruyneel@kortrijk.be, met als onderwerp "Kandidaatstelling Poets aan Huis".

De kandidaat ontvangt uiterlijk binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Indien geen ontvangstbevestiging wordt ontvangen, neemt de kandidaat zelf contact op met OCMW Kortrijk.

OCMW Kortrijk is niet verantwoordelijk voor laattijdige of niet-ontvangen kandidaatstellingen.

### Stap 2: Beoordeling kandidaatdossiers

De tijdig ingediende kandidaatstellingen worden eerst getoetst aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden en minimumeisen. De weerhouden kandidaten worden vervolgens uitgenodigd voor een toelichtingsgesprek dat tussen 8 en 15 december 2026 zal plaatsvinden.

Tijdens dit gesprek kan OCMW Kortrijk verduidelijkende vragen stellen. Kandidaten krijgen eenzelfde maximale presentatieduur en worden op basis van een vooraf vastgelegde structuur bevraagd.

### Stap 3: Finale bespreking met de voorkeurskandidaat

Tussen 15 en 30 december 2026 worden **besprekingen** gevoerd met één of meerdere voorkeurskandidaten.

### Stap 4: beslissing tot toewijzing

Indien de procedure leidt tot volledige overeenstemming over de modaliteiten van een mogelijke overdracht, wordt een gemotiveerd voorstel ter goedkeuring voorgelegd aan de bevoegde bestuursorganen van OCMW Kortrijk.

De aanduiding van een voorkeurskandidaat houdt geen definitieve verbintenis of overdracht in. Een overdracht is pas definitief nadat de bevoegde bestuursorganen hun goedkeuring hebben verleend en de overnameovereenkomst rechtsgeldig door beide partijen is ondertekend.

### Algemeen Voorbehoud

OCMW Kortrijk behoudt zich het recht voor om de procedure geheel of gedeeltelijk stop te zetten, de timing te wijzigen, bijkomende informatie op te vragen, met meerdere kandidaten verder te overleggen of niet tot overdracht over te gaan. Kandidaten kunnen hieruit geen recht op vergoeding of schadeloosstelling putten.

---

## 7. Beoordelingscriteria

Er worden enkel kandidaten weerhouden die aantoonbare kwalitatieve ervaring hebben in de sector van huishoudhulp met dienstencheques, de nodige verzekeringen hebben voor beroepsrisico's, burgerlijke en contractuele aansprakelijkheid.

De beoordeling gebeurt door een multidisciplinaire interne jury.

Voorstellen worden inhoudelijk beoordeeld op basis van de match met de gewenste uitgangspunten uit punt 5. Concreter zijn deze:

- Personeelsvoorwaarden en beleid

  We zoeken een organisatie die:

  - Bereid is alle poetshulpen over te nemen die dit wensen én rekening te houden met hun sterktes en wensen.
  - Bereid is overgangsmaatregelen voor onze poetshulpen te hanteren
  - Kan aantonen een goed uitgebouwd HR-beleid te hebben met oog voor vorming, recrutering in het algemeen en kansen voor doelgroepmedewerkers (bijv. uitstroom uit tijdelijke werkervaring, individueel maatwerk,… )

- visie op dienstverlening, kwaliteit, continuïteit en betaalbaarheid.
  - De dienstverlening voor alle klanten die wensen over te stappen moet gegarandeerd worden.
  - De kandidaat verstrekt een volledig en transparant overzicht van alle huidige en voorgenomen kosten voor klanten, waaronder eventuele administratieve bijdragen, lidgelden, dossierkosten, verplaatsingskosten, annulatiekosten, materiaalvergoedingen en toeslagen. De kandidaat beschrijft ook onder welke voorwaarden deze kosten kunnen wijzigen en hoe klanten daarover worden geïnformeerd.

    - Dit wordt verder niet limitatief beoordeeld op:
        - Aanpak moeilijke thuissituaties
        - Vorming aanbiedt aan medewerkers
        - Initiatieven inzake kwaliteitsbeleid
        - Hoe kwetsbare klanten bereikt worden en welke dienstverlening daarvoor in plaats is

- organisatorische en financiële draagkracht
- Lokaal verankerd is en wil samenwerken.
    - De organisatie heeft een kantoor in Kortrijk of toont aan hoe onze poetsmedewerkers en klanten een fysiek aanspreekpunt kunnen benaderen.
    - De organisatie toont aan hoe er met het OCMW zal gecommuniceerd worden bij problemen (signaalfunctie).

---

## 8. Gewenste overdrachtsdatum

De beoogde operationele overdrachtsdatum is 1 april 2027. Deze datum is indicatief en afhankelijk van onder meer de bestuurlijke goedkeuring, de afronding van het sociaal overleg, de personeelsrechtelijke modaliteiten, de communicatie met klanten, de afspraken over gegevensoverdracht en de ondertekening van de overnameovereenkomst.

Indien niet tijdig aan deze voorwaarden is voldaan, kan OCMW Kortrijk de operationele overdrachtsdatum aanpassen.

Indicatief:

- publicatie oproep: november 2026
- selectie partner: januari 2027
- voorbereiding overdracht: februari 2027
- operationele overdracht: 1 april 2027