UITTREKSEL UIT HET REGISTER DER BERAADSLAGINGEN VAN DE GEMEENTERAAD VAN DE STAD IEPER

Zitting van 7 september 2026

Aanwezig:Sarah Bouton, Voorzitter
Katrien Desomer, Burgemeester
Emmily Talpe, Stephaan De Roo, Miguel Gheysens, Peter De Groote, Diego Desmadryl, Danny Metsu, Eva Ryde, Schepenen
Stefaan Williams, Ann-Sophie Himpe, Edouard Wallays, Jo Baert, Dimitry Soenen, Lies Sampers, Stijn Kimpe, Brecht Vangheluwe, Valentijn Despeghel, Philip Bolle, Nathalie Vandamme, Wim Vandamme, Jeroen Bossaert, Joke Despeghel, Elvera Bibuljica, Gregory Demeyere, Kim Louwyck, Ives Goudeseune, Thomas Kinoo, Saskia Dehollander, Nancy Six, Lieven Stubbe, Raadsleden
Stefan Depraetere, Algemeen directeur
Verontschuldigd: Andy Verkruysse, Marianne Deygers, Raadsleden

---

GR/2026/191	**Klachtenprocedure Buitenschoolse Opvang en Activiteiten**

OVERWEGEND GEDEELTE

Voorgeschiedenis
Reglement voor de erkenning van BOA-werkingen en de organisatie van toezicht en handhaving, gemeenteraad 29 juni 2026
Juridische grondslag en bevoegdheden
Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (B.S. 15 februari 2018), en latere wijzigingen, meer bepaald de artikelen 40 en 41 betreffende de bevoegdheden van de gemeenteraad.
De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen.
Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (B.S. 19.12.2018)
Het decreet houdende de organisatie van buitenschoolse opvang en de afstemming tussen buitenschoolse activiteiten van 3 mei 2019 (B.S. 27/06/2019), latere wijzigingen en de uitvoeringsbesluiten.
Het wijzigingsdecreet van 21/11/2025 houdende de organisatie van buitenschoolse opvang en afstemming tussen buitenschoolse activiteiten
Het uitvoeringsbesluit van de Vlaamse Regering van 9 juli 2021 over het lokaal beleid, de samenwerking en de subsidie voor buitenschoolse opvang en activiteiten
Het wijzigingsbesluit van 23/01/2026
Feiten, context en informatie
De Vlaamse regering pleit voor maximale kwaliteit van het gehele BOA aanbod. De lokale besturen staan als regisseur in voor de erkenning en handhaving van het lokaal opvangaanbod, binnen een Vlaams kwaliteitskader.
Op 23/01/2026 besliste de Vlaamse Regering om het Wijzigingsbesluit buitenschoolse opvang en activiteiten definitief goed te keuren. Dat wijzigt de bestaande uitvoeringsbesluiten voor BOA. Het wijzigingsbesluit brengt meer duidelijkheid over het erkennen, toezicht houden en handhaven van erkend buitenschools aanbod door lokale besturen en het bewaken van neutraliteit. Ieper is zelf geen organisator.

Het lokaal bestuur keurde het erkenningskader BOA goed in de gemeenteraad van 29 juni 2026.
Naast het voorzien van een erkenningskader is het lokaal bestuur ook verantwoordelijk voor het toezicht op het erkend aanbod. Het lokaal bestuur zorgt hier minstens voor:

- Het registreren en documenteren van de behandeling van klachten over het erkend aanbod buitenschoolse opvang en activiteiten.

- Het periodiek evalueren van het erkend aanbod buitenschoolse opvang en activiteiten op basis van de voorwaarden in het lokaal erkenningskader.

Hiertoe is een voorstel van klachtenprocedure uitgewerkt.

Financiële gevolgen

Er zijn geen financiële gevolgen verbonden aan dit besluit.

Organisatorische gevolgen

De Vlaamse overheid heeft beslist dat de regie van BOA een nieuwe kerntaak wordt voor lokale besturen. De doelstellingen van het BOA-decreet zijn ambitieus: regie voeren, BOA-organisatoren erkennen, toezicht houden op de kwaliteit van het erkende aanbod en handhaving. De opvolging van BOA gebeurt door het team gezinsondersteuning van de dienst Welzijn.

BESCHIKKEND GEDEELTE

Op basis van deze overwegingen en met algemeenheid van stemmen keurt de gemeenteraad de 'Klachtenprocedure Buitenschoolse Opvang en Activiteiten' goed als volgt:

Klachtenprocedure Buitenschoolse Opvang en Activiteiten

Artikel 1. Doel

Het lokaal bestuur wil dat elk kind veilig, gezond en met plezier kan deelnemen aan buitenschoolse opvang en activiteiten. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe klachten worden gemeld, behandeld en opgevolgd, en hoe het lokaal bestuur hier toezicht op houdt.

Deze klachtenprocedure geldt voor klachten over een erkende organisator van buitenschoolse opvang en activiteiten wanneer de indiener de klacht eerst aan de organisator heeft voorgelegd en geen afdoende antwoord of oplossing heeft ontvangen. In bepaalde omstandigheden, zoals verder toegelicht in artikel 3, kan een klacht rechtstreeks bij het lokaal bestuur worden ingediend.

Klachten over de manier waarop het lokaal bestuur haar rol als BOA-regisseur opneemt worden behandeld volgens het klachtenreglement van het lokaal bestuur.

Artikel 2. Definities

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid over:

- de werking, organisatie of kwaliteit van erkende buitenschoolse opvang of activiteiten;
- de veiligheid, gezondheid of het welzijn van kinderen;
- de manier waarop een eerdere melding werd behandeld.

Een informatievraag of losse melding (bv. een praktische vraag) wordt niet als klacht beschouwd.
De deskundige BOA treedt op als klachtenbehandelaar.
De administratief medewerker BOA treedt op als klachtencoördinator en staat in voor de registratie en administratieve opvolging van klachten.

Artikel 3. Procedure

Stap 1: voorafgaand aan de klacht

Elke erkende organisator voor buitenschoolse opvang en activiteiten beschikt over een klachtenprocedure.
Men dient eerst in gesprek te gaan met de opvang of organisator, bij voorkeur op een rustig moment, met de kinderbegeleider, verantwoordelijke of organisator en gebruik te maken van de klachtenprocedure van de organisator, zodat die de mogelijkheid krijgt om de klacht eerst zelf te behandelen.
Indien de opvang deel uitmaakt van een grotere organisatie (vb. een scholengroep of koepel) kan men zich ook tot die organisator richten.

Stap 2: Klacht indienen bij het lokaal bestuur

Een klacht is in principe slechts ontvankelijk wanneer de indiener de klacht eerst heeft gemeld aan de betrokken organisator en die organisator een redelijke mogelijkheid heeft gekregen om de klacht te behandelen.
Hiervan kan worden afgeweken wanneer:

- de klacht betrekking heeft op de veiligheid of integriteit van kinderen;

- de indiener gegronde redenen heeft om de organisator niet rechtstreeks te contacteren;
- de organisator niet bereikbaar blijkt of niet reageert.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

- Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. Schriftelijk kan dit via het klachtenformulier BOA van het lokaal bestuur of kan naar boa@ieper.be worden gemaild

De klacht bevat minstens:

- Naam en contactgegevens van de indiener;
- Naam van de betrokken organisatie;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht (wat, wanneer, hoe vaak);
- Of de organisatie al werd aangesproken en wat het resultaat was;
- Indien de organisatie niet werd aangesproken, wat hiervan de reden is.

Het lokaal bestuur kan, indien nodig voor het onderzoek van de klacht, de betrokken organisator contacteren.

Stap 3: Ontvangst en registratie van de klacht door het Stadsbestuur

Elke klacht wordt geregistreerd en gedocumenteerd door de klachtencoördinator. De indiener ontvangt hiervan steeds een bevestiging van ontvangst.

- Het register van klachten BOA omvat:
  - De identiteit van de klager
  - De aard van de klacht
  - De organisatie waartegen de klacht werd gericht
  - De ontvankelijkheid van de klacht
  - De relevante data in kader van de behandeling van de klacht
  - De gegrondheid van de klacht
  - Een rapport mbt de manier waarop met de klacht aan de slag werd gegaan
  - De indiener ontvangt een bevestiging van ontvangst.

Stap 4: Beoordeling van de klacht

- De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht, met name of:
  - de melding een klacht betreft;
  - de klacht betrekking heeft op een organisator die erkend is door het lokaal bestuur;
  - de klacht binnen de bevoegdheid van het lokaal bestuur valt;
  - de klacht in eerste instantie werd gemeld aan de betrokken organisator, zodat die een redelijke mogelijkheid heeft gekregen om de klacht eerst zelf te behandelen.
- Indien ontvankelijk, bezorgt de klachtencoördinator de klacht aan de klachtenbehandelaar die een inhoudelijk onderzoek voert en oordeelt over de gegrondheid van de klacht.
- Indien niet ontvankelijk, bezorgt de klachtencoördinator een gemotiveerde beslissing tot niet-ontvankelijkheid schriftelijk aan de indiener.
- Indien nodig wordt aan de indiener van de klacht en/of de betrokken organisatie, bijkomende informatie gevraagd.
- Vooraleer een oordeel wordt geveld over de gegrondheid van de klacht krijgt de betrokken organisator de mogelijkheid zijn standpunt kenbaar te maken, tenzij dit de veiligheid of de integriteit van een kind in gevaar zou brengen.
- Op basis van alle bevindingen formuleert de klachtenbehandelaar een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Ingeval de klacht gegrond is, worden mogelijke oplossingen bekeken.
- De klachtenbehandelaar en klachtencoördinator onthouden zich van de behandeling van dossiers waarbij zij een persoonlijk of functioneel belangenconflict hebben.

Stap 5: Opvolging van de klacht

- Het lokaal bestuur volgt de klacht op en de klachtenbehandelaar oordeelt of het is aangewezen om bemiddeling te organiseren tussen de indiener van de klacht en de organisator van buitenschoolse opvang en activiteiten.
- Indien nodig kan het lokaal bestuur toezicht uitoefenen zoals voorzien in het “reglement voor de erkenning van BOA-werkingen en de organisatie van toezicht en handhaving”.
- De klachtenbehandelaar bezorgt zijn/haar bevindingen van het onderzoek van de klacht, het oordeel daarover en de conclusies die daaraan zijn verbonden aan de klachtencoördinator.

- De klacht en alle relevante documenten worden voor een termijn van 5 jaar na afsluiting van het dossier bewaard. De bewaartermijn van vijf jaar wordt gehanteerd met het oog op toezicht, kwaliteitsbewaking, mogelijke handhaving en de behandeling van eventuele vervolgklachten.

Stap 6. Terugkoppeling

- De klachtencoördinator en -behandelaar streven ernaar de klacht binnen 30 kalenderdagen te behandelen en de indiener van de klacht te informeren over de behandeling en de daaruit volgende conclusies. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager vóór het verstrijken van deze termijn geïnformeerd over de reden van de vertraging en de verdere behandeling.
- De klachtenprocedure doet geen afbreuk aan de mogelijkheid van het lokaal bestuur om, los van een klacht, toezicht uit te oefenen of handhavingsmaatregelen te nemen overeenkomstig het erkennings- en handhavingsreglement BOA.

Artikel 4: Opgroeipunt (Agentschap Opgroeien)

De indiener kan bijkomend contact opnemen met het Opgroeipunt van Agentschap Opgroeien voor informatie, advies of melding van structurele bezorgdheden, in het bijzonder wanneer:

- de klacht niet opgelost raakt;
- of er ernstige bezorgdheden zijn over kwaliteit, veiligheid of aanpak.

Opgroeipunt behandelt klachten over erkende en gesubsidieerde opvanginitiatieven.

Artikel 5. Deontologische principes bij de klachtenbehandeling

- Klachten worden neutraal, zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Persoonsgegevens worden enkel verwerkt voor de behandeling van de klacht, dit overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het privacybeleid van Stad Ieper.
- Het belang en het welzijn van het kind staat steeds centraal.
- De klachtenbehandeling kadert binnen de kwaliteitsbewaking van het aanbod.
- De klachtenbehandelaar en klachtencoördinator stimuleren dialoog en oplossingsgericht werken.

De Algemeen directeur,
(get) STEFAN DEPRAETERE

De Voorzitter,
(get) SARAH BOUTON

Voor eensluidend verklaard afschrift,

Bij bevel
Algemeen directeur
STEFAN DEPRAETERE

Voorzitter
SARAH BOUTON