

Aanwezig: Martin Obin, voorzitter; Koen Coupillie, burgemeester; Herlinde Rollez, Kurt Vanlerberghe, Greet Dever, Marc De Keyrel, Katleen Winne, schepenen; Mieke Vanrobaeys, Gaby Verstraete, Bert Laridon, Bieke Moerman, Inge Claeys, Jonas Debaille, Dominique Mestdagh, Johan Desender, Thierry Hardy, Alex Marchand, Stefaan David, Mieke Goemaere, Bart Gouwy, Zoë De Hantsetters, Pablo Lowagie, Marc Riviere, Geert Mabesoone, raadsleden; Marie Herman, algemeen directeur

14. Vrije tijd en onderwijs - Jeugd - Klachtenprocedure Buitenschoolse Opvang en Activiteiten (BOA) - Goedkeuring.

Bevoegdheid	• artikelen 40 en 41 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	• de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen • het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017 • het bestuursdecreet van 07/12/2018 • het decreet van 03/05/2019 houdende de organisatie van buitenschoolse opvang en de afstemming tussen buitenschoolse activiteiten • het wijzigingsdecreet van 21/11/2025 houdende de organisatie van buitenschoolse opvang en afstemming tussen buitenschoolse activiteiten • het uitvoeringsbesluit van de Vlaamse regering van 16/10/2020 houdende de invulling van het lokaal beleid voor buitenschoolse opvang en activiteiten • het wijzigingsbesluit van 23/01/2026
Verwijzingsdocumenten	• 01_de snelinfo lokale besturen goedkeuring BVR BOA • 02_het voorstel van klachtenprocedure
Feiten, context en argumentatie	• 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. – Bewaken van neutraliteit: - o Diksmuide is zelf geen organisator. – Reserveopbouw: - o Maximaal 20% kan als reserve overgedragen worden naar het volgende kalenderjaar. Opgebouwde reserve kan enkel besteed worden aan infrastructuurwerken en materialen. – Berekeningswijze van de subsidie: - o Hier werd reeds rekening mee gehouden. – Toezicht op de besteding van de subsidie: - o Bestedingsprincipes 75% naar erkend aanbod, minstens 33% naar aanbod specifiek voor kleuters.

-
- Monitoring van het aanbod en het gebruik:
 - o Het lokaal bestuur registreert de beschikbare capaciteit van het erkend gesubsidieerd aanbod.
 - Compensatiemaatregel voor lokale besturen die financiële middelen zouden verliezen door het BOA-decreet:
 - o Niet van toepassing voor Diksmuide.
 - Diksmuide heeft reeds een erkenningskader opgemaakt. 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 aanbod buitenschoolse opvang en activiteiten op basis van de voorwaarden in het lokaal erkenningskader.
 - Het lokaal bestuur kan intergemeentelijk samenwerken bij het uitoefenen van de rol van toezichthouder en handhaver. Er heerst een grote interesse in de omliggende Westhoekgemeenten om omtrent de handhaving samen te werken.
 - De interne werkgroep maakte een voorstel voor klachtenprocedure op.

Stemming

Met algemene stemmen

Besluit

Enig artikel

Goedkeuring te verlenen aan de klachtenprocedure voor erkend buitenschools aanbod voor kinderen van 2,5 tot 12 jaar, als volgt:

Art. 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.

Art. 2. Wanneer is iets een klacht?

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.

Stap 1: Ga eerst in gesprek met de opvang of organisator

Wie een probleem of bezorgdheid heeft:

- Bespreekt dit eerst met de opvang of organisator:
 - bij voorkeur op een rustig moment;
 - met de kinderbegeleider, verantwoordelijke of organisator.
- Dit gesprek wordt aangemoedigd omdat veel problemen op deze manier snel opgelost raken.
- Indien de opvang deel uitmaakt van een grotere organisatie (vb. gemeente, scholengroep, koepel) kan men zich ook tot die organisator richten.

Stap 2: Klacht indienen bij het lokaal bestuur

Als het gesprek met de opvang of organisator geen oplossing oplevert, kan een klacht worden ingediend bij het lokaal bestuur.

- Hoe kan een klacht worden ingediend?
Een klacht wordt ingediend via:
 - het klachtenformulier van het lokaal bestuur (digitaal of schriftelijk).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;
 - toestemming (of niet) om de organisatie te contacteren.
- Behandeling van de klacht door het lokaal bestuur
 1. Ontvangst en registratie
 - Elke klacht wordt geregistreerd en gedocumenteerd.
 - De indiener ontvangt een bevestiging van ontvangst.
 2. Beoordeling
 - Het lokaal bestuur beoordeelt of de klacht binnen haar bevoegdheid valt.
 - Indien nodig wordt bijkomende informatie gevraagd.
 3. Contact met de organisatie
 - Indien de indiener akkoord gaat, wordt de betrokken organisatie gecontacteerd.
 - Het lokaal bestuur vraagt toelichting en bekijkt mogelijke oplossingen.
 4. Opvolging
 - Het lokaal bestuur volgt de klacht op en bewaart alle relevante documenten.
 - Indien nodig kan het lokaal bestuur toezicht uitoefenen of passende maatregelen nemen binnen haar bevoegdheid.
 5. Terugkoppeling
 - De indiener wordt geïnformeerd over de behandeling en de conclusies, binnen een redelijke termijn.

Stap 3: Opgroeipunt (Agentschap Opgroeien)

De indiener kan terecht bij het Opgroeipunt van Agentschap Opgroeien als:

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

Opgroeipunt behandelt klachten over erkende en gesubsidieerde opvanginitiatieven en is te bereiken via het nummer 078/17 00 00.

Art. 3. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- Klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor de behandeling van de klacht.
- Het belang en welzijn van het kind staat steeds centraal.

Art. 4. Rol van het lokaal bestuur

Het lokaal bestuur:

- registreert en documenteert klachten en hun behandeling;
- bewaakt de kwaliteit van het erkend aanbod;
- neemt, indien nodig, handhavingsmaatregelen binnen haar bevoegdheid;
- stimuleert dialoog en oplossingsgericht werken.

Gedaan in zitting ten date als boven.

Namens de gemeenteraad.

De algemeen directeur,
(get) Marie Herman

De voorzitter,
(get) Martin Obin

Voor eensluidend uittreksel, Diksmuide, 31 maart 2026.

De gemachtigde ambtenaar
Artikel 126 van de Nieuwe Gemeentewet

Marie Herman