



REGLEMENT
Klachtenprocedure buitenschoolse
opvang en activiteiten
Stad Genk

Artikel 1: Voorwerp

Dit reglement bepaalt de voorwaarden, procedure en behandeling van klachten van ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers over de werking van een erkende of gesubsidieerde organisator van buitenschoolse opvang (BOA) in Genk.

Het reglement heeft tot doel:

- klachten op een transparante, zorgvuldige en uniforme wijze te behandelen;
- de kwaliteit van de buitenschoolse opvang te bewaken en te verbeteren;
- structurele knelpunten te signaleren en op te volgen.

Artikel 2: Toepassingsgebied

Ratione personae:

- Dit reglement is van toepassing op ouders of wettelijk vertegenwoordigers van kinderen die gebruikmaken van buitenschoolse opvang georganiseerd op het Genks grondgebied.

Ratione materiae:

- Dit reglement bepaalt de voorwaarden, de procedure en de behandeling van klachten die betrekking hebben op de werking van, organisatie van, communicatie door, veiligheid van, begeleiding van of dienstverlening van een opvangorganisator binnen het BOA-decreet.

Klachten over de regie BOA of het stedelijk beleid vallen buiten dit reglement en worden behandeld volgens de algemene klachtenregeling van Stad Genk.

Artikel 3: Definities

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **Ouder:** de ouder van een kind dat gebruikmaakt van buitenschoolse opvang.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon die volgens de wet de rechten en belangen van een kind behartigt en officiële beslissingen voor het kind mag nemen.
- **Organisator:** de aanbieder van buitenschoolse opvang en activiteiten die erkend is door de stad Genk en aldus onder de regie van de stad Genk valt.
- **Regie BOA:** de stedelijke dienst belast met de regie, kwaliteitsbewaking en opvolging van buitenschoolse opvang.

- **Klacht:** elke uiting van ontevredenheid over de werking van, organisatie van, communicatie door, veiligheid van, begeleiding van of dienstverlening van een opvangorganisator binnen het BOA-decreet.
- **Klachtenregister:** het registratiesysteem waarin klachten worden opgenomen voor opvolging, evaluatie en beleidsdoeleinden.

Artikel 4: Ontvankelijkheidsvoorwaarden

Een klacht is ontvankelijk indien zij:

1. Wordt ingediend door een ouder of een wettelijk vertegenwoordiger van een kind dat is ingeschreven in de buitenschoolse opvang op Genks grondgebied. Anonieme klachten worden niet aanvaard.
2. Naam en contactgegevens (e-mailadres of telefoonnummer) van de ouder of de wettelijk vertegenwoordiger bevat.
3. Betrekking heeft op een organisator van buitenschoolse opvang en activiteiten in Genk en deze duidelijk wordt weergegeven.
4. Binnen een redelijke termijn wordt gemeld, zijnde maximaal 6 maanden na het feit waarop de klacht betrekking heeft.
5. Voldoende concreet is geformuleerd met vermelding van de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft en over welke feiten het specifiek gaat.
6. Werd ingediend via e-mail op het e-mailadres boa@genk.be.
7. Nog niet eerder behandeld is door Regie BOA.
8. Vermelding of de organisator reeds werd gecontacteerd en met welk resultaat zie artikel 5.

Indien informatie ontbreekt, wordt de ouder gevraagd deze binnen 14 kalenderdagen aan te vullen. Indien deze info niet werd aangeleverd wordt de klacht hoe dan ook als onontvankelijk geklasseerd.

Artikel 5: Voorafgaand contact met de organisator

- De ouder of wettelijk vertegenwoordiger dient de klacht eerst op te nemen met de betrokken organisator. Dit betreft een ontvankelijkheidsvereiste voor het behandelen van de klacht.

- Indien de ouder of wettelijk vertegenwoordiger dit nog niet heeft gedaan, wordt hij/zij door de Regie BOA doorverwezen naar de organisator. Indien de ouder of wettelijk vertegenwoordiger omwille van veiligheidsredenen of de delicate inhoud van de klacht¹ geenszins naar de opvangorganisator kan stappen dient zij dit te motiveren naar de Regie BOA. De Regie BOA kan dan gelet op de voorliggende motieven toch beslissen zelf de klacht te behandelen zonder tussenkomst van het opvanginitiatief. De ouder of wettelijk vertegenwoordiger wordt steeds gevraagd of de klacht mag worden teruggekoppeld naar de organisator.
- Bij toestemming gebeurt dit formeel (telefonisch en/of schriftelijk).
- Bij weigering wordt de klacht anoniem meegenomen in evaluatie en monitoring.

Daarnaast wordt de klacht meegenomen in een evaluatiegesprek met de organisator.

Artikel 6: Regie BOA

§1. De coördinatie van de klachten zal opgevolgd worden door de medewerkers van de Regie BOA.

De Regie BOA kan bereikt worden via het e-mailadres boa@genk.be.

§2. De medewerkers van Regie BOA registreren de klacht, gaan na of deze ontvankelijk is en starten nadien het onderzoek naar de grond van de klacht. De medewerkers zien er ook op toe dat de behandeling gebeurt volgens de klachtenprocedure. Enkel de medewerkers van Regie BOA hebben toegang tot het klachtenregister.

§3. Alle betrokken medewerkers bij het klachtenonderzoek worden geacht een neutrale rol in te nemen.

Artikel 7: Registratie

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van de Regie BOA.

Het klachtenregister en de gegevens die hierin verwerkt zullen worden, zullen naast de behandeling van de klacht ook gebruikt worden in het evaluatiegesprek met de organisatoren alsook de analyse van de werking van BOA op Genks grondgebied.

Artikel 8: Beoordeling van de klacht

De Regie BOA gaat na registratie na of de klacht ontvankelijk is. De Regie BOA heeft 15 dagen de tijd na ontvangst van de mail om na te gaan of een klacht ontvankelijk is of niet.

¹ Niet limitatief: zedenfeiten, feiten m.b.t. slagen en verwondingen, feiten m.b.t. de integriteit van de kinderen,...

Indien de klacht niet ontvankelijk is stuurt de Regie BOA binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord dat de klacht werd ontvangen, niet ontvankelijk is en de reden hiervoor.

Indien de klacht ontvankelijk is zal de ouder of de wettelijk vertegenwoordiger een schriftelijk antwoord ontvangen binnen de 15 dagen na ontvangst dat de klacht ontvankelijk is en onderzocht zal worden.

De klacht wordt onderzocht door Regie BOA. De medewerkers van Regie BOA zijn verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de klager en de opvangorganisator. Regie BOA zal deze informatie verzamelen. De Regie BOA voert dit onderzoek binnen een redelijke termijn, namelijk 40 kalenderdagen na datum van ontvankelijk verklaring.

Bij het onderzoek naar de grond van de zaak wordt door Regie BOA nagegaan of de organisator handelde conform de erkenningsvoorwaarden of de rechten, fysieke of psychische integriteit of veiligheid van kinderen of ouders in het gedrang kwamen.

Indien de klacht ongegrond is zal de ouder of de wettelijk vertegenwoordiger hiervan op de hoogte gesteld worden met de motieven tot de beslissing.

Indien onderzoek van Regie BOA aantoont dat de klacht gegrond is zal er een opvolging gebeuren en zal de ouder of de wettelijk vertegenwoordiger in kennis gesteld worden van het feit dat de klacht gegrond is en dat er een opvolging zal plaatsvinden.

Artikel 9: Soort opvolging

Indien de Regie BOA beslist dat de klacht gegrond is kunnen er naargelang de klacht verschillende mogelijkheden tot opvolging zijn:

- I. Indien de klacht betrekking heeft op de verantwoordelijkheid van de organisator, kan:
 - een verbeteractie worden opgelegd;
 - handhaving worden opgestart indien nodig.

De ouder of wettelijk vertegenwoordiger zal in kennis gesteld worden dat de klacht opgenomen zal worden met de organisator in kwestie.

- II. Indien de klacht wijst op een structureel knelpunt binnen BOA, wordt deze opgevolgd door de regie BOA voor beleidsmatige opvolging. De Regie BOA zal de ouder laten weten dat de klacht wordt behandeld volgens de algemene klachtenregeling van Stad Genk.



De ouder of wettelijk vertegenwoordiger zal in kennis gesteld worden dat de klacht wordt meegenomen in de monitoring en evaluatie van het BOA-beleid.

Artikel 10: Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld conform de geldende privacywetgeving.

Artikel 11: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking na goedkeuring door het bevoegde bestuursorgaan op 16/06/2026.