



Beleidsplan Kinderrechtencommissariaat 2014-2019

Sterke positie kinderen en jongeren

Het Kinderrechtencommissariaat streeft naar een sterke maatschappelijke en juridische positie van alle **kinderen en jongeren** en effent het (hobbelige) pad naar een uitvoerbaar kinderrechtenbeleid.

Het Kinderrechtencommissariaat detecteert, signaleert en adviseert.

Het Kinderrechtencommissariaat is dé Vlaamse pleitbezorger van **kinderrechten**, opgericht door het **Vlaams Parlement**. We maken die rol waar door **signalen** van kinderen, jongeren en professionals actief te **detecteren** en in concreet **beleidsadvies** om te zetten. Het Kinderrechtencommissariaat ziet toe op het naleven van kinderrechten in Vlaanderen en **onderzoekt klachten** van schendingen. Het Kinderrechtencommissariaat is de hefboom voor een volwaardig kinderrechtenbeleid.

Het Kinderrechtencommissariaat is een onafhankelijke instelling van het Vlaams Parlement.

Het Kinderrechtencommissariaat is bij decreet van 15 juli 1997 opgericht door het Vlaams Parlement als onafhankelijke instantie. Door de inbedding bij controlerende macht, kan het Kinderrechtencommissariaat signalen, klachten en toezicht onafhankelijk en objectief aanpakken zonder inmenging van individuen, organisaties en overheden. Het Kinderrechtencommissariaat rapporteert in een jaarverslag aan het Vlaams Parlement en adviseert reactief en proactief de verschillende commissies van het Vlaams Parlement.

Kinderrechtenbril

Het Kinderrechtencommissariaat behartigt de belangen en rechten van kinderen en jongeren.

Beschermen van kinderen en jongeren

We zijn er in de eerste plaats van overtuigd dat het belangrijk is om kinderen en jongeren te beschermen. Kinderen zijn kwetsbaar en afhankelijk van anderen voor het realiseren van hun welzijn.

Conform het kinderrechtenverdrag kijken wij naar ouders als de belangrijkste opvoedingsverantwoordelijken. Ouders slagen niet altijd in deze opdracht, waardoor kinderen afhankelijk worden van overheden die als “police des familles” kunnen of moeten opereren. In de afweging wat in deze situaties het belang van het kind dient, zijn wij ons bewust van het vaak moeilijke spanningsveld tussen de private en de publieke sfeer. Wanneer kinderen in verontrustende situaties komen, is zowel de verantwoordelijkheid van de ouder als die van de overheid aan de orde. Dat vraagt van ons telkens een zeer grondige afweging.

Participeren van kinderen en jongeren

Opkomen voor de rechten en belangen van kinderen en jongeren betekent ook aandacht voor participatierechten. Participatierechten kennen verschillende vertalingen. Dat leert ons onder meer General Comment 12 van het VN-Comité voor de Rechten van het Kind.

Het Comité maakt een duidelijke opsplitsing tussen ‘het recht om gehoord te worden’ enerzijds en allerlei vormen van participatie in ruimere zin anderzijds. Het ‘recht om gehoord te worden’ wordt daarbij op het niveau van het individuele kind gesitueerd en gaat hoofdzakelijk over die situaties waarin gerechtelijke en bestuurlijke procedures aan de orde zijn. De aandacht voor bredere participatie-initiatieven heeft dan eerder betrekking op het inspraakrecht van groepen kinderen en behelst een diversiteit aan domeinen zoals onderwijs, gezondheidszorg en gezin.

Daarnaast staan participatierechten ook voor rechten die niet verwijzen naar individuele of collectieve aanspraken, maar in het sociale ingebed zijn en gaan over de verbinding tussen individuele ontplooiingsmogelijkheden en de verdeling van maatschappelijke hulpbronnen zoals jeugdhulp en onderwijs die toelaten deze ontplooiingsmogelijkheden daadwerkelijk te realiseren.

Kinderrechtenverdrag eerste referentiekader

Het kinderrechtenverdrag is het eerste referentiekader voor alle werkzaamheden van het Kinderrechtencommissariaat. Het kinderrechtenverdrag legitimeert onze interventie. Het is belangrijk voor ogen te houden dat het Verdrag in de eerste plaats een tekst is die voortkomt vanuit een verontwaardiging omdat kinderen lange tijd niet zichtbaar waren.

Deze verontwaardiging vormt nog steeds een belangrijke pijler voor de morele en ethische dimensie van ons handelen. Ook al gaat het dus niet om deze of gene schending van kinderrechten op zich, toch spreken wij ons in deze situaties uit over het belang van een omgeving die kinderen ten volle respecteert. We stellen vast dat kinderen en jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties vaker en gemakkelijker dan andere kinderen onzichtbaar blijven. Zij zijn vaak structureel minder zichtbaar in onze samenleving en zijn zo ook makkelijker onderwerp van maatschappelijke uitsluiting. Aan deze groepen kinderen en jongeren besteden we extra aandacht.

Kinderrechten kunnen we nooit geïsoleerd benaderen. Alle rechten staan in relatie tot elkaar, hangen met elkaar samen. De verwezenlijking van het ene recht kan vaak niet zonder het andere. En vormen samen de context om tot

een interpretatie in het belang van het kind te komen. Kinderrechten staan ook steeds in relatie tot rechten van andere betrokken partijen.

Kinderrechten gaan over vele domeinen

Kinderrechten bestrijken alle maatschappelijke domeinen en sectoren. In onze werking gaat onze aandacht uit naar onderwijs, gezondheidszorg, jeugdhulp, wonen, justitie, asiel, media, verkeer, openbaar vervoer, milieu, sport, jeugdwerk, politie, kinderopvang, arbeid en cultuur. Ons vertrekpunt ligt in de betekenis van deze domeinen voor het leven van kinderen en jongeren. “De stem” van het kind halen we uit individuele signalen van de Klachtenlijn, onderzoek waarin deze stem aan bod komt of eigen onderzoek met kinderen als ‘ervaringsdeskundige’. We trachten via ons ombudswerk en ons advieswerk systematisch de stem van die kinderen van wie de stem keer op keer niet gehoord dreigt te worden te versterken.

Strategische en operationele doelstellingen

Strategische doelstelling 1

Het Kinderrechtencommissariaat adviseert het Vlaams Parlement helder en concreet bij ontwerpen en voorstellen van decreet.

- 1.1. We adviseren schriftelijk en mondeling zowel op vraag van het Vlaams Parlement als op eigen initiatief over de impact van regelgeving en voorstellen tot nieuwe regelgeving op kinderen en jongeren.
 - We schrijven adviezen in een heldere taal en zoeken steeds naar de betekenis van het kinderrechtenperspectief voor de respectievelijke thema's.
 - Klachten over individuele problemen bij onze Klachtenlijn vormen een belangrijke pijler in onze adviezen. Elke beleidsmedewerker werkt inhoudelijk samen met een klachtenbehandelaar om zo het moto 'van signaal tot advies' concreet gestalte te geven.
 - We verduidelijken en lichten adviezen toe tijdens hoorzittingen in commissies van het Vlaams Parlement.
- 1.2. We houden nauwgezet in de gaten wat er leeft en beweegt op beleids- en politiek niveau dat een directe of indirecte impact heeft op kinderen jongeren.
 - We analyseren zowel het Vlaamse als federale regeerakkoord om op die manier zicht te krijgen op de Vlaamse en federale prioriteiten voor de nieuwe zittingsperiode die kinderen en jongeren aanbelangen.
 - We analyseren jaarlijks de beleidsbrieven van alle Vlaamse en federale ministers met aandacht voor beleidsthema's die een directe impact op kinderen en jongeren kunnen hebben.
 - We volgen wekelijks de agenda van het Vlaams Parlement, de Vlaamse regering en de Kamer op.
 - We volgen ontwikkelingen op Europees en mondiaal niveau op. Zij vormen een belangrijke bron voor de inhoud van onze adviezen.

Strategische doelstelling 2

Het Kinderrechtencommissariaat informeert, signaleert en adviseert over problemen rond de toepassing van kinderrechten in Vlaanderen.

Het Kinderrechtencommissariaat onderzoekt, verheldert en vertaalt kinderrechtenproblemen naar beleids- en regelgevend niveau. Vlaamse Volksvertegenwoordigers kunnen door hun parlementair werk ingrijpen en voorkomen dat problemen voor kinderen zich blijven voordoen.

- 2.1. We brengen jaarlijks aan het Vlaams Parlement verslag uit over de klachten bij onze Klachtenlijn en de belangrijkste knelpunten waarmee kinderen en jongeren in Vlaanderen geconfronteerd worden.

2.2. We informeren parlementen, administraties en kabinetten over problemen rond de toepassing van kinderrechten in Vlaanderen op basis van adviezen, knelpuntennota's, standpunten en dossiers en via het organiseren van studiedagen en een halfjaarlijkse KRUNCH (Kinderrechtenlunch).

2.3. We organiseren halfjaarlijks een bijeenkomst van het overleg- en adviesorgaan van het Kinderrechtencommissariaat.

Het overleg- en adviesorgaan is een klankbord voor het Kinderrechtencommissariaat om de opdrachten uit het decreet vorm geven en de strategische doelstellingen uit de beleidsnota 2014-2019 te realiseren. Dit orgaan geeft het Kinderrechtencommissariaat een breder maatschappelijk en politiek draagvlak.

In het overleg- en adviesorgaan zijn alle politieke fracties vertegenwoordigd samen met een groep actieve personen uit het maatschappelijk veld en de wetenschappelijke wereld. De leden van het advies- en overlegorgaan blijven een hele legislatuur zetelen.

2.4. We blijven onze website kinderrechtencommissariaat.be inzetten als belangrijkste tool om parlementsleden up to date over kinderrechtenthema's te informeren.

- We signaleren en ontsluiten informatie actief via afgeleide communicatiekanalen van onze website zoals Twitter, de driemaandelijks nieuwsbrief en de blog van de kinderrechtencommissaris.

Strategische doelstelling 3

Het Kinderrechtencommissariaat zorgt voor een onafhankelijke en kwaliteitsvolle behandeling van individuele klachten over schendingen van kinderrechten.

3.1. Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling verloopt door garanties die we inbouwen richting melder maar ook door interne werkingsprincipes toe te passen om maximaal kwaliteit te bieden.

We onderzoeken onafhankelijk klachten over schendingen van kinderrechten, bemiddelen en geven advies. Altijd met het oog op de goede naleving en toepassing van kinderrechten in Vlaanderen.

- We bieden kwaliteitsgaranties aan de melder.
 - ▶ Wij zijn onafhankelijk.
 - ▶ Wij richten ons op samenwerking en bemiddeling.
 - ▶ We ondernemen niets zonder de toestemming van de 'melder'.
 - ▶ We geven regelmatig feedback over het verloop van de klacht.
 - ▶ We behandelen of onderzoeken een vraag of klacht binnen een aanvaardbare tijdsspanne.
 - ▶ Waar mogelijk, vragen we het mandaat van de minderjarige.
 - ▶ We behandelen alle informatie discreet. Wij houden rekening met de beroepsmatige positie van een melder en met het delicate karakter van elke melding.
 - ▶ Externe rapportage van cases gebeurt steeds geanonimiseerd.
- Het onderzoek naar klachten heeft een tweezijdig doel:
 - ▶ Analyseren waar de geboden dienst, hulp of zorg is vastgelopen.
 - ▶ Het conflict met de dienst- of hulpverlening proberen te herstellen.

- Klachten toetsen we aan verschillende maatstaven.
 - ▶ Het kinderrechtenverdrag is het referentiekader in het onderzoek naar klachten. Het Verdrag is de kapstok waaraan praktijken worden getoetst die gaan over kinderen en jongeren zowel op individueel als op structureel niveau.
 - ▶ Decreten, wetten, regelgeving en omzendbrieven.
 - ▶ Voor de beoordeling van klachten wordt nagegaan of er werd voldaan aan de behoorlijkheids- en zorgvuldigheidnormen.
- We passen interne werkingsprincipes voor kwaliteitsbewaking toe.
 - ▶ Een uniforme fasering in de behandeling van klachten.
 - De klacht moet in de eerste plaats behandeld worden op de plaats waar het probleem zich voordoet.
 - Wanneer er geen intern klachtenmechanisme aanwezig is of wanneer een oplossing uitblijft, treedt de Klachtenlijn op.
 - Wanneer ook de Klachtenlijn geen oplossing kan bereiken op individueel vlak omdat er sprake is van een structureel knelpunt wordt dit signaleerd aan de beleidsmedewerkers.
 - ▶ Een duidelijke communicatie tussen alle partijen.
 - ▶ Een zo groot mogelijke openheid en transparantie.
 - ▶ Elke klachtenbehandelaar wordt ondersteund door een beleidsmedewerker.
 - ▶ Klachten over kinderrechten die een zekere complexiteit in zich dragen worden multidisciplinair besproken en onderzocht.
 - ▶ Alle klachtenbehandelaars komen regelmatig samen voor intervisie over hun werk als bemiddelaar en klachtenonderzoeker.

3.2. Onze dienstverlening kenmerkt zich door een heldere communicatie en streeft ernaar om in alle situaties voor kinderen en jongeren (en hun gezinnen) ondersteunend te zijn.

De Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat probeert klachten om te buigen naar een oplossing in het belang van de minderjarige.

3.3. We streven naar een maximale bekendheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid voor kinderen en jongeren, hun ouders en directe omgeving en voor professionals.

- We positioneren de individuele dienstverlening van klachtenbehandeling, als 'de Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat' met aangepaste communicatiemiddelen en door gebruik te maken van communicatiekanalen eigen aan de doelgroep.

3.4. We werken een nieuw registratiesysteem uit om onze dienstverlening verder te professionaliseren.

Strategische doelstelling 4

Het Kinderrechtencommissariaat ondersteunt het Vlaams Parlement in haar (educatieve) werking ten aanzien van kinderen en jongeren.

4.1. We spelen een actieve rol in de verdere uitbouw en organisatie van de nieuwe bezoekersruimte in de Lokettenzaal voor die aspecten die direct kinderen en jongeren aanbelangen.

- 4.2. We zijn lid van de stuurgroep van De Kracht van Je Stem en werken op het vlak van kinderrechteneducatie maximaal samen.
- We participeren aan de stuurgroep vergaderingen van De Kracht van Je Stem.
 - We updaten samen met de educatieve dienst van het Vlaams Parlement de werkmap 'Oprechte Deelneming' met methodieken voor leerlingenparticipatie zodat die maximaal aansluit bij de educatieve werkzaamheden van de Kracht van Je Stem. Daarbij leggen we de link naar de vertegenwoordigende democratie en de overheden.

Strategische doelstelling 5

Het Kinderrechtencommissariaat zet maximaal in op het bereiken van kinderen en jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties.

- 5.1. In elk jaarverslag genieten kinderen en jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties onze bijzondere aandacht.
- We kiezen er elk jaar voor om een of meerdere thema's die specifiek betrekking hebben op kinderen en jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties (zoals kinderen in armoede, kinderen op de vlucht en kinderen van allochtone origine) uit te spitten. We halen deze thema's uit de signalen van de Klachtenlijn.
- 5.2. We bouwen in de grootste Vlaamse centrumsteden een netwerk van professionals uit die opereren als satellieten voor onze Klachtenlijn.
- We bouwen in een eerste fase onze Klachtenlijn uit in Gent en Antwerpen door samen te werken met de lokale ombudsdienst. Indien dit succesvol is, bouwen we ook in andere Vlaamse centrumsteden een vergelijkbare samenwerking uit.
 - We bouwen in hogergenoemde samenwerkingen ook contacten op met het lokale middenveld. Dit is belangrijk in het kader van het realiseren van doelstelling 5.1.
 - We geven onze lokale communicatie over de Klachtenlijn ook vanuit deze doelstellingen vorm.
- 5.3. We streven een goed evenwicht na tussen het 'centraal' beschikbaar zijn en het ter plekke vorm geven aan onze dienstverlening.
- Klachtenbehandelaars gaan in het kader van een bemiddeling of een klachtenonderzoek waar nodig ter plaatse. We zorgen daarbij dat onze centraal georganiseerde dienstverlening operationeel blijft.

Strategische doelstelling 6

Het Kinderrechtencommissariaat zet verontwaardiging over schendingen van kinderrechten om in een appèl aan belanghebbenden en beleidsverantwoordelijken.

- 6.1. We overleggen gericht met parlementairen hun medewerkers, ministers en kabinetsmedewerkers, leidinggevende ambtenaren van administraties en het werkveld wanneer we vanuit de Klachtenlijn botsen op praktijken die in strijd met het kinderrechtenverdrag zijn. Zo kunnen noodzakelijke stappen naar nieuwe of aangepaste wet- en regelgeving gerealiseerd worden.
- 6.2. We streven ernaar om een breed publiek over de maatschappelijke en juridische positie van kinderen en jongeren helder en genuanceerd te informeren.
 - We participeren actief aan studiedagen en schrijven opiniestukken, persberichten en artikels in tijdschriften en bijdragen aan boeken.

Strategische doelstelling 7

Het Kinderrechtencommissariaat is partner op afstand van alle (middenveld)organisaties die actief zijn rond kinderrechten en kinderen en jongeren.

- 7.1. We participeren actief aan werk- en stuurgroepen van de overheid en van middenveldorganisaties die mee vorm geven aan een kwaliteitsvol kinderrechtenbeleid.
- 7.2. We bouwen op de belangrijkste beleidsdomeinen zoals onderwijs, welzijn, jeugd, diversiteit en armoede een netwerk van relevante beleidsmakers en relevante (middenveld)organisaties uit. Dat zorgt voor een permanente vinger aan de pols met kinderrechtenissues (= detecteren) en permanente doorstroom van signalen (=signaleren).

Strategische doelstelling 8

Het Kinderrechtencommissariaat werkt actief samen met andere ombudsdiensten en klachtenbehandelaars.

- 8.1. We werken nauw samen met onze Franstalige collega's van de Délégué Général aux droits de l'enfant (DGDE) om over federale kinderrechten thema's te adviseren. En met onze collega's vanuit het European Network of Ombudspersons for Children (ENOC) om het Europese beleidsniveau rond kinderrechten thema's te sensibiliseren en te adviseren.
- 8.2. We maken werkafspraken met de Vlaamse Ombudsdienst en het Interfederale Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding.

Strategische doelstelling 9

De kinderrechtencommissaris bestuurt en beheert het Kinderrechtencommissariaat goed en zorgvuldig.

- 9.1. We streven ernaar een Kinderrechtencommissariaat te zijn waar alle medewerkers professioneel kunnen groeien binnen een veilige werkcontext.
 - We voorzien voldoende ruimte en tijd voor vorming en opleiding.
 - Alle medewerkers onderschrijven het huishoudelijk reglement.
- 9.2. We organiseren ons zodanig dat de hogergenoemde strategische en operationele doelstellingen zo goed mogelijk kunnen gerealiseerd worden.