



Folder voor
ouders, familie,
voogden,
opvoeders...

**Wordt jouw kind niet
correct behandeld?**

Zit je vast?

Bel 0800 20 808
Gratis en vertrouwelijk
www.kinderrechten.be



COMMISSARIAAT
Klachtenlijn
KINDER
RECHTEN

De Klachtenlijn helpt je verder

De Klachtenlijn onderzoekt klachten over onrecht tegenover kinderen en jongeren.

Loopt er bij jouw kind iets fout op school, of in de sportclub, in de buurt of gemeente, in de jeugdbeweging, in de jeugdzorg of in de hulpverlening? Wordt jouw kind niet correct behandeld?

Zocht je overal hulp maar kan of wil niemand iets doen? Zit je vast? Contacteer dan de Klachtenlijn. Gratis en vertrouwelijk. Wij helpen jou en je kind verder.

Wie kan terecht bij de Klachtenlijn?

- kinderen en jongeren
- ouders, familie, vrienden, burens,...
- praktijkwerkers zoals hulpverleners, leerkrachten, jeugdwerkers, buurtwerkers, artsen, maatschappelijk werkers, kinderverzorgers,...
- brugfiguren, vertrouwenspersonen,...

Wat kunnen wij voor jou doen?

- We **luisteren** naar je klacht.
- We **bekijken** wat de wet en het Kinderrechtenverdrag daarover zeggen.
- We **onderzoeken** de klacht als de rechten van je kind niet gerespecteerd werden.
- We komen tussen of **bemiddelen** tussen alle betrokken partijen. We zoeken **samen naar een oplossing**, met speciale aandacht voor het belang van jouw kind.
- We zoeken iemand die jou en je kind kan **helpen** als wij dat niet kunnen.

Kinderen en jongeren hebben rechten

Alle kinderrechten staan in het **Kinderrechtenverdrag** van de Verenigde Naties. Dit Verdrag gaat over alles waarmee kinderen en jongeren te maken krijgen vanaf hun geboorte tot hun achttiende verjaardag zoals onderwijs, wonen, gezondheid, cultuur, justitie,...



Deze broer en ouders werden geholpen door de Klachtenlijn. Lees hun volledig verhaal op www.kinderrechten.be



“

De voetbalclub had onze Seppe uitgesloten. Mijn vader had serieuze ambras gemaakt met de trainer omdat hij vond dat Seppe veel te veel op de bank moest zitten. Daardoor is Seppe dus buiten gezet. Ik ben gaan praten met de jeugdcoördinator en de voorzitter maar die wilden niet luisteren. Toen heb ik gebeld met de Klachtenlijn. Er is dan toch een oplossing gekomen.”

Tim, oudere broer van Seppe



“

Mijn zoon Arno is 14. Hij heeft autisme en een gedragsstoornis. Hij wordt soms kwaad en agressief. Op school en op het internaat werd hij al buiten gezet. De gezinsbegeleider en de psychiater zagen het nu ook niet meer zitten. Niemand wilde hem nog helpen. Iedereen liet ons in de steek. De Klachtenlijn zorgde ervoor dat iedereen goed samenwerkte om onze zoon toch de hulp te geven die hij zo hard nodig heeft.”

Gui, papa van Arno



Hoe werken wij?

- Wij werken **gratis**.
- We behandelen alle informatie **vertrouwelijk**.
- We zijn **onafhankelijk**.
- We doen niets zonder je toestemming. Als dat kan, vragen we ook de **toestemming van je kind**.
- We houden je op de hoogte.
- **Dringende klachten** krijgen voorrang.

Wie is de Klachtenlijn?

De Klachtenlijn dat zijn wij: Caroline (1), Inge (2), Chris (3), Michaël (4), Dominique (5), Yentl (6).

Hoe kan je ons bereiken?



Telefoon: **0800 20 808** (gratis)
Elke werkdag van 9u tot 17u, vrijdag en in
schoolvakanties tot 16u



Website: je kan een klacht sturen via het
klachtenformulier op **www.kinderrechten.be**.



E-mail: **klachtenlijn@kinderrechten.be**



Stuur een brief of kom langs (op afspraak):
Adres: Klachtenlijn van het Kinderrechten-
commissariaat, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

Zit je vast?

Bel 0800 20 808
Gratis en vertrouwelijk
www.kinderrechten.be



“

“Zodra er plaats is in de richting Metaal, mag hij overstappen” beloofden ze ons. Mijn zoon was ‘eerste keuze’. Drie andere jongens kregen voorrang. De directeur beweert nu dat hij niets beloofd heeft en dat de school wel beter weet welke richting mijn zoon best volgt. Maar dat gaat hier wel om zijn toekomst. De Klachtenlijn is toen tussengekomen. Hij mag nu starten na de vakantie. ” *Carine, mama van Mo*



“

Ze hebben mijn kinderen geplaatst. De oudste twee zitten in een begeleidingstehuis. De jongste in een pleeggezin. De consulent zei dat ik moest werken aan mijn ‘pedagogische vaardigheden’. Ik verstond dat niet! Ik wist ook nooit wanneer ik de kinderen zou zien. Ik moest kalm blijven zeiden ze, en geduld hebben. Op aanraden van mijn dokter belde ik de Klachtenlijn. Die hebben mij alles heel goed uitgelegd. De Klachtenlijn contacteerde de consulent en vertelde dat er een recht is op persoonlijk contact tussen ouders en kinderen en ook tussen de kinderen onderling. De consultant zocht een oplossing. Nu kunnen mijn kinderen en ik mekaar om de twee weken zien. Allemaal samen. Dat geeft hoop. ” *Sabine, mama van Shana, Sandy en Luca.*



Deze ouders en broer werden geholpen door de Klachtenlijn. Lees hun volledig verhaal op www.kinderrechten.be



“

Mijn zoontje van 8 jaar zat al een maand apart. Hij mocht niet in zijn klas. Hij moest alleen op het secretariaat zijn taken maken. Hij mocht niet op de speelplaats, niet in de refter, niet mee naar 't zwembad.

Ze zeiden dat Nassim onhandelbaar was.

De lerares en de directeur hielden hun been stijf. Ik heb dan de klachtenlijn gebeld. Zij hebben iedereen gesproken en ook het CLB erbij gehaald. Nu worden er afspraken gemaakt. En het CLB zal alles goed opvolgen.” *Aisha, mama van Nassim*



“

Mijn dochter heeft een visuele beperking. Ze ziet zeer slecht maar met wat hulpmiddelen kan ze in een gewone school de lessen volgen. Een middelbare school vinden

was geen probleem. Maar al snel bleek dat niet iedereen binnen het schoolteam evenveel begrip kon tonen. De afspraken werden niet nagekomen. Hulpmiddelen werden soms niet toegelaten. Nora voelde zich niet aanvaard en was droevig. Ik mailde naar de klachtenlijn. Zij hebben heel wat mensen rond de tafel gebracht: de directie, de zorgleerkracht, de klastitularis, het CLB, de logopediste...

Er werden opnieuw afspraken gemaakt. Die werden ook uitgelegd op de klassenraad. Het lijkt nu veel beter te gaan.” *Anne, mama van Nora*