



Wat mag u verwachten als u een vraag of een klacht stuurt naar de Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat?

- De dienstverlening van het Kinderrechtencommissariaat is kosteloos, discreet en met respect voor de persoonlijke levenssfeer.
- Het Kinderrechtencommissariaat is een onafhankelijke organisatie.
- We bekijken uw vraag of klacht in het licht van het kinderrechtenverdrag.
- Binnen de vijf werkdagen na uw melding nemen wij contact met u.
- We houden rekening met de dringendheid van uw klacht.
- Als uw klacht niet door ons in behandeling kan worden genomen, verwijzen wij u zo gericht mogelijk door naar een instantie die u wel kan bijstaan.
- Een klacht kan niet door ons behandeld worden wanneer:
 - er geen sprake is van een mogelijke kinderrechtenschending
 - u anoniem wenst te blijven
 - u geen persoonlijk of maatschappelijk belang kan aantonen
 - de belangen van de melder ingaan tegen deze van de betrokken minderjarige
 - de klacht een uitspraak van een rechtbank betreft
 - u nog gebruik kan maken van bestaande procedures (beroepsmogelijkheden of interne klachtenprocedures) om tot een oplossing van het probleem te komen
- Het klachtenonderzoek of de bemiddeling gebeurt telefonisch, via plaatsbezoek of schriftelijk (mail of brief). We verwachten van de betrokken instantie binnen een termijn van twintig werkdagen een antwoord op een schriftelijke vraag.
- De website van het Kinderrechtencommissariaat vermeldt de lijst van medewerkers die belast zijn met het onderzoek van klachten en die namens de dienst kunnen optreden.
- In het klachtenonderzoek steunen wij op het principe van de 'meerzijdige partijdigheid'. Dit betekent dat de klachtenbehandelaar alle betrokken partijen aan het woord laat en hen erkenning en waardering geeft. We vragen ook aan alle partijen om met respect naar elkaar te luisteren.
- Eenmaal een duidelijk zicht op de situatie, toetsen wij de klacht af aan het kinderrechtenverdrag, het bestaande wettelijk kader en de algemeen aanvaarde ombudsnormen.
- Vanuit deze toetsing gaan wij samen met de betrokkenen op zoek naar mogelijke oplossingen. Wij bemiddelen, geven helder advies en streven ernaar conflicten om te buigen naar een oplossing in het belang van de minderjarige.
- Tijdens het klachtenonderzoek houden wij u op de hoogte van de ontwikkelingen.
- Als het klachtenonderzoek is afgerond, informeren wij u en de betrokken personen en instanties over het eindoordeel van de klacht. Elk klachtenonderzoek kan aanleiding geven tot aanbevelingen.
- Het Kinderrechtencommissariaat heeft geen sanctionerende bevoegdheid.