

## Wat mag je verwachten als je een vraag of klacht stuurt naar het Kinderrechtencommissariaat?

- Het Kinderrechtencommissariaat is een onafhankelijke organisatie.
- Onze dienstverlening is kosteloos, discreet en respecteert de persoonlijke levenssfeer.
- We bekijken je vraag of klacht in het licht van het Kinderrechtenverdrag.
- We nemen contact met je op binnen de 10 werkdagen na je melding.
- We houden rekening met de dringendheid van je klacht.
- Als we je klacht niet kunnen behandelen, verwijzen we je door naar een instantie die dat wel kan.
- We kunnen een klacht niet behandelen als:
  - Er geen sprake is van een mogelijke kinderrechtenschending
  - Je anoniem wil blijven
  - Je geen persoonlijk of maatschappelijk belang kan aantonen
  - Jouw belangen ingaan tegen die van de betrokken minderjarige
  - Het om een uitspraak van een rechtbank gaat
  - Je nog bestaande procedures (beroepsmogelijkheden of interne klachtenprocedures) kan gebruiken om tot een oplossing te komen
- Het klachtenonderzoek of de bemiddeling gebeurt telefonisch, schriftelijk (mail of brief) of via plaatsbezoek. We verwachten van de betrokken instantie binnen de 20 werkdagen een antwoord op een schriftelijke vraag.
- Op onze website vind je de lijst met medewerkers die klachten onderzoeken en kunnen optreden namens de dienst.
- In het klachtenonderzoek steunen wij op het principe van de ‘meerzijdige partijdigheid’. We laten we alle betrokken partijen aan het woord. We geven hen erkenning en waardering. We vragen ook aan alle partijen om met respect naar elkaar te luisteren.
- Als we een duidelijk zicht hebben op de situatie, toetsen we de klacht aan het Kinderrechtenverdrag, het bestaande wettelijk kader en de algemeen aanvaarde ombudsnormen.
- Vanuit die toetsing gaan we samen met de betrokkenen op zoek naar mogelijke oplossingen. We bemiddelen, geven helder advies en proberen conflicten om te buigen naar een oplossing in het belang van de minderjarige.
- Tijdens het klachtenonderzoek houden we je op de hoogte van de ontwikkelingen.
- Als het klachtenonderzoek afgelopen is, informeren we jou en de betrokken personen en instanties over het eindoordeel. Elk klachtenonderzoek kan leiden tot aanbevelingen.