



Bespreking conceptnota: stroomlijning van het jeugdinformatiebeleid

Commissie voor Cultuur, Jeugd,
Sport en Media
19 september 2017

Leen Ackaert
Beleidsadviseur Kinderrechtencommissariaat

Bespreking in een notendop

- Statistieken van de Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat
- Inhoud van de infovragen aan de klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat
- Wat leren we van de statistieken en de klachten bij onze Klachtenlijn?
- Suggesties voor de stroomlijning van het jeugdinformatiebeleid

Statistieken '15-'16 Klachtenlijn

- Vragen om informatie en advies op nr. 1
 - Informatie, advies en doorverwijzing **739**
 - Onderzoek en bemiddeling **173**
 - Nog in behandeling **161**
 - Geen afhandeling mogelijk **68**

- Telefoon blijft zeer belangrijk
 - Telefoon **509**
 - Website **354**
 - E-mail **177**
 - Brief **43**
 - Bezoek **10**
 - Andere **48**

Statistieken klachtenlijn

■ Wie neemt contact op?

- Privépersonen (opvoedingsverantwoordelijken, minderjarigen, grootouders, ...) **806**
- Professionelen (onderwijs, jongerenwelzijn, gezondheidszorg, asiel en migratie, ...) **313**
- Overheden **22**

Inhoud info- en adviesvragen aan de Klachtenlijn

‘Ze willen mij van 't school smijten, wat kan ik doen?’

‘Ze pesten mij. Ik wil hebben dat het stopt!’

‘Ik heb een brief gekregen maar ik begrijp hem niet. Zeggen ze dat mijn zoon geplaattst wordt?’

‘Kun je mij ‘nu’ helpen?’

‘Ik spreek beetje Nederlands’

‘Ik zoek onderdak voor een vluchteling familie’

Wat leren we van de statistieken en klachten bij onze Klachtenlijn?

- Spreektaal: alert zijn voor jargon
- Persoonlijk contact, telefonisch contact, chatten met een andere persoon aan de lijn moet altijd mogelijk blijven
- Verschillende mediakanalen en infodragers
- Ontsluiten lokale informatie
- Aansluiten bij de directe leefwereld
- Ook andere talen?
- Nood aan informatie van experts

Suggesties voor de stroomlijning van het jeugdinformatiebeleid

- Format 'conceptnota': ook nieuw decreet in de maak?
- De nota komt op sommige terreinen tegemoet aan onze bezorgdheden
 - Benadrukt het belang van info op maat, correct en volledig, empowerend, transparant, effectief, participatief, evaluatief en reflectief (via trusty-label)
 - Vlaamse beleidsdocumenten trusty

Suggesties voor de stroomlijning van het jeugdinformatiebeleid

- De nota komt behoorlijk tegemoet aan onze bezorgdheden
 - Intermediairen als toeleiders en begeleiders
 - Nadruk op lokale informatie
 - Belang van samenwerking voor de toeleiding naar en de content van het platform, met behoud van expertise
 - Vertrekt vanuit het recht op informatie

Suggesties voor de stroomlijning van het jeugdinformatiebeleid

- De nota mist ook een aantal aandachtspunten
 - Welke talen?
 - Het belang van persoonlijk contact, telefonisch contact, chatten met een andere persoon aan de lijn moet duidelijk benadrukt worden
 - De digitale kloof
 - Recht op informatie in directe leefwereld van kinderen?
 - Informatie verandert snel
 - Enkel niet commerciële informatie?