

Advies

Kinder- en Jongerentelefoon

Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

Parlementaire vraag van de heer J. Roegijs over bijkomende subsidiëring van de Kinder- en Jongerentelefoon en de toekenning van een gratis en anoniem telefoonnummer.

1. SITUERING

De Kinder- en Jongerentelefoon vierde vorig jaar zijn 20^{ste} verjaardag. Al die jaren voldoet de Kinder en Jongerentelefoon aan een bestaande behoefte bij kinderen en jongeren, nl. de behoefte om anoniem en zonder toegangsvereisten een luisterend oor te krijgen voor alles wat hen bezighoudt: vragen en besloomingen uit hun dagelijkse leefomgeving, informatieve vragen, een babbel,....

De Kinder- en Jongerentelefoon is reeds gedurende lange tijd vragende partij om te kunnen werken met een gratis 0800-nummer. Een dergelijk nummer brengt evenwel bijkomende kosten met zich mee. Hieraan is aldus ook een vraag tot bijkomende middelen gekoppeld.

Daarnaast is er het probleem van de positionering van de Kinder- en Jongerentelefoon en de inbedding van deze dienst op langere termijn. Rond deze problematiek zou er binnenkort een rondetafel worden georganiseerd door het kabinet Welzijn. Dit debat zou gaan over de positie en functie van de Kinder- en Jongerentelefoon.

Gezien dit debat nog op gang moet komen, en gezien de beperkte tijd, zal het Kinderrechtencommissariaat het huidig advies beknopt houden. Het Kinderrechtencommissariaat wenst zich in dit advies te beperken tot de vraagstelling van de heer Jan Roegiers en niet vooruit te lopen op het komende debat.

2. OVERWEGINGEN VAN HET KINDERRECHTENCOMMISSARIAAT

2.1. De Kinder- en Jongerentelefoon - Historiek en positie

•

In de parlementaire vraag van de heer Jan Roegiers werd de historiek van de Kinder- en Jongerentelefoon geschetst. Zoals vermeld bestaat de Kinder- en Jongerentelefoon ondertussen twintig jaar en het aantal oproepen toont aan dat het een bekende dienst is bij kinderen en jongeren.

De Kinder- en Jongerentelefoon speelt zeker in op een bestaande vraag van kinderen en jongeren. De Kinder- en Jongerentelefoon geeft in de eerste plaats een forum aan kinderen en jongeren om hun gedacht te zeggen, een probleem te mel-

den, hun mening te geven of informatie bij elkaar te zoeken om deze mening verder te ontwikkelen. Tegelijk kan zo een vinger aan de pols worden gehouden over wat er bij kinderen en jongeren leeft.

Inhoudelijk is de Kinder- en Jongerentelefoon steeds een zelfde visie blijven uitdragen; een visie die in 1989 nog kon versterkt worden door de inhoud van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

Naast de dagelijkse telefonische permanentie, heeft de Kinder- en Jongerentelefoon de voorbije jaren ook enkele themadossiers uitgewerkt¹, een website open gesteld en geeft de Kinder- en Jongerentelefoon vier maal per jaar een nieuwsbrief uit voor leerkrachten.

•

Wat de formele inbedding en financiering van de Kinder- en Jongerentelefoon betreft, is de historiek al veel minder eenduidig. Via de jarenlange zoektocht in het doolhof van diverse projectfinancieringen uit verschillende sectoren, belandde de Kinder- en Jongerentelefoon uiteindelijk in 1997 bij Kind & Gezin. Deze VOI had toen een nieuwe afdeling 'Positie van het Kind' opgericht met o.m. een aandachtsambtenaar Kinderrechten. In die context nam Kind & Gezin de opdracht aan van de toenmalige minister van Welzijn om (zowel) de Kinder- en Jongerentelefoon (als de Kinderrechtswinkels) te financieren en ondersteunen.

Tussen Kind en Gezin en de Kinder- en Jongerentelefoon werd een overeenkomst afgesloten tot financiering en het onderbrengen van het secretariaat in de gebouwen van Kind & Gezin. Deze overeenkomst wordt jaarlijks aangevuld met een 'avenant' waarin het precieze bedrag van deze financiering wordt gekoppeld aan een specifiek project voor dat jaar.

•

Het Kinderrechtencommissariaat beschouwt de Kinder- en Jongerentelefoon als een belangrijke basisvoorziening voor kinderen en jongeren: een luisterend oor, een ondersteunend gesprek, een eerste advies. In deze zin voldoet de Kinder- en Jongerentelefoon zeker aan een aantal principes die uit het Verdrag voortvloeien. Het is een invulling van zowel het recht op vrije meningsuiting voor de minderjarigen als van het recht op informatievergaring die voortvloeit uit het recht op vrije meningsuiting.

Bovendien ligt de aanpak van de Kinder- en Jongerentelefoon in het verlengde van de emancipatorische visie op kinderen en jongeren die uit het verdrag voort-

¹ Bvb. over echtscheiding, pesten, nieuw samengestelde gezinnen, depressie.

vloeit. Men streeft er naar de beller zo goed mogelijk in staat te stellen om zelf met het gemelde probleem om te gaan. Zo wil men de zelfredzaamheid van de minderjarigen stimuleren.

Een dergelijke dienst moet vanzelfsprekend voldoen aan een aantal kwaliteitscriteria. Deze kwaliteitscriteria hebben betrekking op de laagdrempeligheid, bereikbaarheid, mogelijkheid tot zelfstandige toegang door de minderjarige, anonimiteit. Daarnaast kan een dergelijke dienst zeker een functie hebben op het vlak van het verzamelen van informatie omtrent de leefwereld van kinderen en jongeren. Deze opmerkingen zijn echter voornamelijk van belang in het kader van de komende ronde tafel.

De aspecten van laagdrempeligheid, zelfstandige toegang door de minderjarige en anonimiteit zijn evenwel van belang voor de huidige discussie.

2.2. Parlementaire vraag van de heer J. Roegiers

De Kinder- en Jongerentelefoon is zowel inhoudelijk als technisch *laagdrempelig*. De Kinder- en Jongerentelefoon is makkelijk bereikbaar. Een eenvoudig telefoontje met beperkte kost (zonaal tarief) volstaat. De dienst is dagelijks, na schooltijd, bereikbaar. En de beller kan anoniem blijven.

Het nummer van de Kinder- en Jongerentelefoon schijnt intussen welbekend te zijn in Vlaanderen. Jaarlijks nemen er zo'n 20.000 minderjarigen (al of niet binnen de permanentie) contact op met de Kinder- en Jongerentelefoon.

Een probleem dat zich hier evenwel stelt is dat van de anonimiteit van de beller. De minderjarige heeft recht op bescherming van zijn privacy. Zeker indien een minderjarige de Kinder- en Jongerentelefoon zou contacteren in verband met familiale problemen, is het aangewezen dat dit vertrouwelijk kan blijven. In de huidige setting kan deze vertrouwelijkheid echter niet volledig worden gewaarborgd.

Vanwege de Europese consumentenwetgeving zijn telefonieverstrekkingen verplicht gedetailleerde facturen aan hun klanten af te leveren. De Kinder- en Jongerentelefoon heeft al jaren een 078- nummer, hetgeen voor de beller een gesprek aan zonaal tarief mogelijk maakt.² Nu is het vaak zo dat de minderjarige van thuis uit belt. Hierdoor wordt het voor de ouders duidelijk dat hun kind een 078-nummer heeft gebeld. Dit druist in tegen het recht van de minderjarige op privacy, zoals bepaald in artikel 16 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

² De kost wordt verdeeld tussen de beller en de Kinder- en Jongerentelefoon.

Ook al gaan de bellers nu meer en meer een GSM gebruiken³, dan nog blijft een probleem van toegang bestaan, nl. de *kost*. De mogelijkheid van een zonaal tarief te kunnen bellen is op zich al positief. Idealiter zouden minderjarigen echter een gratis toegang tot de Kinder- en Jongerentelefoon moeten hebben.

Daarvoor zijn twee opties mogelijk: een nummer als 102 (reeds voorbehouden) of een 0800-nummer. Financieel zouden beide opties voor de betalende instantie een zelfde last opleveren; inhoudelijk zijn er echter belangrijke verschillen.

- Een 102-nummer wijst op een noodnummer en vereist derhalve een 24/24u-permanentie. Dergelijke nummers worden gebruikt door Teleonthaal, Ecoute-enfants, Child Focus, e.d.

O.i. hoort de Kinder- en Jongerentelefoon echter niet in dergelijke lijst thuis. De Kinder- en Jongerentelefoon is veeleer een basisvoorziening voor minderjarigen dan een crisishulplijn. Bovendien kan een voltijdse permanentie waarschijnlijk moeilijker gewaarborgd worden.

- Een 0800-nummer is in die zin meer aangewezen. Ook voor volwassenen bijvoorbeeld hebben de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst een 0800-nummer om de makkelijke en kosteloze toegang voor iedereen te garanderen. Het lijkt evident om een dergelijke dienstverlening ook aan de minderjarige burger te gunnen.

Dan is er het probleem van de permanentie. Uit de jaarverslagen blijkt dat veel minderjarigen de Kinder- en Jongerentelefoon bellen buiten de uren van permanentie. Bijvoorbeeld: het laatste werkingsverslag toont dat 9578 bellers tussen 16 en 20 u belden en 12.480 buiten die uren. Gezien de functie van de Kinder- en Jongerentelefoon en de aangehouden stelling dat de Kinder- en Jongerentelefoon geen crisislijn moet zijn, lijkt een 24/24u permanentie enigszins overbodig maar is een uitbreiding van de uren, bijvoorbeeld van 14 tot 22 u, wel aangewezen.

De installatie van een 0800-nummer maakt dat ook de vraag naar bijkomende middelen moet worden gesteld. Vanuit het standpunt van de rechten van het kind is de vraag naar een anoniem nummer zeker gerechtvaardigd.

³ Zie KINDER- EN JONGERENTELEFOON (2001), *"Er zijn" voor alle kinderen... Kinder- en Jongerentelefoon Vlaanderen: een luisterend oor voor kinderen en jongeren, een signaal aan de maatschappij!*, Brussel: Kinder- en Jongerentelefoon, p.18

3. ADVIES VAN HET KINDERRECHTENCOMMISSARIAAT

- Het Kinderrechtencommissariaat vindt dat de Kinder- en Jongerentelefoon als basisvoorziening moet blijven bestaan. Het is een invulling van het recht op informatie en recht op vrije meningsuiting van de minderjarigen.
- Als basisvoorziening moet de Kinder- en Jongerentelefoon idealiter kosteloos en anoniem bereikbaar zijn. Een 0800-lijn lijkt daarvoor aangewezen. Een dergelijk nummer vereist evenwel extra middelen voor de dienst in kwestie.
- Met betrekking tot de meer fundamentele vragen rond de positionering en de functies van de Kinder- en Jongerentelefoon dringt het Kinderrechtencommissariaat er op aan dat dit debat snel kan plaatsvinden.

Ankie Vandekerckhove.
Kinderrechtencommissaris
Oktober 2002