



KWALITEITSSTANDAARDEN

voor laagdrempelige meldpunten gericht op het melden van vermoedens van seksuele uitbuiting van kinderen



DON'T LOOK AWAY

Publicatie

Publicatie: ECPAT Oostenrijk, Wenen, maart 2020.

Redactie: Astrid Winkler, Anita Pinter, Kerstin Dohnal.

Met dank voor de inhoudelijke expertise van: Ariane Couvreur, ECPAT België; Celine Verheijen, Defence for Children - ECPAT Nederland; Mechtild Maurer, Josephine Hamann, ECPAT Duitsland; Dushica Naumovska – INHOPE; Gabriela Kühn, ECPAT International; Barbara Schlossbauer - STOPLINE; Martin Sternsberger - WP-Stars.
Ontwerp: Designink

Dit document is opgesteld in het kader van het EU-project 'ALERT ACTORS REPORT' (AAR-project - Grant Agreement No. 810389 / REC-AG-2017 / REC-RDAP-GBV-AG-2017). Het project is een samenwerking van ECPAT-groepen uit vijf verschillende landen: België, Duitsland, Frankrijk, Oostenrijk en Nederland en het wordt ondersteund door ministeries, wetshandhavinginstanties, toerisme- en horecabedrijven, INHOPE, Universiteit Leiden en ECPAT Luxemburg.

De inhoud van deze publicatie is de uitsluitende verantwoordelijkheid van ECPAT Oostenrijk en kan op geen enkele wijze worden opgevat als een afspiegeling van de standpunten van de Europese Commissie.



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| INLEIDING | 4 |
| De reikwijdte van de kwaliteitsstandaarden..... | 4 |
| Doelstellingen van laagdrempelige meldpunten..... | 5 |
| Uitgangspositie..... | 5 |
| KWALITEITSSTANDAARDEN | 6 |
| A. Kwaliteit van de structuur | 6 |
| A1. Financiering..... | 6 |
| A2. Ondersteuning op het gebied van techniek en huisvesting | 6 |
| A3. Kinderbeschermingsbeleid | 7 |
| A4. Competentie en kwalificatie van werknemers..... | 7 |
| A5. Beschikbaarheid van (professionele) ondersteuning | 8 |
| A6. Netwerk en samenwerking | 8 |
| A7. Feedbackcultuur en klachtenbehandeling | 8 |
| B. Proceskwaliteit | 9 |
| B1. Laagdrempelig en toegankelijk | 9 |
| B2. Informatie en communicatie | 9 |
| B3. Anonimiteit en de beperkingen hiervan | 11 |
| B4. Gegevensbescherming | 11 |
| B5. Casemanagement | 12 |
| C. De kwaliteit van de resultaten | 13 |
| C1. Gebruik en toegang tot de aangeboden diensten | 13 |
| C2. Werknemersperspectief | 13 |
| C3. Uitwisseling en reflectie met samenwerkingspartners..... | 13 |
| C4. Evaluatie en jaarverslag | 14 |
| C5. Bereiken van de doelstellingen op basis van de kwaliteitsstandaarden..... | 14 |
| MIMIMUM STANDAARDEN | 15 |
| BIJLAGE | 16 |
| Checklist voor gebruiksvriendelijke meldpunten | 16 |
| Input van jongeren | 18 |

Naar schatting zijn er jaarlijks 1,2 miljoen minderjarige slachtoffers van seksuele uitbuiting (International Labour Organization, 2017). Voor kinderen die in de prostitutie worden uitgebuit is het heel onwaarschijnlijk dat ze dit zelf melden; ze lopen risico op vergelding door uitbuiters en misbruikers, ze zien zichzelf niet als slachtoffers, ze wantrouwen het rechtssysteem en vrezen stigmatisering of langdurige plaatsing in instellingen. Het stilzwijgen van kinderen over seksuele uitbuiting is een belangrijke barrière om te krijgen waar ze recht op hebben, zoals hulp en rechtspraak. Bovendien is het erg moeilijk om dit te overwinnen, wat het belang van het melden door omstanders en professionals des te groter maakt.

'HET MELDEN VAN EEN VERMOEDEN VAN SEKSUELE UITBUITING VAN KINDEREN IS DE EERSTE STAP TOT HET IN GANG ZETTEN VAN DE GERECHTELIJKE PROCEDURE EN VOOR DE SLACHTOFFERS BETEKENT HET EEN TOEGANG TOT HULP EN GERECHTIGHEID. ZONDER MELDINGEN KUNNEN DADERS NIET GESTOPT WORDEN.'

Wanneer potentiële getuigen alert zijn en vermoedens van seksuele uitbuiting opmerken, mogen er geen belemmeringen zijn om dat aan de autoriteiten te melden. Zoals het feit dat sommige mensen liever niet bij de politie willen melden. Het bevorderen en opzetten van laagdrempelige meldpunten¹ is daarom essentieel. Dit betekent dat de meldpunten op elk moment gratis, zonder enige verplichting en, indien deze mogelijkheid beschikbaar is, anoniem kunnen worden gebruikt. Er zijn laagdrempelige meldingsmechanismen in verschillende landen, maar deze verschillen in kwaliteit. Deze Kwaliteitsstandaarden voor meldingsmechanismen zijn gemaakt voor een verdere verbetering en waarborging van de kwaliteit van laagdrempelige meldpunten.

De reikwijdte van de kwaliteitsstandaarden

De Kwaliteitsstandaarden zijn gericht op beheerders van meldingsmechanismen, op NGO's die laagdrempelige toegang bieden tot het doen van meldingen en op organisaties die rechtstreeks melden aan wetshandavingsinstanties. Ze dragen bij aan de transparantie, uitwisseling en verbetering van de interne werkprocessen. Deze Kwaliteitsstandaarden zijn niet allesomvattend, maar richten zich op de volgende punten:

- **Praktisch uitvoerbaar:** de standaarden zijn nuttig en praktisch in de dagelijkse werkzaamheden, en toe te passen in een breed scala van organisaties.
- **Transparantie:** de standaarden bieden in hoge mate interne transparantie bij het gebruik van informatie, data en bij werkprocessen binnen het kader van de daarvoor toepasselijke voorschriften voor gegevensbescherming.

¹ Meldpunten zijn meldingssystemen (zoals bijvoorbeeld telefoon, e-mail of online platform), waar informatie en verdachte zaken kunnen worden gemeld aan verschillende organisaties, maar ook rechtstreeks aan de politie. Laagdrempelige meldpunten fungeren daarentegen meer als 'interface' tussen de meldende partijen en de samenwerkingspartners, zoals de politie.

Doelstellingen van laagdrempelige meldpunten

De implementatie van deze Kwaliteitsstandaarden hangen af van de specifieke omstandigheden in de verschillende landen en de mogelijkheden van de individuele organisaties. Laagdrempelige meldpunten dienen de volgende doelstellingen te bereiken:

- Bescherming van melders en slachtoffers
- Daders aansprakelijk stellen volgens het strafrecht
- Het meldingsproces optimaliseren en verbeteren
- Obstakels voor het doen van een melding verminderen
- Het aantal en de kwaliteit van de meldingen verhogen
- Verbetering van de samenwerking met partners en deskundigen
- De verwerking en documentatie van meldingen verbeteren
- Verhogen van de zichtbaarheid van meldpunten bij het publiek
- De kwaliteit van de resultaten verbeteren

Uitgangspositie

Het internationale online meldingsplatform www.dontlookaway.report is in 2014 opgezet door ECPAT² en maakt laagdrempelige melding mogelijk van vermoedens van seksuele uitbuiting van kinderen in 20 landen (17 landen uit de EU, Mauritius, Oekraïne en de VS). Het meldingsplatform is beschikbaar in vijf talen: Engels, Frans, Duits, Spaans en Russisch. Dit laagdrempelige meldingsplatform is een effectief hulpmiddel gebleken, omdat vermoedens van kindermisbruik gemakkelijk kunnen worden gemeld en in een aantal gevallen ook tot aanhoudingen heeft geleid.³ Het doel is om het internationale meldingsplatform uit te breiden. Hiertoe dienen deze Kwaliteitsstandaarden als belangrijk tool.

De Kwaliteitsstandaarden zijn ontwikkeld als onderdeel van het EU-project 'Alert Actors Report', dat gericht is op het tegengaan van seksuele uitbuiting van kinderen in de reis-, toerisme- en horecasector. Voorafgaand aan de ontwikkeling van de Kwaliteitsstandaarden zijn twee onderzoeken uitgevoerd, namelijk een internationale studie⁴ over het overwinnen van obstakels die reizigers kunnen ervaren om vermoedens van seksuele uitbuiting van kinderen te melden als zij in het buitenland zijn en een vergelijkend onderzoek⁵ naar vier Europese laagdrempelige meldpunten. Op basis van de resultaten en aanbevelingen van deze onderzoeken zijn deze Kwaliteitsstandaarden opgesteld. Bovendien hebben organisaties en deskundigen van het ECPAT-netwerk en externe deskundigen met hun feedback en expertise bijgedragen.

2 ECPAT is een wereldwijd netwerk bestaande uit 113 organisaties in 98 landen (uitgaande van januari 2020) dat zich inzet voor de bestrijding van seksuele uitbuiting van kinderen.

3 ECPAT International: *Offenders on the move - Global Study on the Sexual Exploitation of children in Travel and Tourism*, 2016, p.69.

4 Defence for Children - ECPAT the Netherlands: *Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism*, 2019.

5 ECPAT France: *Comparison of European low-threshold reporting mechanisms to gather good practices and needs*, 2019.

Hieronder is een lijst met criteria dat gericht is op het werk van organisaties met meldingsmechanismen en de professionals die daar werkzaam zijn. Deze kunnen worden opgevat als aanbevelingen voor maatregelen waaraan zo goed mogelijk moet worden voldaan, rekening houdend met de financiële en personele middelen. De kwaliteitscriteria worden op drie verschillende niveaus toegepast: structuur, proces en resultaat.

A. Kwaliteit van de structuur

De kwaliteit van de structuur bepaalt de voorwaarden voor professionele implementatie. Het bevat het organisatorische kader en de middelen die nodig zijn om de diensten te leveren. De structuur bepaalt of meldpunten zullen worden gebruikt, of de gewenste resultaten worden bereikt en of de gezondheid en werkcapaciteit van de werknemers op de lange termijn zijn gewaarborgd. De volgende standaarden bepalen de kwaliteit van de structuur:

1. **Financiering**
2. **Technische en ruimtelijke ondersteuning**
3. **Kinderbeschermingsbeleid**
4. **Competenties en kwalificatie van werknemers**
5. **Beschikbaarheid van (professionele) ondersteuning**
6. **Netwerk en samenwerking**
7. **Feedbackcultuur en klachtenbehandeling**

A1. Financiering

Financiering is een basisvoorwaarde voor het kunnen functioneren van meldpunten. Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie om te zorgen voor voldoende financiering en te garanderen dat er voldoende technische apparatuur, ruimtelijke en personele ondersteuning is. Financiële middelen en expertise zijn niet alleen nodig voor het verwerken van inkomende meldingen, maar ook om het meldpunt onder de doelgroep(en) te promoten. Meldpunten dienen zoveel mogelijk door de overheid ondersteund te worden als een dienst die aan het publiek wordt aangeboden. Daarvoor moet het meldpunt lobbyen bij nationale en internationale instanties om erkenning te zoeken en duurzame financiering te waarborgen.

» Zorgen voor voldoende financiering voor de behandeling van meldingen en de promotie van het meldpunt.

A2. Technische en ruimtelijke ondersteuning

Het doel van meldpunten is het ontvangen en verwerken van meldingen van mensen die een vermoeden hebben van strafbaar gedrag. Dit kan online worden gedaan, via een meldingsportaal, telefonisch of per e-mail.

Werknemers moeten verzekerd zijn van een ongedwongen, beschermde en ongestoorde werksfeer. Dit omvat bijvoorbeeld kantoorruimte met werkplekken en

DON'T LOCK AWAY

bijbehorende kantoortechnologie inclusief software, telefoonverbindingen, antwoordapparaten en afsluitbare kantoor- en vergaderruimtes. De kantoren dienen goed toegankelijk te zijn. De informatie en het materiaal dat via de meldpunten wordt verzonden is zeer gevoelig en daarom dienen IT en data van het kantoor voortdurend beveiligd te zijn. Afhankelijk van de omvang en het soort meldingen dat binnenkomt, moet rekening worden gehouden met investeringen voor afzonderlijke server- en gegevensopslagruimtes.

- » Medewerkers krijgen een werkplek met adequate kantoortechnologie. IT- en gegevensbeveiliging moeten te allen tijde zijn gewaarborgd.

A3. Kinderbeschermingsbeleid

Elke organisatie die meldpunten beheert, heeft een beleid voor kindbescherming ontwikkeld en geïmplementeerd.⁶ Een kindbeschermingsbeleid zorgt ervoor dat de bescherming van kinderen als kwaliteitskenmerk in het eigen werk wordt geïntegreerd. Dit beleid moet niet alleen een gedragscode voor de bescherming van kinderen bevatten, maar ook criteria voor personeelswerving, procedures voor interne evaluatie en interne verdachte gevallen. De gedragscode garandeert een professionele en persoonlijke standaard voor kindbescherming. Het vereist dat mensen die in direct contact met kinderen komen namens de organisatie, een bewijs van goed gedrag (VOG) overleggen in overeenstemming met de normen van het betreffende land. Dit dient te gelden voor huidige en nieuwe werknemers.

- » De organisatie heeft een intern kindbeschermingsbeleid dat gebaseerd is op internationale minimumstandaarden⁷ en bevat ten minste een gedragscode en er is een procedure voor het behandelen van interne verdachte gevallen.

A4. Competentie en kwalificatie van werknemers

De selectieprocedure van werknemers is gebaseerd op de criteria van het interne kindbeschermingsbeleid. Achtergrond en referenties van sollicitanten worden vooraf bekeken. Alle werknemers voldoen aan de relevante basisvereisten en hebben meerdere kwalificaties om een interdisciplinair team te vormen, waarin ook communicatie- en campagne-experts zitten. Medewerkers worden regelmatig gecoacht in overeenstemming met hun taken en functies en ontvangen een training die hen onder andere voorbereidt op de taak om inkomende meldingen te ontvangen. Voortdurende reflectie op het werk vindt plaats door middel van regelmatige teambijeenkomsten, casebesprekingen, en indien nodig, supervisie.

- » Organisaties zijn verantwoordelijk voor een zorgvuldig wervings- en selectieproces, inclusief controle van achtergrond en referenties, in overeenstemming met hun beleid inzake kindbescherming.
- » Werknemers worden regelmatig gecoacht om hun taken goed te kunnen verrichten.

⁶ Zie *Child Protection Policy of ECPAT International*, www.ecpat.org.

⁷ Zie <https://www.keepingchildrensafe.org.uk>.

A5. Beschikbaarheid van (professionele) ondersteuning

De organisaties en medewerkers van meldpunten moeten een organisatie- en leiderschapscultuur bevorderen die werknemers op alle niveaus aanmoedigt hun mening en zorgen kenbaar te maken, zonder angst voor veroordeling of kritiek. De sfeer binnen de organisatie moet open, toegankelijk en ondersteunend zijn om psychologische barrières zo laag mogelijk te houden. Het is vooral belangrijk dat werknemers die te maken krijgen met moeilijke en soms stressvolle meldingen hun ervaringen openlijk kunnen delen met collega's en leidinggevendenden. Om emotionele of psychische problemen, veroorzaakt of verergerd door het werk te onderkennen en te voorkomen, moeten alle werknemers regelmatig individuele of groepsbegeleiding krijgen en zouden nabesprekingen moeten worden aangeboden, liefst in de vorm van supervisie.

Een werknemershandboek zou de implementatie van deze kwesties ondersteunen en het kan voorschriften bevatten op het gebied van bijvoorbeeld de inwerkperiode, trainingen, arbeidsomstandigheden, welzijn en ondersteuning. Het kan de werknemers een duidelijk omschreven advies bieden en een cultuur creëren waarin problemen eerlijk en consistent worden behandeld.

- » De organisatie heeft een open, toegankelijke en ondersteunende organisatie- en leiderschapscultuur en biedt regelmatig professionele ondersteuning aan medewerkers.

A6. Netwerk en samenwerking

Een belangrijke voorwaarde voor het professioneel functioneren van laagdrempelige meldpunten is de oprichting van samenwerkingsverbanden met relevante organisaties voor het meldpunt, zoals wetshandhavingsinstanties, overheid, andere meldpunten, organisaties voor jeugdbescherming, gespecialiseerde adviescentra, NGO's, experts op het gebied van kinderbescherming of de toeristische sector. Ondertekende samenwerkingsovereenkomsten kunnen in dit verband nuttig zijn voor het bepalen en vastleggen van de doelstellingen, de respectievelijke rol van de verschillende samenwerkingspartners, de verantwoordelijkheden, de uitwisseling van gegevens en informatie, de juridische situatie met betrekking tot kinderbescherming en strafrechtelijke vervolging, alsook de omvang en duur van de samenwerking.

- » Het opzetten van een professioneel netwerk is een basisvoorwaarde voor een goed functionerend meldpunt.
- » In een samenwerkingsovereenkomst wordt onder andere vastgelegd wat de rol is van de respectievelijke partners, ieders verantwoordelijkheden en hoe de uitwisseling van informatie en gegevens tussen de partijen wordt geregeld.

A7. Feedbackcultuur en klachtenbehandeling

De organisaties die meldpunten beheren, streven naar een open werkhouding en feedbackcultuur. Zo worden degenen die advies inwinnen, geïnformeerd over de feedbackmogelijkheden met betrekking tot het werk van de organisaties. De kanalen voor feedback en klachten zijn helder en duidelijk omschreven.

- » De meldpunten omvatten duidelijk gedefinieerde feedback- en klachtenkanalen.

B. Proceskwaliteit

Proceskwaliteit beschrijft het werkproces. Alle geleverde diensten dienen te voldoen aan de standaarden zoals die gelden op gebied van werken in de kinderbescherming. In het kader van hun professionele en specifieke kwalificaties hebben de organisaties een eigen verantwoordelijkheid voor het opzetten en functioneren van de diensten. De belangrijkste processen zijn:

1. **Laagdrempelige toegang en bereikbaarheid**
2. **Informatie en communicatie**
3. **Anonimiteit en beperkingen hiervan**
4. **Gegevensbescherming**
5. **Casemanagement**

B1. Laagdrempelige toegang en bereikbaarheid

De toegang tot de meldpunten is laagdrempelig van opzet. Dit betekent dat ze openstaan voor alle melders, gratis zijn en gemakkelijk in gebruik. Melders kunnen op elk moment een melding doen via het meldpunt en advies krijgen over het meldproces per telefoon of e-mail tijdens kantooruren. Na ontvangst van een online melding met contactgegevens of een melding per e-mail, ontvangt de melder een ontvangstbevestiging of er wordt binnen 48 uur (of op de eerste werkdag na de melding) contact opgenomen. Dit kan eenvoudig worden geregeld met een automatisch antwoordbericht. In geval van telefonische meldingen buiten kantoor-tijden, wordt informatie over de beschikbaarheid op het antwoordapparaat en op de website van de organisatie vermeld.

- » Laagdrempelige toegang maakt het melden gemakkelijk.
- » Melders ontvangen een bevestiging of er wordt binnen 48 uur contact opgenomen, idealiter via een automatisch antwoordbericht.

B2. Informatie en communicatie

Het meldpunt biedt actuele informatie en instructies over de meldingsprocedure en het meldingsproces:

- Algemene informatie over het onderwerp
- Hoe een melding te doen
- Duidelijk, kort en gemakkelijk te vinden meldingsformulier
- Veel gestelde vragen, sectie voor meer informatie en instructies
- De mogelijkheid om een anonieme melding te doen
- Welke stappen er worden gezet na een melding
- Wat de rol is van de melder na een melding
- Succesverhalen van eerdere meldingen; hoe meldingen kunnen helpen
- Dat zelfs weinig informatie nuttig kan zijn voor politieonderzoek en het identificeren van trends

De hierna volgende informatie verschaft meer duidelijkheid wat betreft de feiten, doelstellingen en beperkingen van een meldpunt:

- Wetgeving gegevensbescherming, anonimiteit, geheimhouding/vertrouwelijkheid
- Nationale wetgeving en extraterritoriale vervolging
- Indien van toepassing, vermelding en koppeling aan de samenwerkingspartners
- Kwaliteitsstandaarden
- Contactinformatie en mogelijkheid tot indienen klacht
- Informatie over organisatie en financiering

Een meldpunt (bijvoorbeeld in de vorm van een webpagina) maakt het binnenkomen van meldingen mogelijk en bevat een online meldingsformulier waarmee de melder relevante informatie, indien beschikbaar, anoniem kan verzenden. Het meldingsformulier zelf bevat de bijbehorende tekstvelden en de mogelijkheid om informatie te verstrekken over de situatie (verdacht gedrag, plaats, tijdstip), evenals over betrokken personen, en verdere opmerkingen. Verplichte velden zijn duidelijk gemarkeerd en een tussentijdse opslagoptie biedt de mogelijkheid om de melding te pauzeren of later iets toe te voegen. Er moet ook een mogelijkheid zijn om afbeeldingen of documenten te uploaden. Het formulier moet zo zijn ontworpen dat de melder wordt aangestuurd om alle relevante informatie te melden. Om de kwaliteit van de informatie voor politieonderzoeken te verbeteren, is het belangrijk aandacht te besteden aan de zogenaamde '5 w's en h' (wanneer, waar, wie, wat, hoe en waarom is de situatie verdacht).

Er is een duidelijke en doelgroepspecifieke PR- en communicatiestrategie. Er wordt bekendheid gegeven aan de meldpunten via posters, folders, (sociale media) campagnes, evenementen, het internet, en waar mogelijk in traditionele media. Vooral online zichtbaarheid moet worden ondersteund door het gebruik van zoekmachine-optimalisatie en Google Keyword/Adwords. Een duidelijke analyse van zoekgedrag en trefwoordanalyse inclusief de implementatie van specifieke termen en woorden op de website, zal de zichtbaarheid van de meldpunten verhogen. De website is geschikt voor gebruik op smartphones en andere mobiele apparaten. Bovendien bevat het een korte samenvatting in het Engels of een andere relevante vreemde taal.

Woorden en afbeeldingen communiceren ideeën en bepalen hoe kinderen die zijn getroffen door seksueel geweld en uitbuiting maatschappelijk gezien worden. Het doen van meldingen en communicatie daarover zijn belangrijke bijdragen aan de verwezenlijking van kinderrechten. De nadruk wordt gelegd op een professioneel gedifferentieerde en verantwoorde manier van het doen van meldingen en de volgende communicatiestandaarden worden onder andere in acht genomen:

- In de communicatie (extern en intern) wordt de persoon met waardigheid en respect behandeld
- Het reduceren tot slachtoffer of elke andere stereotiepe rol wordt vermeden
- Afbeeldingen die een illustratie van seksuele uitbuiting bevatten, mogen niet in bezit zijn of worden gepubliceerd. Kinderen moeten altijd gekleed zijn op foto's en afbeeldingen
- Waar mogelijk moeten tekeningen van kinderen de voorkeur krijgen boven foto's van echte kinderen
- Vóór publicatie op fotomateriaal worden de betrokken personen op de hoogte gebracht en hun toestemming verkregen

DON'T LOOK AWAY

Er wordt altijd gebruik gemaakt van pseudoniemen, tenzij anders is overeengekomen. Bij het omschrijven van de verschillende vormen van seksueel misbruik en seksuele uitbuiting van kinderen dienen de Luxemburgse Terminologie Richtlijnen⁸ te worden gerespecteerd.

- » Elk meldingsmechanisme moet eenvoudig en op intuïtie te bedienen zijn en up-to-date informatie bevatten.
- » Een duidelijke communicatiestrategie, doelgroepspecifieke public relations en zoekmachineoptimalisatie ondersteunen online zichtbaarheid.
- » Elk meldingsmechanisme bevat beknopte informatie in een andere relevante taal en een specifiek meldingsformulier.
- » Communicatie en informatie in woorden en afbeeldingen zijn in overeenstemming met de communicatiestandaarden en de Luxemburgse Terminologie Richtlijnen.

B3. Anonimiteit en de beperkingen hiervan

Anonimiteit betekent melden zonder dat de identiteit daadwerkelijk onthuld wordt. Wanneer iemand een melding maakt zonder persoonlijke informatie te geven, weigert die persoon de mogelijkheid tot verder contact, feedback en informatie. Melders dienen dan wel te realiseren dat de kans op succesvolle vervolging sterk afneemt in vergelijking met niet-anonieme meldingen. Daarom is het belangrijk dat melders worden aangemoedigd om hun identiteit wel bekend te maken. Anonieme meldingen zijn alleen zinvol wanneer mensen het gevoel hebben in gevaar te zijn. Als de mogelijkheid voor anonieme melding wordt geboden, dient het ook duidelijk te zijn in welke mate anonimiteit kan worden gegarandeerd. Ook moet duidelijk zijn welke gegevens van de melder worden vastgelegd en op verzoek beschikbaar moeten worden gesteld aan wetshandavingsinstanties voor mogelijke tracking van IP/URL in een politieonderzoek.

- » Elk meldingsmechanisme moedigt melders aan om hun contactgegevens te verstrekken. In geval van anonieme melding – melden zonder persoonlijke informatie – biedt het meldpunt duidelijke informatie over mogelijke beperkingen in het garanderen van anonimiteit.

B4. Gegevensbescherming

Er is absolute transparantie over het verwerken van gegevens en het gebruik van persoonlijke informatie. Het moet voor melders duidelijk zijn wat er met hun gegevens gebeurt. Hierbij hoort ook informatie over de mogelijkheden voor het garanderen van anonimiteit. In het bijzonder worden melders geïnformeerd over het nationaal beleid inzake gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in de EU. Wanneer het meldingsmechanisme onder de AVG valt, dient de melder een selectievakje met de bijbehorende informatie over de AVG te bevestigen en de voorwaarden te accepteren. Aanvullende informatie moet verwijzen naar de

8 ECPAT International & ECPAT Luxembourg: *Terminology Guidelines for the protection of children from sexual exploitation and sexual abuse*, 2016.

gegevensbeschermingsverklaring van het meldpunt, dat bijvoorbeeld de duur van de gegevensopslag omvat. Hierbij moet ook duidelijk gemaakt worden dat meldingen gedeeld worden met de politie en dat gegevens bij gerechtelijke procedures toegankelijk kunnen worden voor derden (bijvoorbeeld de verdediger van de verweerder). De procedure dient vooraf afgestemd te worden met de betreffende autoriteiten.

De geheimhoudingsplicht is van toepassing op alle werknemers van meldpunten in overeenstemming met het nationale wettelijk kader, en ook op de organisatie als rechtspersoon. Net als bij anonimiteit dient transparantie gegeven te worden onder welke omstandigheden de vertrouwelijkheid niet kan worden gegarandeerd. Om de gegevens te beschermen, kan overwogen worden om websitegegevens en verzonden gegevens te coderen. Het wordt ten zeerste aanbevolen om de procedure, de manier waarop inkomende meldingen en de gegevens worden verwerkt, opgeslagen en verder behandeld (d.w.z. gedeeld met politie en/ of andere autoriteit) te controleren met een specialist voor gegevensbescherming of een advocaat van het betreffende land.

- » Elk meldingsmechanisme biedt informatie betreffende anonimiteit, geheimhoudingsplicht, over de nationaal geldende bepalingen voor gegevensbescherming en verstrekt een eigen gegevensbeschermingsverklaring.

B5. Casemanagement

Meldpunten richten zich op specifieke zaken, maar kunnen ook andersoortige meldingen binnen krijgen. Zo richten de meldpunten die zijn aangesloten bij het internationale platform www.dontlookaway.report zich op meldingen van reizigers en toeristen die in het buitenland een vermoeden hebben van kindermisbruik, maar ontvangen ook meldingen over online kindermisbruik of andere vormen van geweld tegen kinderen. De verschillende categorieën vereisen gedifferentieerde reacties en maatregelen. Hiervoor dienen protocollen te worden opgesteld.

Goede documentatie is een essentieel onderdeel van professioneel werken. Informatie moet traceerbaar zijn (wat, wanneer, wie) en beveiligd (tegen ongeautoriseerde toegang). Volgens het beleid voor gegevensbescherming moet informatie na verloop van tijd ook worden verwijderd. Daarbij is het wel belangrijk om informatie uit de meldingen geanonimiseerd te documenteren, zoals:

- De datum van de melding
- Om welke verdachte situatie het ging (welke categorie)
- Leeftijd en geslacht melder
- Leeftijd en geslacht van de mogelijke verdachte(n)
- Leeftijd en geslacht van het mogelijke slachtoffer(s)
- Land of regio waar de verdachte situatie heeft plaatsgevonden
- Of er foto's of ander materiaal was geüpload
- Andere bijzonderheden van de melding
- Hoe de melding binnen kwam (telefoon, e-mail en meldingsformulier)
- Hoe de melder het meldpunt had gevonden (zoekopdracht internet, campagne, anders)

- » Bij casemanagement worden meldingen en berichten vastgelegd, gecategoriseerd en gedocumenteerd.

C. De kwaliteit van de resultaten

De kwaliteit van de resultaten geeft informatie over de vraag of de omschreven doelstellingen wat betreft de geleverde diensten konden worden bereikt, vanuit het perspectief van alle deelnemers. Zo worden effectiviteit en efficiëntie van laag-drempelige meldpunten geëvalueerd. De volgende criteria spelen een belangrijke rol:

1. **Gebruik en toegang van de aangeboden diensten**
2. **Werknemersperspectief**
3. **Uitwisseling en reflectie met samenwerkingspartners**
4. **Evaluatie en jaarverslag**
5. **Bereiken van de doelstellingen op basis van de Kwaliteitsstandaarden**

C1. Gebruik en toegang van de aangeboden diensten

Elk jaar evalueren de organisaties het aantal websitebezoekers en het aantal binnengekomen meldingen via telefoon, e-mail en meldingsformulier met behulp van websitestatistieken, kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Een evaluatie geeft informatie over hoe het gebruik van de dienst zich ontwikkelt en biedt mogelijkheden voor reflectie op het werk en de verdere ontwikkeling van het meldpunt.

- » De organisaties evalueren, kwalitatief en kwantitatief, de toegang tot het meldpunt en de ontvangen meldingen, als onderdeel van hun jaarlijkse evaluatie.

C2. Werknemersperspectief

Wat betreft de evaluatie van het meldpunt en casemanagement, zijn verschillende instrumenten nuttig, zoals teambijeenkomsten, teamcase besprekingen, supervisie- en werknemersbesprekingen en algemene zelfreflectie.

- » De verschillende mogelijkheden tot reflectie dienen om de kwaliteit te waarborgen en de druk op werknemers te verminderen.

C3. Uitwisseling en reflectie met samenwerkingspartners

Reflectie met netwerk- en samenwerkingspartners over het delen van informatie, samenwerking en het bereiken van doelstellingen met betrekking tot de kwaliteit van de resultaten moeten regelmatig plaatsvinden. De informatie verstrekt door samenwerkingspartners over de voortgang van zaken naar aanleiding van meldingen, maakt bijvoorbeeld duidelijk of essentiële informatie wordt gemeld en hoe de kwaliteit van de meldingen verder kan worden verbeterd. Met het oog op de beperkte middelen van de samenwerkingspartners, wordt aanbevolen om per evaluatieperiode te richten op enkele geschikte voorbeelden.

- » Regelmatige uitwisseling met samenwerkingspartners.

C4. Evaluatie en jaarverslag

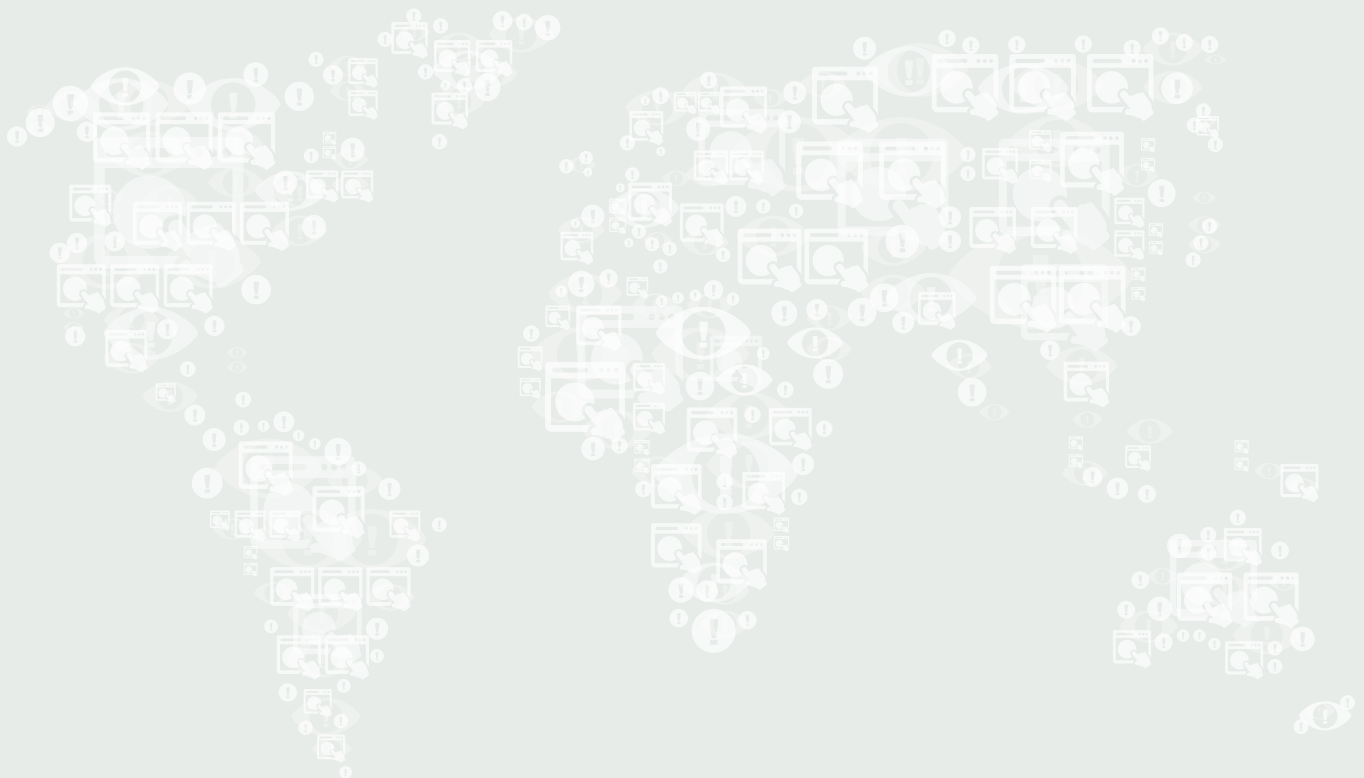
De organisatie van het meldpunt informeert haar partners over de resultaten van haar werk door een jaarverslag te publiceren. Dit bevat een overzicht van de belangrijkste zaken, statistische informatie, bezoekerscijfers van de meldingswebsite en over de ontvangen meldingen tijdens de meldingsperiode, en eventuele resultaten die hebben geleid tot een strafrechtelijk onderzoek. De evaluatie dient ook om de interne werkprocessen te verbeteren.

- » Organisaties verstrekken informatie over de resultaten van hun werk in een jaarverslag.

C5. Bereiken van de doelstellingen op basis van de kwaliteitsstandaarden

Door te monitoren binnen het team en met samenwerkingspartners, kan inzicht verkregen worden welke Kwaliteitsstandaarden nog verbetering behoeven. Hier kunnen doelstellingen voor worden opgesteld en een plan van aanpak voor de uitvoering ervan. Dit wordt dan in de volgende evaluatieronde geëvalueerd. Zo blijft er continue gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van het meldpunt.

- » De aanbevelingen voor aanpak, vastgelegd in de Kwaliteitsstandaarden, worden regelmatig beoordeeld op efficiëntie en op het halen van de doelstellingen.



MIMIMUM STANDAARDEN

Deze minimumstandaarden maken deel uit van de Kwaliteitsstandaarden voor laagdrempelige meldpunten.



Kwaliteit van de structuur

- » Er is een **werkplek** met geschikte kantoortechnologie
- » De organisatie heeft een intern **Kinderbeschermingsbeleid**, waaronder een zorgvuldig wervings- en selectieproces van nieuwe medewerkers
- » Er wordt geïnvesteerd in het opbouwen van een **professioneel netwerk** en streven naar **schriftelijke samenwerkingsovereenkomsten** met relevante partners
- » Er zijn duidelijk gedefinieerde kanalen voor **feedback-** en **klachten**

Proceskwaliteit

- » Het meldpunt is **eenvoudig te gebruiken** en biedt (indien beschikbaar) de mogelijkheid tot **anoniem melden/melden zonder persoonlijke gegevens**
- » Meldingen voorzien van contactgegevens krijgen **binnen 48 uur feedback**
- » Er is een **speciale webpagina met een meldingsformulier en korte informatie in een andere relevante taal**
- » Er is een **communicatiestrategie** ter verbetering van zoekmachineoptimalisatie, bewustmaking en zichtbaarheid en is in overeenstemming met de **communicatiestandaarden en de Luxemburgse Terminologie Richtlijnen**
- » Het meldpunt biedt informatie over het onderwerp, over nationaal geldende voorschriften voor gegevensbescherming en legt uit hoe het meldingsproces werkt
- » Alle meldingen worden vastgelegd, gecategoriseerd, **gedocumenteerd** en indien nodig doorgestuurd naar verschillende samenwerkingspartners
- » Er zijn regelmatig **teambijeenkomsten, bijscholing** en, indien nodig, **supervisie**

Kwaliteit van de resultaten

- » Jaarlijks vindt evaluatie plaats, waarbij bijvoorbeeld wordt gekeken naar de bezoekersaantallen van de website, naar de ontvangen meldingen, qua aantal en categorie en naar de tevredenheid van de medewerkers
- » Er is regelmatige uitwisseling en reflectie met samenwerkingspartners
- » Resultaten van de werkzaamheden worden vastgelegd in een jaarverslag

Checklist voor gebruiksvriendelijke meldpunten⁹

Criteria voor websites waar je melding kunt doen

- » Het heeft een duidelijke lay-out
- » Het is gemakkelijk om te zien waar de melding kan worden gedaan
- » Het is gemakkelijk te vinden met zoekmachines
- » Het is geschikt voor smartphones
- » Het bevat afbeeldingen, illustraties en korte video's

Criteria voor meldingsformulieren

- » Het formulier mag niet te lang zijn en de vraagstellingen niet te moeilijk
- » Er zijn informatieve voorbeelden, om een idee te geven van wat er wordt verwacht
- » Er is een optie om tussentijds op te slaan om het melden te pauzeren of later iets toe te voegen
- » Verplichte velden zijn duidelijk gemarkeerd
- » Documenten en foto's/video's kunnen worden geüpload
- » Er is informatie over voorschriften voor gegevensbescherming die van toepassing zijn op de melding en over wat er met de ingediende gegevens gaat gebeuren
- » Er is duidelijke en transparante informatie over anonimiteit en geheimhouding
- » Er is de mogelijkheid om anoniem te melden/zonder contactgegevens
- » Melders die niet anoniem zijn, krijgen een reactie (mogelijk een automatisch antwoord)

Informatie op meldingswebsites

- » Algemene informatie over het onderwerp, signalen van het criminele gedrag
- » Hoe je een melding doet, welke informatie relevant is
- » Een duidelijk, kort en gemakkelijk te vinden meldformulier
- » Veelgestelde vragen voor meer informatie en instructies
- » De negatieve effecten van anoniem melden (minder kans op succes)
- » Welke stappen worden genomen na een melding
- » Wat voor soort feedback je kunt verwachten na de melding
- » Wat de rol is van de melder na een melding
- » Wat te doen als iemand niet zeker is en hoe valse beschuldigingen worden voorkomen

⁹ Zie ook: Defence for Children - ECPAT the Netherlands: *Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism*, 2019; en het interview met expert Martin Sternsberger, oprichter van WP Stars

- » Succesverhalen van eerdere meldingen; hoe het melden kinderen kan helpen
- » Dat zelfs heel summiere informatie nuttig is voor de politie
- » Informatie over gegevensbescherming en wat met de gegevens gebeurt
- » De startpagina bevat een duidelijk zichtbare link naar het privacybeleid

Gegevensbescherming

- » Codering: informatie uit meldingen moeten gecodeerd zijn (bijv. Secure Socket Layer)
- » Gegevensoverdracht: de gegevens die via het meldingsformulier zijn ontvangen, mogen niet onversleuteld per e-mail worden verzonden
- » Toegangsbeveiliging: de data moet goed beveiligd zijn
- » Opslag: de duur van gegevensopslag moet worden gecommuniceerd

Zoekmachineoptimalisatie

- » Voer analyses uit van het zoekgedrag: trefwoordanalyse
- » De woorden en termen die worden gebruikt om de site te zoeken, moeten op de site staan
- » Google Ad Words via Google Grants is voor NGO's ter waarde van €10.000 /maand gratis

Gebruik van beelden

- » Er wordt met respect voor de waardigheid van personen gecommuniceerd
- » Het reduceren van kinderen tot slachtoffers of elke andere stereotiepe rol wordt vermeden
- » De organisatie bezit of publiceert geen afbeeldingen die een illustratie van seksuele uitbuiting bevatten. Kinderen moeten altijd gekleed zijn in foto's en afbeeldingen
- » Waar mogelijk moeten tekeningen van kinderen de voorkeur krijgen boven afbeeldingen van echte kinderen
- » Vóór publicatie worden de betrokken personen op het fotomateriaal op de hoogte gebracht en hun toestemming verkregen en/of die van de wettelijke voogd
- » Er wordt altijd gebruik gemaakt van pseudoniemen, tenzij anders overeengekomen
- » Zelfcontrole: heb ik toestemming van de geportretteerde? Als het mijn kind was, zou ik dan willen dat mijn kind zo geportretteerd wordt?

Input van jongeren

De actieve participatie van kinderen en jongeren vormt een integraal onderdeel van het werk van ECPAT. Voor de ontwikkeling van deze Kwaliteitsstandaarden voor laagdrempelige meldpunten werd ook de mening van jongeren meegenomen. Het ging om meningen met betrekking tot de bruikbaarheid van mechanismen zoals websites waar je melding kunt doen en meld-apps, evenals bewustmaking en online zichtbaarheid.

In de Kwaliteitsstandaarden werden aanbevelingen van jongeren verwerkt afkomstig van 6 focusgroepen met studenten in Oostenrijk, België, Duitsland, Frankrijk en Nederland met als onderwerp obstakels om kindermisbruik in het buitenland te melden. Daarnaast werd een online enquête gehouden op Oostenrijkse scholen voor toerisme, waar 225 jongeren tussen de 14 en 20 jaar hun mening gaven over het gebruik en de visuele presentatie van mobiele online meldtools, met name een app. Het onderzoek bestond uit 10 vragen en leidde tot de volgende conclusies en aanbevelingen met betrekking tot de ontwikkelde Kwaliteitsstandaarden:

Bruikbaarheidscriteria

- » Meldingswebsites moeten geschikt zijn voor mobiele apparaten
- » Een app mag geen extra geheugenruimte in beslag nemen
- » Het meldpunt moet bekendheid krijgen bij potentiële melders
- » Het meldpunt moet gemakkelijk online gevonden worden
- » Geef duidelijke informatie over wat er gebeurt met de gegevens die verzameld zijn door het meldpunt
- » Verstrek informatie over de gegevensbeschermingswetgeving en de beperkingen die dit meebrengt voor gemelde situaties
- » Vooraf geïnstalleerde meldingsapps worden vaker gebruikt. Het is dan niet nodig om naar meldpunten te zoeken en daarom zijn ze zeer laagdrempelig
- » Gemakkelijke, onmiddellijke toegang tot meldingstools is noodzakelijk om de laagdrempeligheid te verbeteren
- » Bij een meldingsapp zijn de obstakels om te melden minder
- » Elke meldingstool moet snel, gemakkelijk te gebruiken zijn
- » Melders moeten begrijpen wat het doel van hun melding is
- » Melders moeten worden geïnformeerd over het meldingsproces

Publicatie

ECPAT Austria

Stutterheimstraße 16-18/2/4/24e

1150 Wien

Tel./Fax: +43 1 293 16 66

info@ecpat.at

www.ecpat.at



 **Federal Chancellery**

Federal Minister for Women,
Families and Youth

 **Federal Ministry
Republic of Austria
Agriculture, Regions
and Tourism**