



## Qualitätsstandards

---

für niederschwellige Meldemechanismen  
zur Meldung von Verdachtsfällen von sexueller  
Ausbeutung von Kindern



# DON'T LOOK AWAY

## Impressum

Herausgeber: ECPAT Österreich, Wien, Februar 2020.

Redaktion: Astrid Winkler, Anita Pinter, Kerstin Dohnal.

Design: Designink, Die Niederlande.

Herzlichen Dank für die inhaltliche Expertise: Ariane Couvreur, ECPAT Belgien; Mechtild Maurer, Josephine Hamann, ECPAT Deutschland; Gabriela Kühn, ECPAT International; Celine Verheijen, Defence for Children – ECPAT Netherlands; Barbara Schlossbauer, STOPLINE; Dushica Naumovska, INHOPE; Martin Sternsberger, WP-Stars.

Dieses Dokument wurde im Rahmen des EU-Projektes „ALERT ACTORS REPORT“ (AAR-Projekt - Finanzhilfvereinbarung Nr. 810389 / REC-AG-2017 / REC-RDAP-GBV-AG-2017) erstellt. Das Projekt ist eine Kooperation von fünf ECPAT-Organisationen aus Österreich, Belgien, Frankreich, Deutschland sowie den Niederlanden und wird von Ministerien, Strafverfolgungsbehörden, Verbänden und Unternehmen für Reisen / Tourismus / Gastgewerbe, INHOPE, der Universität Leiden und ECPAT Luxemburg unterstützt.

Verantwortung von ECPAT Österreich und kann in keiner Weise als Ausdruck der Ansichten der Europäischen Kommission verstanden werden.



# Table of Contents

---

<b>EINFÜHRUNG</b> .....	<b>4</b>
Ausgangslage.....	5
<b>BEZUGSRAHMEN</b> .....	<b>6</b>
Niederschwelligkeit .....	6
Geltungsbereich der Qualitätsstandards .....	7
Ziele niederschwelliger Meldemechanismen .....	7
<b>QUALITÄTSSTANDARDS</b> .....	<b>8</b>
<b>A. Die Strukturqualität</b> .....	<b>8</b>
A1. Finanzierung .....	8
A2. Technische und räumliche Ausstattung.....	9
A3. Kinderschutz-Richtlinie .....	9
A4. Kompetenz und Qualifikation der Mitarbeiter*innen.....	9
A5. Inanspruchnahme von (professioneller) Unterstützung.....	10
A6. Netzwerk und Kooperationen .....	10
A7. Rückmeldekultur und Beschwerdemanagement.....	11
<b>B. Die Prozessqualität</b> .....	<b>11</b>
B1. Niederschwelliger Zugang und Erreichbarkeit.....	11
B2. Information und Kommunikation.....	12
B3. Anonymität und seine Limitationen .....	13
B4. Datenschutz .....	14
B5. Fallmanagement .....	15
<b>C. Die Ergebnisqualität</b> .....	<b>16</b>
C1. Inanspruchnahme und Akzeptanz des Angebotes .....	16
C2. Sicht der Mitarbeiter*innen .....	16
C3. Austausch und Reflexion mit Kooperationspartnern.....	17
C4. Evaluation und Jahresbericht .....	17
C5. Zielerreichung anhand der Qualitätsstandards.....	17
<b>SCHLUSSBEMERKUNG</b> .....	<b>18</b>
<b>MINIMUMSTANDARDS</b> .....	<b>19</b>
<b>ANHANG</b> .....	<b>21</b>
Checkliste für benutzerfreundliche Meldemechanismen.....	21
Jugendbeteiligung.....	23

Kinder in allen Ländern der Welt sind dem Risiko von Menschenhandel, sexueller Ausbeutung und Online-Gefahren wie Grooming<sup>1</sup>, Sextortion<sup>2</sup> und der Verbreitung von Missbrauchsdarstellungen ausgesetzt. Der Reise- und Tourismussektor und die Zahl der Reisenden wachsen stetig. In etlichen Destinationen werden Kinder, durch eine unkontrollierte touristische Entwicklung und mangelnder Menschenrechte, einem erhöhten Risiko ausgesetzt. Dies erleichtert es reisenden Sexualstraftäter\*innen, neue Opfer zu finden. Darüber hinaus gibt es vielerorts unzureichende rechtliche Rahmenbedingungen, Fälle von sexueller Ausbeutung von Kindern bleiben ungeahndet und die Korruption hält weiter an. Um Täter\*innen wirksam strafrechtlich zur Verantwortung ziehen zu können, müssen Wissen und Beweismittel von guter Qualität sein, um Entscheidungen treffen und Maßnahmen einleiten zu können.

---

*„DIE MELDUNG EINES VORFALLS DER SEXUELLEN AUSBEUTUNG VON KINDERN IM ZUSAMMENHANG MIT REISEN UND TOURISMUS, IST DER ERSTE SCHRITT ZUR AKTIVIERUNG DES RICHTSVERFAHRENS UND DES ZUGANGS DER OPFER ZUR JUSTIZ. WENN VORFÄLLE NICHT GEMELDET WERDEN, KANN KEIN PROZESS STATTFINDEN.“<sup>3</sup>*

---

Eine der entscheidenden Voraussetzungen für die Beendigung von sexueller Ausbeutung von Kindern auf Reisen und im Tourismus ist die strafrechtliche Verfolgung von Täter\*innen. Staaten haben diesbezüglich wertvolle Schritte unternommen, um Beratungs- und Meldemechanismen, wie Hotlines und Helplines einzurichten. Dennoch werden diese von Opfern sexueller Ausbeutung nach wie vor nur unzureichend genutzt. Aus diesem Grund erhalten Meldungen über Hinweise und Verdachtsfälle von Außenstehenden, Tourist\*innen, Reisenden, Zeug\*innen und Fachleuten eine immer entscheidendere Bedeutung. Besonders die Bekanntmachung und Etablierung niederschwelliger Meldemechanismen<sup>4</sup> wird zunehmend wichtiger. Denn manche Leute scheuen den direkten Kontakt mit einer Strafverfolgungsbehörde, insbesondere wenn persönliche Informationen und persönliche Daten angegeben werden müssen. Mit der Schaffung eines niederschweligen Angebotes kann die Anonymität der Meldenden gegenüber der Polizei bis zu einem gewissen Grad gewahrt werden. Dies kann jedoch auch Nachteile für die Strafverfolgung in Bezug auf die Beweissicherung mit sich bringen. Neben der Information über mögliche Verdächtige, können Hinweise von Reisenden auch dazu beitragen, neue Trends und Destinationen zu erkennen, in denen sexuelle Ausbeutung von Kindern vermehrt vorkommt. Diese Informationen sind für eine effektive Präventionsarbeit unerlässlich.<sup>5</sup>

1 Grooming<sup>1</sup> bezeichnet die gezielte Anbahnung sexueller Kontakte in Missbrauchsabsicht.

2 Der Begriff „Sextortion“ setzt sich aus den englischen Wörtern Sex und Extortion (Erpressung) zusammen und umfasst kriminelle Handlungen im Internet, wie die sexuelle Erpressung.

3 ECPAT International: Global Study on sexual exploitation of children in travel and tourism: Offenders on the move, 2016, S. 69

4 Unter Meldemechanismen werden Meldesysteme (wie über Telefon, E-Mail oder Online-Plattform) mitsamt ihrer Struktur verstanden, über die Hinweise und Verdachtsfälle an verschiedene Organisation – sowie auch direkt an die Polizei – gemeldet werden können. Niederschwellige Meldemechanismen hingegen fungieren als Schnittstelle zwischen den Meldenden und den Kooperationspartnern, wie etwa der Polizei.

5 Czarniecki, Dorothea: Viele Fälle – wenige Verurteilungen? Sexuelle Ausbeutung von Kindern im Ausland durch deutsche TäterInnen, 2016

Ein wichtiger Erfolg der letzten Jahre bei der Entwicklung von Meldemechanismen war die durch ECPAT<sup>6</sup> im Jahr 2014 initiierte internationale **Online-Meldeplattform** [www.dontlookaway.report](http://www.dontlookaway.report), die niederschwellige Meldungen von Hinweisen und Verdachtsfällen von sexueller Ausbeutung von Kindern im Kontext von Reisen und Tourismus ermöglicht. Die internationale Plattform bietet Meldemöglichkeiten aus 20 Ländern<sup>7</sup> (17 Länder aus der EU, Mauritius, der Ukraine und den USA) und ist in den fünf Sprachen Englisch, Französisch, Deutsch, Spanisch und Russisch verfügbar. Diese niederschwellige Meldeplattform hat sich als wirksames Instrument erwiesen, da Verdachtsfälle von mutmaßlichem Kindesmissbrauch gemeldet werden und in einigen Fällen auch zu Verhaftungen geführt haben<sup>8</sup>.

Für die Erarbeitung dieser Qualitätsstandards stand die Weiterentwicklung und Qualitätssicherung von niederschweligen Meldemechanismen im Vordergrund. Im Rahmen des EU-Projektes „Alert Actors Report: A protective environment for children to live free from sexual exploitation in the travel/tourism/hospitality sector“ führten fünf ECPAT-Organisationen zusammen mit ihren Kooperationspartnern im Vorfeld zwei Studien<sup>9</sup> durch: eine internationale Studie<sup>10</sup> zur Überwindung von Hindernissen die Reisende möglicherweise bei einer Meldung von Verdachtsfällen erleben, wenn sie im Ausland Zeuge oder Zeugin von sexueller Ausbeutung von Kindern werden; sowie eine Vergleichsstudie<sup>11</sup> zu niederschweligen Meldemechanismen.

Zu den größten Hindernissen eine Meldung abzugeben zählen, neben der generell fehlenden Bekanntheit für das Thema und der Meldeplattformen, auch gewisse Hemmschwellen, wie etwa: die Unsicherheit ob ein Verbrechen tatsächlich passiert ist und die Angst vor den Konsequenzen und falschen Anschuldigungen; die Angst das Kind oder die Kinder in Schwierigkeiten zu bringen sowie die Unsicherheit, dass nichts mit der Meldung passieren wird oder dass keine Möglichkeit für eine anonyme Meldung gegeben ist. Die Hauptgründe hingegen, die Menschen zu einer Meldung motivieren, sind: zu wissen, was mit der Meldung passieren wird; zu wissen, welche Rolle die Meldenden nach einer Meldung haben werden; Beispiele von Erfolgsgeschichten; die Möglichkeit anonyme Meldungen machen zu können und der Wunsch ein Feedback oder eine Rückmeldung zu erhalten.

Auf Grundlage der Ergebnisse und Empfehlungen aus diesen beiden Studien wurden diese Qualitätsstandards zur Weiterentwicklung von niederschweligen Meldemechanismen entwickelt. Darüber hinaus haben Organisationen und Expert\*innen aus dem ECPAT-Netzwerk sowie externe Expert\*innen ihr Feedback und ihre fachliche Expertise eingebracht.

Das Ziel dieses Dokumentes ist es, den Qualitätsstandards einen verbindlichen Charakter zu verleihen, an dem alle (neuen) Mitglieder des Portals [www.dontlookaway.report](http://www.dontlookaway.report) arbeiten sollten, um diesen zu erreichen. Es wird jedoch den Betreibenden der Meldemechanismen obliegen, ein Prozedere festzulegen, das den Beitrittsprozess

6 [www.ecpat.net](http://www.ecpat.net): ECPAT ist ein weltweites Netzwerk von 107 Organisationen in 95 Ländern (Stand: August 2019), das sich für die Beendigung der sexuellen Ausbeutung von Kindern durch Prostitution und Menschenhandel sowie Online, auf Reisen und im Tourismus einsetzt.

7 Stand September 2019

8 ECPAT International: Global Study on sexual exploitation of children in travel and tourism: Offenders on the move, 2016, S. 69.

9 Insgesamt waren fünf Länder an den Studien beteiligt, die trotz des Umfangs nicht repräsentativ sind.

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

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

neuer Organisationen oder Partner regelt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Minimumstandards als Kriterium für die Teilnahme dienen sollen, gleichzeitig sollen aber auch neue, interessierte Partner die Chance erhalten, sich mit den Standards vertraut zu machen, die Möglichkeit der Umsetzung im nationalen Kontext zu prüfen und ihre Organisationen innerhalb eines festgelegten und realistischen Zeitraums entsprechend zu entwickeln. In dieser Weise gehandhabt, können Standards dazu beitragen, die Entwicklung von Organisationen zu fördern und ihr Potenzial zu stärken.

## BEZUGSRAHMEN

---

Zentrale Grundlage für die Arbeit von ECPAT ist die **UN-Konvention über die Rechte des Kindes** sowie deren drei Zusatzprotokolle.<sup>12</sup> Laut Kinderrechtskonvention sind alle jungen Menschen unter 18 Jahren als Kinder beziehungsweise als Jugendliche zu betrachten und aufgrund ihres Alters besonders schutz- und förderbedürftig. ECPAT betätigt sich aktiv und präventiv gegen Kinderrechtsverletzungen aller Art weltweit. Insbesondere der Schutz vor sexueller Ausbeutung steht im Fokus der Arbeit des Vereins. Als Basis der täglichen Arbeit sieht ECPAT seine Aufgabe darin, die Rechte aller Kinder zu stärken, die Entwicklungschancen von Kindern zu verbessern und sie vor möglichen Gefährdungen zu schützen. In den meisten Ländern existieren Straf- und Sozialgesetze, die Kinder schützen und Missbrauchs- und Misshandlungstäter\*innen der Strafverfolgung aussetzen. In manchen Ländern sind die staatlichen juristischen Systeme jedoch nicht mit ausreichend Ressourcen ausgestattet, um wirkungsvoll und zeitnah gegen Täter\*innen vorzugehen, und die den Kindern garantierten Rechte umzusetzen. Mit der „Extraterritorialen Gesetzgebung“ bei Kindesmissbrauch und -ausbeutung, ist eine Strafverfolgung nach national geltendem Recht auch dann möglich, wenn die Sexualstraftat außerhalb des Herkunftslandes des/der Täter\*innen begangen wurde.

### Niederschwelligkeit

In der Sozialen Arbeit spricht man von **Niederschwelligkeit**<sup>13</sup>, wenn die Voraussetzungen oder der Aufwand für den Zugang und die Inanspruchnahme eines Angebotes möglichst gering sind. Unter Niederschwelligkeit in Bezug auf Meldemechanismen verstehen wir, die Schaffung eines möglichst einfachen Zuganges zu Meldemechanismen. Gleichzeitig sollen die Einstiegshürden und die Hemmschwellen minimiert werden, um dadurch möglichst viele Menschen anzusprechen und eine rasche, unbürokratische Nutzung zu ermöglichen. Das bedeutet, dass die Meldemechanismen jederzeit kostenfrei, unverbindlich, freiwillig und, falls verfügbar auch anonym in Anspruch genommen werden können.

12 Fakultativprotokoll betreffend die Beteiligung von Kindern an bewaffneten Konflikten; Fakultativprotokoll betreffend den Verkauf von Kindern, die Kinderprostitution und die Kinderpornografie; Fakultativprotokoll zu Individualbeschwerde.

13 Mayerhofer, Hemma: Niederschwelligkeit in der sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. 2012, S 147.

## Geltungsbereich der Qualitätsstandards

Dieses Dokument dient als Orientierung für die Qualitätssicherung und -entwicklung von niederschweligen Meldemechanismen. Die folgenden Qualitätsstandards werden folgendermaßen verstanden:

- **Handlungsempfehlung.** Die Qualitätsstandards richten sich an Betreiber\*innen von Meldeportalen und NGOs, die einen niederschweligen Zugang zu Meldemechanismen ermöglichen sowie an Organisationen, die eine direkte Meldung an die Strafverfolgungsbehörden empfehlen.
- **Minimumstandards.** Die Minimumstandards<sup>14</sup> richten sich an (neue) Partner\*innen des Meldeportals [www.dontlookaway.report](http://www.dontlookaway.report). Innerhalb dieses Portals gelten diese Standards als Mindeststandards.
- **Interner Leitfaden und Orientierungshilfe.** Sie tragen zur Transparenz, zum Austausch und zur Verbesserung der internen Arbeitsprozesse ECPATs und deren Partnerorganisationen bei.
- **Informationsangebot.** Sie informieren Stakeholder, Kooperationspartner sowie Melder\*innen und verdeutlichen nach außen die Leistungen und den Auftrag niederschwelliger Meldemechanismen.

Die vorliegenden Qualitätsstandards sind nicht allumfassend zu verstehen, sondern stellen folgende Anliegen in den Mittelpunkt:

- **Praxistauglich:** Die Standards sind im Arbeitsalltag nützlich und praktikabel und für unterschiedlichste Organisationen anwendbar.
- **Transparent:** Die Standards bieten, im Rahmen der jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen, ein hohes Maß an interner Transparenz im Umgang mit Informationen, Daten und Arbeitsabläufen.

## Ziele niederschwelliger Meldemechanismen

Die Umsetzung dieser Qualitätsstandards richtet sich nach den länderspezifischen Bedingungen und nach den Möglichkeiten der einzelnen Organisationen. Niederschweligen Meldemechanismen dienen zur Erreichung folgender Ziele:

- Melder\*innen und Opfer zu schützen
- Täter\*innen strafrechtlich zur Verantwortung zu ziehen
- den Meldevorgang zu optimieren und zu verbessern
- die Hemmschwellen abzubauen, bevor eine Meldung erstellt wird
- die Anzahl und Qualität von Meldungen zu erhöhen
- die Kooperation mit fachlichen Partner\*innen und Expert\*innen zu verbessern
- die Abwicklung und Dokumentation nach fachlichen Kriterien zu verbessern
- die öffentliche Sichtbarkeit der Meldemechanismen zu verbessern
- die Qualität der Ergebnisse zu verbessern

<sup>14</sup> Siehe Minimumstandards auf Seite 19.

Im Folgenden wird eine Liste an Kriterien formuliert, die gewährleisten sollen, dass die Arbeit der Organisationen und Betreiber\*innen von Meldeportalen den Qualitätsstandards entsprechen. Diese sind als Handlungsempfehlung zu verstehen, die im Hinblick auf finanzielle und personelle Ressourcen bestmöglich erfüllt werden sollen. Die Qualitätskriterien lassen sich auf unterschiedlichen Ebenen – Struktur, Prozess und Ergebnis – benennen.

## A. Die Strukturqualität

Die Strukturqualität erfüllt die Voraussetzungen und Bedingungen für die professionelle Umsetzung. Sie umfasst die **organisatorischen Rahmenbedingungen und Ressourcen**, die zur Erbringung der Leistungen notwendig sind. Diese entscheiden darüber, ob Meldemechanismen in Anspruch genommen werden, den Bedürfnissen der Zielgruppe entsprechen, zu den angestrebten Zielen führen sowie ob die Gesundheit und Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter\*innen auf Dauer gewährleistet ist. Dabei machen folgende Standards die Strukturqualität aus:

1. **Finanzierung**
2. **Technische und räumliche Ausstattung**
3. **Kinderschutz-Richtlinie**
4. **Kompetenz und Qualifikation der Mitarbeiter\*innen**
5. **Verfügbarkeit von (professioneller) Unterstützung**
6. **Netzwerk und Kooperationen**
7. **Rückmeldekultur und Beschwerdemanagement**

### A1. Finanzierung

Die Finanzierung ist eine Grundvoraussetzung für die Betreibung von Meldemechanismen. Es liegt in der Verantwortung der Organisationen für eine adäquate Finanzierung zu sorgen, um die technische und räumliche Ausstattung sowie die personellen Ressourcen zu gewährleisten. Finanzielle Mittel und Fachwissen sind nicht nur für die Bearbeitung der eingehenden Meldungen erforderlich, sondern auch für die Bekanntmachung der Meldemechanismen bei der/den Zielgruppe(n). Meldemechanismen sollten von der Regierung als Dienstleistung für die Öffentlichkeit so weit wie möglich unterstützt werden. Die Betreiber\*innen von Meldemechanismen sollten Lobbyarbeit in nationalen und internationalen Gremien mit einschließen, um Anerkennung für eine nachhaltige Finanzierung zu erreichen. Die Finanzierung der Meldemechanismen ist organisationsabhängig, erfolgt jedoch meist über Subventionen. Die Förderakquise bildet daher die Basis zur Aufrechterhaltung der professionellen Leistungen der Meldemechanismen.

» Die Sicherstellung einer adäquaten Finanzierung und Expertise für die Bekanntmachung von Meldeportalen.

## A2. Technische und räumliche Ausstattung

Ziel von Meldemechanismen ist es, Hinweise oder Verdachtsfälle von sexueller Ausbeutung von Kindern im Tourismus und auf Reisen entgegen zu nehmen. Dies kann online etwa über ein Meldeportal oder auch via Telefon oder E-Mail erfolgen.

Den Mitarbeitenden soll eine freundliche, geschützte und ungestörte Atmosphäre gewährleistet werden. Dies beinhaltet beispielsweise Büroräumlichkeiten mit Arbeitsplätzen und entsprechender Bürotechnik samt Software, Telefonanschlüssen, Anrufbeantworter sowie abschließbare Büro- und Besprechungsräume. Die Büroräumlichkeiten sollten gut zugänglich sein. Da die über die Meldemechanismen übermittelten Informationen und Materialien hochsensibel sind, soll die IT-Sicherheit und die Datensicherheit des Büros jederzeit gewährleistet sein. Je nach Umfang und Art der eingehenden Meldungen sollten Investitionen für separate Server- und Datenspeicherräume in Betracht gezogen werden.

- » Die Mitarbeiter\*innen erhalten einen **Arbeitsplatz mit entsprechender Bürotechnik**. Die IT- und Datensicherheit soll jederzeit gewährleistet sein.

## A3. Kinderschutz-Richtlinie

Jede Organisation, die Meldemechanismen betreibt, hat eine Kinderschutz-Richtlinie<sup>15</sup> entwickelt und umgesetzt. Mit der Kinderschutz-Richtlinie wird sichergestellt, dass der Schutz von Kindern als Qualitätsmerkmal in die eigene Arbeit integriert wird. Diese Richtlinie soll einen Verhaltenskodex zum Kinderschutz, Kriterien zur Personaleinstellung sowie ein Prozedere für interne Verdachtsfälle beinhalten. Der Kodex garantiert einen professionellen und persönlichen Kinderschutzstandard und beinhaltet, dass Personen, die im Auftrag der Organisation direkt mit Kindern in Kontakt kommen, ein – den Standards des jeweiligen Landes – entsprechendes polizeiliches Führungszeugnis<sup>16</sup> vorzulegen haben. Dies sollte für bestehende und neu einzustellende Mitarbeiter\*innen gelten.

- » Die Organisation hat eine Kinderschutz-Richtlinie, die sich an den internationalen Mindeststandards orientiert<sup>17</sup>, mindestens jedoch einen Verhaltenskodex zum Kinderschutz, Standards zur Personalpolitik sowie ein Prozedere für den Umgang mit Verdachtsfällen beinhaltet.

## A4. Kompetenz und Qualifikation der Mitarbeiter\*innen

Die Anstellung der Mitarbeiter\*innen erfolgt nach den Kriterien der Kinderschutz-Richtlinie. Die Bewerber\*innen werden sorgfältig ausgewählt und überprüft. Dazu müssen sie ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen und Referenzen bekannt geben. Die Mitarbeiter\*innen bringen relevante Grundvoraussetzungen und unterschiedliche Qualifikationen mit, um ein interdisziplinäres Team zu bilden, dem auch Kommunikations- und Kampagnenexpert\*innen angehören. Die Mitarbeitenden werden entsprechend ihrer Aufgaben und Funktionen fortlaufend geschult und erhalten fundierte Trainings, die sie unter anderem auf die Aufgabe, Meldungen

15 Siehe Child Protection Policy von ECPAT International, [www.ecpat.org](http://www.ecpat.org)

16 Dafür ist etwa in Österreich die spezielle Strafregisterbescheinigung „Kinder- und Jugendfürsorge“ vorzulegen.

17 Siehe <https://www.keepingchildrensafe.org.uk>

entgegenzunehmen vorbereitet. Die fortlaufende Evaluation der Arbeit erfolgt durch regelmäßige Teamsitzungen und Team-Fallbesprechungen sowie wenn nötig durch Supervisionen.

- » Die Organisationen achten auf ein umsichtiges Anstellungs- und Auswahlverfahren gemäß ihrer Kinderschutz-Richtlinie, das die Prüfung der Strafregisterbescheinigung bzw. des Führungszeugnisses und der Referenzen inkludiert.
- » Die Mitarbeiter\*innen erhalten regelmäßig, ihren Aufgaben entsprechende, Schulungen.

## A5. Inanspruchnahme von (professioneller) Unterstützung

Die Organisationen und Betreiber\*innen der Meldemechanismen sollten bestrebt sein, eine Organisations- und Führungskultur zu fördern, welche die Mitarbeiter\*innen auf allen Ebenen ermutigt, ihre Ansichten und Bedenken ohne Angst vor Urteil oder Kritik zum Ausdruck zu bringen. Es sollte ein offenes, zugängliches und unterstützendes Umfeld vorhanden sein, um psychologische Barrieren innerhalb der Organisation zu minimieren. Es ist besonders wichtig, dass Mitarbeiter\*innen, die sich mit schwierigen und teilweise belastenden Verdachtsfällen beschäftigen, ihre Erfahrungen offen mit Kollegen und Führungskräften teilen können. Um emotionale oder psychische Probleme zu vermeiden und zu identifizieren, die durch die Arbeit verursacht oder verschlimmert werden, sollte allen Mitarbeiter\*innen in regelmäßigen Abständen eine Einzel- oder Gruppenberatung sowie Nachbesprechung angeboten werden – idealerweise in Form einer Supervision. Dies ist für die Mitarbeitenden, die an einem Meldemechanismus arbeiten, von entscheidender Bedeutung.

Darüber hinaus wird ein Mitarbeiterhandbuch die Umsetzung dieser Themen unterstützen und kann Regelungen z.B. zu Einarbeitung, Schulungen, Arbeitsbedingungen, Sozialleistungen und Unterstützung enthalten. Es gibt den Mitarbeitenden klare Ratschläge und schafft eine Kultur, in der Angelegenheiten fair und konsequent behandelt werden.

- » Die Organisationen leben eine offene, zugängliche und unterstützende Organisations- und Führungskultur und bieten den Mitarbeitenden regelmäßig professionelle Unterstützung an.

## A6. Netzwerk und Kooperationen

Eine wichtige Voraussetzung für die professionelle Arbeit der Betreiber\*innen von niederschweligen Meldemechanismen ist der Aufbau eines fachlichen Netzwerks mit den Strafverfolgungsbehörden, der Reise- und Tourismusbranche, Regierungen, anderen relevanten Meldemechanismen, Jugendschutzorganisationen, Fachberatungsstellen, NGOs – wie ECPAT Organisationen – sowie Kinderschutz-Expert\*innen.

Unterzeichnete Kooperationsvereinbarungen, wie z.B. Memorandum of Understanding, können in diesem Zusammenhang behilflich sein, um Ziele und Rollen der kooperierenden Parteien, die Verantwortlichkeiten, den Austausch von Daten und Informationen, die Gesetzeslage zum Kinderschutz, zur Strafverfolgung sowie den Umfang und die Dauer der Zusammenarbeit zu definieren.

- » Der Aufbau eines fachlichen Netzwerks ist eine Grundvoraussetzung für die professionelle Arbeit.
- » Kooperationsvereinbarungen regeln u.a. die Rollen, Verantwortlichkeiten und den Informations- und Datenaustausch zwischen den Parteien.

## A7. Rückmeldekultur und Beschwerdemanagement

Die Organisationen die Meldemechanismen betreiben, streben eine beschwerdeoffene Arbeitshaltung und Rückmeldekultur an. So werden Ratsuchende über die Möglichkeit der Rückmeldung, bezogen auf die Arbeit der Organisationen, informiert. Dabei bestehen klare und definierte Rückmelde- und Beschwerdewege.

- » Die Meldemechanismen beinhalten klar definierte Rückmelde- und Beschwerdewege.

## B. Die Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt den Ablauf der Arbeits- und Bearbeitungsvorgänge. Die angebotenen Leistungen folgen den qualitativen Standards für die Arbeit im Kinderschutz. Die Organisationen tragen die Verantwortung für ihre Arbeit und gestalten diese selbständig im Rahmen fachlicher und qualitativer Vorgaben. Die Schlüsselprozesse dabei sind:

1. **Niederschwelliger Zugang und Erreichbarkeit**
2. **Information und Kommunikation**
3. **Anonymität**
4. **Datenschutz**
5. **Fallmanagement**

### B1. Niederschwelliger Zugang und Erreichbarkeit

Die Zugänge zu den Meldemechanismen sind niederschwellig konzipiert. Das bedeutet, dass sie allen Meldenden offen zur Verfügung stehen, einfach zu handhaben und kostenlos sind. Die Meldenden können jederzeit über das Meldeportal melden und sich während der Bürozeiten per Telefon oder E-Mail zum Meldevorgang beraten lassen. Nach Eingang einer Online-Meldung mit Kontaktdetails oder einer Meldung per E-Mail erfolgt die Kontaktaufnahme oder eine Bestätigung an den/die Melder\*in innerhalb von 48 Stunden beziehungsweise am ersten Werktag nach der Meldung. Dies kann idealerweise mit einer automatischen Eingangsbestätigung umgesetzt werden. Bei Meldungen via Telefon oder E-Mail gibt es außerhalb der Öffnungszeiten eine Information zur Erreichbarkeit auf dem Anrufbeantworter und auf der Homepage.

- » Ein **niederschwelliger Zugang** gewährleistet eine einfach zu handhabende Meldemöglichkeit.
- » Eine **bestätigende Kontaktaufnahme** erfolgt innerhalb von **48 Stunden**, idealerweise wird eine automatische Eingangsbestätigung der Meldung versendet.

## B2. Information und Kommunikation

Das Meldeportal bietet aktuelle Informationen sowie eine Anleitung zum Meldevorgang und zum Meldeprozess:

- Allgemeine Informationen zum Thema (u.a. wie Meldungen Kindern helfen können; dass selbst wenige Informationen für die Polizei nützlich sind, um Fälle zu untersuchen sowie Hotspots und Trends zu identifizieren)
- Wie eine Meldung erstellt werden kann.
- Klares, kurzes und leicht zu findendes Meldeformular.
- FAQs für weiterführende Informationen und Anleitungen.
- Die Möglichkeit eine anonyme Meldung zu machen (falls verfügbar).
- Weitere Schritte, die nach einer Meldung unternommen werden.
- Die Rolle des Melders / der Melderin nach einer Meldung.
- Welche Art von Feedback hinsichtlich der Meldung möglich ist.
- Erfolgsgeschichten von früheren Meldungen.

Außerdem verdeutlichen folgende Informationen den Sachverhalt, die Ziele und Grenzen eines Meldeportals:

- Datenschutzbestimmungen, Anonymität, Verschwiegenheit
- Nationale Gesetzgebung und extraterritoriale Strafverfolgung
- Ggf. Auflistung und Verlinkung zu den Kooperationspartnern
- Qualitätsstandards
- Kontakt- und Beschwerdemöglichkeiten
- Informationen zur Organisation und Finanzierung

Ein Meldeportal (zum Beispiel in Form einer Webseite) ermöglicht den Eingang von Meldungen und beinhaltet ein Online-Meldeformular über das der/die Melder\*innen die relevanten Informationen versenden kann – falls verfügbar auch anonym. Das **Meldeformular** selbst bietet entsprechende Texteingabefelder und die Möglichkeit Angaben zu Art, Ort, Zeitpunkt der Beobachtung, zu beteiligten Personen sowie weiterführenden Anmerkungen zu machen. Pflichtfelder sind deutlich gekennzeichnet und eine Zwischenspeicherfunktion ermöglicht, die Meldung zu pausieren oder zu einem späteren Zeitpunkt fortzuführen. Außerdem soll das Hochladen von Bildern oder Dokumenten ermöglicht werden. Das Formular sollte so gestaltet werden, dass die Meldenden angewiesen werden, besonders relevante Informationen zu melden. Um die Qualität der Informationen für polizeiliche Ermittlungen zu erhöhen, ist es in der Regel sinnvoll, den Fokus auf die so genannten „Goldenen Ws“ zu richten (wann, wo, wer, was, womit, wie, warum ist die Situation verdächtig).

Es gibt eine klare Kommunikationsstrategie und eine zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit. Die Meldemechanismen werden beispielsweise mit Plakaten, Foldern, (Social-Media)-Kampagnen, Veranstaltungen sowie im Internet und wenn möglich in klassischen Medien bekannt gemacht. Insbesondere die Auffindbarkeit im Internet soll durch den Einsatz von Suchmaschinenoptimierung, Google Key/Ad Words unterstützt werden. Eine klare Analyse des Suchverhaltens und der Schlüsselwörter, einschließlich der Anwendung spezifischer Begriffe und Wörter auf der Webseite, wird die Sichtbarkeit und Auffindbarkeit der Meldemechanismen unterstützen. Die Meldewebsite ist kompatibel für Smartphones und andere mobile Geräte. Darüber hinaus enthält sie eine kurze Zusammenfassung auf Englisch oder in einer anderen relevanten Fremdsprache mit einem Verweis auf das internationale Meldeportal.

# DON'T LOOK AWAY

Worte und Bilder transportieren Botschaften und vermitteln bestimmte Vorstellungen, wie von sexualisierter Gewalt und Ausbeutung betroffene Kinder gesellschaftlich wahrgenommen werden. Die Berichterstattung und Kommunikation über die Arbeit sind wichtige Elemente, um zur Verwirklichung von Kinderrechten beizutragen. Dabei wird auf eine fachlich differenzierte und verantwortungsvolle Berichterstattung Wert gelegt und unter anderem folgende Kommunikationsstandards<sup>18</sup> beachtet:

- In der Kommunikation (nach außen und nach innen) wird die Würde der Person gewahrt.
- Die Reduzierung auf eine Opfer- oder andere stereotype Rolle wird vermieden.
- Bildliche Darstellungen die eine Illustration sexueller Ausbeutung beinhalten, werden weder besessen noch veröffentlicht. Kinder müssen auf Fotos und bildlichen Darstellungen immer bekleidet sein.
- Wenn möglich, sollten Zeichnungen von Kindern gegenüber Bildern von echten Kindern bevorzugt werden.
- Vor der Veröffentlichung werden die betreffenden Personen informiert und deren Zustimmung eingeholt.
- Es werden immer Pseudonyme verwendet, sofern es nicht anders vereinbart wird.

Bei der Definition der unterschiedlichen Formen von Missbrauch und Ausbeutung von Kindern sollen die Luxemburg Richtlinien<sup>19</sup> eingehalten werden.

- » Jedes Meldeportal sollte eine **einfache und intuitive Bedienung** haben und aktuelle Informationen enthalten.
- » Klare **Kommunikationsstrategie**, zielgruppenspezifische **Öffentlichkeitsarbeit** und **Suchmaschinen-Optimierung** unterstützen die Auffindbarkeit im Internet.
- » Jedes Meldeportal verfügt über ein spezifisches **Meldeformular** sowie über eine Kurzinformation in einer weiteren relevanten Sprache.
- » Kommunikation und Berichterstattung in Wort und Bild erfolgt nach den **Kommunikationsstandards** und den **Luxemburg Richtlinien**.

## B3. Anonymität und seine Limitationen

Die Betreiber\*innen eines Meldeportals informieren über den Umgang mit anonymen Meldungen. Anonymität bedeutet, eine Meldung zu machen, ohne seine Identität aktiv offenzulegen. Die Organisationen kommunizieren transparent über anonyme Meldemöglichkeiten und ihre Grenzen auf ihrem Meldeportal. Im Falle einer Meldung ohne der Offenlegung persönlicher Informationen, lehnt die meldende Person die Möglichkeit ab, weitere Kontakte, Rückmeldungen und Informationen zu erhalten. Es sollte klargestellt werden, dass die Chance auf erfolgreiche Verurteilungen im Vergleich zu nicht anonymen Meldungen abnimmt. Aus diesem Grund sollten die Meldenden ermutigt werden, ihre Identität offenzulegen. Anonyme Meldungen sollten nur dann eingesetzt werden, wenn sich Menschen in Gefahr fühlen. Wenn die Möglichkeit für anonyme Meldungen angeboten wird, soll klar kommuniziert werden, welcher Grad der Anonymität zugesichert wird und was dies für die polizeilichen Ermittlungen bedeutet. Dazu zählt auch die Information darüber, welche Daten des Meldenden aufgezeichnet bzw. gespeichert werden und den Strafverfolgungsbehörden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

<sup>18</sup> Siehe auch Kinderschutz-Richtlinie von ECPAT Deutschland und ECPAT Österreich.

<sup>19</sup> <http://luxembourgguidelines.org> Terminology Guidelines for the Protection of Children from Sexual Exploitation and Sexual Abuse, 2016.

Der/Die Melder\*in findet auf der Meldeseite eine Information zum Umgang mit Anonymität / Meldungen ohne persönliche Informationen und welches System die jeweilige Meldeseite anwendet.

- » **Jedes Meldeportal ermutigt die Meldenden Kontaktdaten anzugeben.** Im Falle einer anonymen Meldung bzw. einer Meldung ohne persönliche Informationen, werden klare Informationen über die mögliche Nachverfolgung von IP/URL bekannt gegeben, die bei Ermittlungen durch die Behörden angefragt werden können.

## B4. Datenschutz

Es besteht absolute Transparenz über die Datenverarbeitung und die Verwendung von persönlichen Informationen. Es muss für die Meldenden klar sein, was mit ihren Daten geschieht. Insbesondere werden sie über die national geltenden Datenschutzbestimmungen, die für die Meldung gelten (z.B. DSGVO in der EU) sowie über die Anonymität und Verschwiegenheit aufgeklärt. Darüber hinaus muss klar sein, dass Strafverfolgungsbehörden Daten erhalten, sobald ein konkreter Verdacht vorliegt. Sollte es zu weiteren Ermittlungen oder gar Gerichtsverfahren kommen, können diese Daten auch Dritten (z.B. dem Verteidiger des Angeklagten) zugänglich gemacht werden. Das Vorgehen sollte im Vorfeld mit den jeweiligen Behörden klar vereinbart und entsprechende Informationen bereitgestellt werden.

Falls das Meldeportal der DSGVO unterliegt, muss der/die Melder\*in ein Kontrollkästchen mit entsprechender Aufklärung zur DSGVO bestätigen und die Bedingungen akzeptieren. Zusätzliche Informationen sollen auf die Datenschutzerklärung des Meldeportals verweisen, die beispielsweise die Dauer der Datenspeicherung enthält.

Die Verschwiegenheitspflicht gilt für alle Mitarbeitenden der Meldemechanismen gemäß den nationalen gesetzlichen Bestimmungen sowie auch für die juristische Person. Darüber hinaus sollte, wie bei Anonymität, geklärt werden unter welchen Umständen die Verschwiegenheit nicht gewährleistet werden kann. Zum Schutz der Daten vor Manipulation sollen außerdem die Verschlüsselung der Daten von der Webseite sowie der übermittelten Daten berücksichtigt werden. Es wird dringend empfohlen, das Verfahren, wie die eingehende Meldung und ihre Daten bearbeitet, gespeichert und weiter behandelt werden (z.B. mit der Polizei und/oder anderen Behörden), mit einem Datenschutzspezialisten/Rechtsanwalt des jeweiligen Landes zu überprüfen.

- » **Jedes Meldeportal informiert über die national geltenden Datenschutzbestimmungen sowie über die eigene Datenschutzerklärung, Anonymität und Verschwiegenheit.**

## B5. Fallmanagement

Auch wenn die auf dem Portal [www.dontlookaway.report](http://www.dontlookaway.report) angeführten niedrighschwelligen Meldemechanismen für Meldungen über den Verdacht der sexuellen Ausbeutung von Kindern im Reise- und Tourismusbereich gedacht sind, erhalten die Mechanismen auch andere Arten von Meldungen. Diese Verdachtsfälle erfordern unterschiedliche Reaktionen und Maßnahmen. Die Kategorisierung der Meldungen werden je nach Verdachtsfall vorgenommen, wie zum Beispiel:

- Sexuelle Ausbeutung/Missbrauch von Kindern durch Staatsbürger in einem anderen Land
- Sexuelle Ausbeutung/Missbrauch von Kindern durch Staatsbürger im Heimatland
- Materialien zum Online-Missbrauch
- Andere Formen von Gewalt gegen Kinder

Die **Dokumentation** ist ein wesentlicher Bestandteil professioneller Arbeit. Die Informationen sollten nachvollziehbar (was, wann, wer) und geschützt (sicher vor unbefugtem Zugriff) sein. Die Informationen sollten nach einer gewissen Zeit, entsprechend der Datenschutzerklärung, auch gelöscht werden.

Folgende **Dokumente** könnten – insbesondere für neue Partnerorganisationen – als Vorlage und Orientierung dienen und im Rahmen einer Meldung bearbeitet und erfasst werden:

- Meldungsübersichtstabelle (fortlaufende Nummerierung der Meldungen, Eckdaten)
- Datenerfassungsblatt (internes Dokument: Ersterfassung der Informationen aus dem Meldeportal / Telefon / E-Mail)
- Verlaufs- und Falldokumentation (zur chronologischen Dokumentation und Zusammenfassung inklusive Abschlussprotokoll)

Diese Abläufe können nach Bedarf übernommen, ergänzt oder angepasst werden. Abhängig von den nationalen Rahmenbedingungen werden Verdachtsfälle an verschiedene Kooperationspartner weitergeleitet.

Das **Monitoring und die Evaluation** der Verlaufs- und Falldokumentation sollte auf verschiedenen Ebenen erfolgen, z.B. durch ein Vier-Augen-Prinzip, Teambesprechungen, Team-Fallsitzungen, Beratung, Supervision oder durch Fort- und Weiterbildung.

- » Im **Fallmanagement** werden Meldungen erfasst, kategorisiert, dokumentiert und ggf. an unterschiedliche Kooperationspartner weitergeleitet.
- » Für das **Monitoring und die Evaluation** dienen folgende Vorgehensweisen: Verlaufs- und Falldokumentation sowie regelmäßiger Austausch im Team, wie z.B. Teambesprechungen, Teamfallbesprechungen, Beratung, Supervision und Fortbildungen.

## C. Die Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität gibt Auskunft darüber, ob die definierten Ziele hinsichtlich der erbrachten Leistungen aus Sicht aller Beteiligten erreicht werden konnten. Auf diese Weise werden **Wirksamkeit und Effizienz** von niederschweligen Meldemechanismen unter Einhaltung der Struktur- und Prozessqualität überprüft. Folgende Kriterien spielen dabei eine bedeutende Rolle:

1. **Inanspruchnahme und Akzeptanz des Angebotes**
2. **Sicht der Mitarbeiter\*innen**
3. **Austausch und Reflexion mit Kooperationspartnern**
4. **Evaluation und Jahresbericht**
5. **Zielerreichung anhand der Qualitätsstandards**

### C1. Inanspruchnahme und Akzeptanz des Angebotes

Die Organisationen evaluieren jährlich die Besucherzahlen der Webseite sowie die eingegangene Verdachtsfälle mit Hilfe von Webstatistiken, qualitativen und quantitativen Daten. Dazu zählt auch die Anzahl der eingegangenen Meldungen via Telefon, E-Mail und Meldeformular. Aus technischer Sicht ist es notwendig, die Daten zu pseudonymisieren, so dass eine Auswertung, aber keine Rückverfolgbarkeit möglich ist. Eine Evaluation gibt Aufschluss darüber, wie sich die Nutzung des Angebotes entwickelt und gibt Potential für die Reflexion der Arbeit sowie für die Weiterentwicklung der Meldemechanismen.

- » Die Organisationen werten die **Besucherzahlen des Meldeportals** sowie die **eingegangenen Meldungen** als Teil ihrer jährlichen Evaluation, qualitativ wie quantitativ aus.

### C2. Sicht der Mitarbeiter\*innen

Für die Evaluierung der eigenen Arbeit und für das Monitoring durch die Mitarbeiter\*innen, erweisen sich unterschiedliche Instrumente als hilfreich: z.B. Teambesprechungen, Teamfallbesprechungen, Supervisionen und Mitarbeiter\*innengespräche, Klausurtag sowie die allgemeine Selbstreflexion.

- » Die **unterschiedlichen Reflexionsmöglichkeiten** dienen zur Qualitätssicherung und Entlastung der Mitarbeiter\*innen

### C3. Austausch und Reflexion mit Kooperationspartnern

Austausch und Reflexion mit Netzwerks- und Kooperationspartnern zu gemeinsamen fallübergreifenden Kooperationen sowie Zielerreichung im Sinne der Ergebnisqualität sollte in regelmäßigen Abständen erfolgen um eine Auswertung der Kooperationsbeziehungen sowie die Außensicht und Bewertung festzuhalten. So geben Informationen der Kooperationspartnern über den Verlauf der Verdachtsfälle Aufschluss darüber ob z.B. wesentliche Informationen gemeldet werden und wie die Qualität der Berichte weiter gesteigert werden kann. Angesichts der oft mangelnden Ressourcen bei Kooperationspartnern wird empfohlen, die Auswertung auf wenige Best-Practice-Beispiele des jeweiligen Auswertungszeitraums zu beschränken.

» Regelmäßiger Austausch mit den Kooperationspartnern.

### C4. Evaluation und Jahresbericht

Die Organisationen informieren die Partner des Meldeportals über die Ergebnisse ihrer Arbeit mit der Veröffentlichung eines Jahresberichtes. Dieser beinhaltet einen Überblick über die Arbeitsschwerpunkte sowie statistische Informationen, Zugriffszahlen auf das Meldeportal, Informationen über die Zufriedenheit der Mitarbeiter\*innen sowie über die im Berichtszeitraum eingegangenen Meldungen, und wenn möglich, über positive Ergebnisse, die zu einer strafrechtlichen Ermittlung geführt haben. Die Evaluation dient auch zur Verbesserung der internen Arbeitsabläufe.

» Die Organisationen informieren in einem Jahresbericht über die Ergebnisse ihrer Arbeit.

### C5. Zielerreichung anhand der Qualitätsstandards

Durch das Monitoring innerhalb des Teams und der Kooperationspartner werden die Handlungsempfehlungen der Qualitätsstandards in der Umsetzung hinsichtlich ihrer Schnelligkeit und Effizienz bei der Bearbeitung und Abwicklung von Meldungen überprüft sowie deren Niederschwelligkeit und Fallmanagement.

» Die Handlungsempfehlungen der Qualitätsstandards werden regelmäßig auf ihre Effizienz und Zielerreichung überprüft.

# SCHLUSSBEMERKUNG

---

DON'T  
LOOK  
AWAY

In Bezug auf die Wirksamkeit von niederschweligen Meldemechanismen spielen die Auffindbarkeit des Meldemechanismus, klare Informationen und Anleitungen zum Meldeverfahren sowie die Möglichkeit der anonymen Meldung eine große Rolle. Gleichzeitig besteht das Interesse der Melder\*innen darin, mehr über die Nachverfolgung der Verdachtsfälle in Erfahrung zu bringen. Die Handhabung mit anonymen Meldungen zählt zu den großen Herausforderungen, die eine klare Regelung zwischen Beweisführung, Verschwiegenheit und Datenschutz erfordert.

Diese Qualitätsstandards dienen dazu, die Melde- und Arbeitsprozesse der Betreiber\*innen niederschwelliger Meldemechanismen zum Nutzen aller Beteiligten zu verbessern und zu optimieren. Diese Prozesse können aufgrund unterschiedlicher finanzieller und personeller Ressourcen der Organisationen sowie der länderspezifischen Gegebenheiten variieren. Der Fokus richtet sich insbesondere darauf, den Prozess der Qualitätsentwicklung zu ermöglichen indem Informationen und Standards als Handlungsempfehlungen sowie auch Minimumstandards zur Verfügung gestellt werden.



## MINIMUMSTANDARDS

---

Diese Minimumstandards sind Teil der Qualitätsstandards für niederschwellige Meldemechanismen zur Meldung von Verdachtsfällen von sexueller Ausbeutung von Kindern. Die Minimumstandards richten sich an (neue) Partner des Meldeportals [www.dontlookaway.report](http://www.dontlookaway.report). Innerhalb dieses Portals gelten diese Standards als Minimumstandards und dienen als Kriterium für die Teilnahme. Neue Partnerorganisationen sind eingeladen, sich mit Meldemechanismen zu beteiligen, unter Berücksichtigung dieser Standards umzusetzen. Der Implementierungsprozess wird innerhalb eines festgelegten und realistischen Zeitraums durchgeführt und kann aufgrund der länderspezifischen Gegebenheiten, der Möglichkeiten der einzelnen Organisationen sowie der unterschiedlichen finanziellen und personellen Ressourcen variieren.



### Strukturqualität

- » Arbeitsplatz mit entsprechender Bürotechnik.
- » Die Organisation hat eine interne Kinderschutz-Richtlinie, die ein umsichtiges Anstellungs- und Auswahlverfahren beinhaltet.
- » Der Aufbau eines fachlichen Netzwerks und das Streben nach schriftlichen Kooperationsvereinbarungen mit relevanten Partnern.
- » Klar definierte Rückmelde- und Beschwerdewege.

### Prozessqualität

- » Der Meldemechanismus ist einfach zu bedienen und bietet gegebenenfalls die Möglichkeit zur anonymen Meldung bzw. zur Meldung ohne Angabe persönlicher Daten.
- » Für Meldungen, die Kontaktdaten enthalten, erfolgt innerhalb von 48 Stunden eine Rückmeldung.
- » Spezifische Webseite mit einem Meldeformular und einer kurzen Information in einer weiteren relevanten Sprache.
- » Klare Kommunikationsstrategie zur Verbesserung der Suchmaschinenoptimierung, des Bekanntheitsgrades und der Sichtbarkeit.
- » Die Kommunikation und Berichterstattung soll nach den Kommunikationsstandards und den Luxemburg Richtlinien erfolgen.
- » Das Meldeportal informiert zum Themenfeld sowie zu national geltenden Datenschutzbestimmungen und erklärt den Meldeprozess.
- » Falldokumentation: alle Meldungen werden erfasst, kategorisiert, dokumentiert und ggf. an unterschiedliche Kooperationspartner weitergeleitet.
- » Regelmäßiger Austausch im Team durch Teambesprechungen, Fortbildungen, und bei Bedarf die Möglichkeit zur Supervision.

DON'T  
LOOK  
AWAY

## Ergebnisqualität

- » **Jährliche Evaluation** z.B. zu den Besucherzahlen der Webseite, zur Anzahl und Kategorien der eingegangenen Meldungen sowie zur Zufriedenheit der Mitarbeiter\*innen.
- » **Regelmäßiger Austausch und Reflexion mit den Kooperationspartnern** zum Verlauf der Verdachtsfälle.
- » Jede Organisation informiert mit einem **Jahresbericht** über die Ergebnisse ihrer Arbeit.

## Checkliste für benutzerfreundliche Meldemechanismen<sup>20</sup>

### Kriterien Meldewebsites

- » Es hat ein klares Layout.
- » Es ist leicht zu erkennen, wo die Meldung gemacht werden soll.
- » Es wird leicht durch Suchmaschinen gefunden.
- » Es ist Smartphone-kompatibel.
- » Es enthält Bilder, Grafiken und kurze Videos.

### Kriterien Meldeformulare

- » Das Formular ist nicht zu lang und die Fragen sind nicht zu schwierig.
- » Erklärende Beispiele, um zu zeigen, was erwartet wird und was mit der Meldung passieren wird.
- » Zwischenspeicherfunktion, um die Meldung zu pausieren oder zu einem späteren Zeitpunkt fortzuführen.
- » Deutlich gekennzeichnete Pflichtfelder.
- » Möglichkeit zum Hochladen von Dokumenten und Bildern (wenn das Aufnehmen von Bildern sicher ist) sowie die Möglichkeit zum Geotaggen.
- » Informationen zu den geltenden Datenschutzbestimmungen und was mit den übermittelten Daten geschehen wird.

### Kriterien anonyme Meldungen

- » Klare und transparente Informationen zur Anonymität und Verschwiegenheit.
- » Nicht-anonyme Melder\*innen erhalten Rückmeldungen (möglicherweise automatisch).

### Informationen auf Meldeportalen

- » Allgemeine Informationen zum Thema (u.a. wie Meldungen Kindern helfen können; dass wenige Informationen auch für die Polizei nützlich sind, um Hotspots und Trends zu identifizieren)
- » Wie eine Meldung gemacht werden kann.
- » Klares, kurzes und leicht zu findendes Meldeformular.
- » FAQs für weiterführende Informationen und Anleitung
- » Die Möglichkeit eine anonyme Meldung zu machen (falls verfügbar).
- » Welche Schritte nach einer Meldung unternommen werden.
- » Was die Rolle des Melders / der Melderin nach einer Meldung ist.

<sup>20</sup> Vgl. Defence for Children – ECPAT the Netherlands: Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism, 2019 und Experteninterview Martin Sternberger – WP-Stars.

- » Welche Art von Feedback hinsichtlich einer Meldung möglich ist.
- » Erfolgsgeschichten früherer Meldungen.
- » Informationen zum Datenschutz und was mit den Daten passiert
- » Die Homepage enthält einen gut sichtbaren Link zur Datenschutzerklärung, Informationen zu anonymen Meldungen und Feedback-Möglichkeit.

## FAQ-Bereich mit Informationen

- » Was zu tun ist, wenn jemand nicht sicher ist und wie falsche Anschuldigungen verhindert werden können.
- » Wichtige Merkmale über Anzeichen von sexueller Ausbeutung von Kindern.
- » Beispiele zu verdächtigen Situationen.
- » Wichtige Schlüsseldetails, die gemeldet werden sollen.

## Datensicherheit

- » Verschlüsselung: Daten der Webseite müssen verschlüsselt sein (Secure Socket Layer).
- » Datenübermittlung: Die Daten die über das Meldeformular eingehen, dürfen keinesfalls unverschlüsselt per E-Mail übermittelt werden.
- » Zugriffsschutz: Die Daten müssen gegen Manipulation gesichert sein.
- » Speicherung: Die Dauer der Datenspeicherung muss angegeben werden.

## Suchmaschinenoptimierung

- » Klare Analyse des Suchverhaltens: Keyword Analyse und suchmaschinenoptimierte Webtexte.
- » Die Begriffe und Wörter mit denen die Webseite gesucht werden, sollen auf der Webseite vorkommen.
- » Google Ad Words über Google Grants für NGOs im Wert von 10.000 € / Monat gratis.

## Verwendung von Bildern

- » In der Kommunikation wird die Würde der Person gewahrt.
- » Die Reduzierung auf eine Opfer- oder andere stereotype Rolle wird vermieden.
- » Bildliche Darstellungen die eine Illustration sexueller Ausbeutung beinhalten, werden weder besessen noch veröffentlicht. Kinder müssen auf Fotos und bildlichen Darstellungen immer bekleidet sein.
- » Wenn möglich, sollten Zeichnungen von Kindern gegenüber Bildern von echten Kindern bevorzugt werden.
- » Vor der Veröffentlichung werden die betreffenden Personen informiert und deren Zustimmung eingeholt.
- » Es werden immer Pseudonyme verwendet, sofern es nicht anders vereinbart wird.

- » Selbstkontrolle: Gibt es eine Erlaubnis der abgebildeten Person? Wenn es mein Kind wäre, würde ich es auf diese Weise abbilden?

## Jugendbeteiligung

Die aktive Beteiligung von Kindern und jungen Menschen ist ein integraler Teil der Arbeit von ECPAT. Alle am Projekt „Alert Actors Report“ beteiligten Partner haben Erfahrung damit, Jugendliche in ihre Arbeit einzubinden, und fördern Möglichkeiten zur Beteiligung von Jugendlichen in ihren Strukturen und Projekten. Das Projekt „Alert Actors Report“ bindet junge Menschen entsprechend dem Lundy Modell ein, wobei sie nicht nur die Möglichkeit erhalten ihre Meinungen auszudrücken, sondern diese auch entsprechend Gehör und Einfluss auf das Projekt finden.

Für die Entwicklung von Qualitätsstandards für niederschwellige Meldemechanismen für die Meldung von Verdachtsfällen von sexueller Ausbeutung von Kindern wurden die Meinungen der Jugendlichen in die Qualitätsstandards eingebunden, insbesondere bei Fragen der Nutzerfreundlichkeit für Meldewebsites und Melde-Apps sowie der online-Sichtbarkeit im Netz und der Bewusstseinsbildung.

Dafür wurden die Resultate aus insgesamt 6 Fokusgruppen mit Jugendlichen aus Österreich, Belgien, Deutschland, Frankreich und den Niederlanden, zu Fragen nach Hindernissen bei der Meldung von Verdachtsfällen sexueller Ausbeutung von Kindern in die Qualitätsstandards integriert. Zusätzlich wurde eine Umfrage an österreichischen Tourismusschulen durchgeführt, bei der 225 Jugendliche im Alter von 15 bis 20 Jahren ihre Meinung zu Nutzerfreundlichkeit und Design mobiler online-Meldemechanismen, insbesondere Melde-Apps einbringen konnten. Die Umfrage umfasst 10 Fragen, aus denen nach der Analyse die folgenden Empfehlungen im Kontext der Qualitätsstandards von Meldemechanismen abgeleitet werden konnten:

### Kriterien zur Nutzerfreundlichkeit

- » Meldewebsites müssen für mobile Geräte kompatibel sein.
- » Eine Melde-App soll keinen zusätzlichen Speicherplatz verbrauchen.
- » Meldemechanismen werden potentiellen Meldenden zur Kenntnis gebracht und sind online leicht auffindbar.
- » Meldemechanismen informieren klar darüber was mit den Daten der meldenden Personen geschieht.
- » Meldemechanismen informieren klar über Datenschutzbestimmungen und deren Limitationen bei Meldungen.
- » Vorinstallierte Melde-Apps erhöhen die Wahrscheinlichkeit einer Meldung, da sie die Suche nach Meldemechanismen überflüssig machen und daher sehr niederschwellig sind.
- » Einfacher, sofortiger Zugang zu Meldemechanismen ist notwendig, um die Niederschwelligkeit zu verbessern.
- » Eine Melde-App bereitet weniger Hindernisse zur Meldung und ist niederschwelliger als andere Meldemechanismen.
- » Jede Art von Meldemechanismus muss schnell, einfach zu bedienen und intuitiv sein sowie Orientierung bieten, wie eine Meldung zu machen ist.

DON'T  
LOOK  
AWAY

- » Jede Art von Meldemechanismus muss **modern, klar strukturiert**, einfach zu bedienen und intuitiv gestaltet sein.
- » Meldende müssen den Sinn ihrer Meldung **verstehen**.
- » Meldende müssen über den **gesamten Meldeprozess informiert** werden.

**Publikation**

ECPAT Austria

Stutterheimstraße 16-18/2/4/24e

1150 Wien

Tel./Fax: +43 1 293 16 66

info@ecpat.at

www.ecpat.at



 **Bundeskanzleramt**

Bundesministerin für Frauen,  
Familien und Jugend

 **Bundesministerium**  
Landwirtschaft, Regionen  
und Tourismus