

NL

NL

NL



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 17.11.2010
COM(2010) 674 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ
VAN DE REGIO'S**

Nummer 116 000: het Europese telefonische meldpunt voor vermiste kinderen

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
1. Waardoor wordt de invoering van het telefonische meldpunt 116 000 belemmerd? ..	4
1.1. De stappen om het telefonische meldpunt in werking te stellen	4
1.2. Welke problemen werden vastgesteld?	4
1.2.1. Gebrek aan informatie	5
1.2.2. Werkingskosten van het telefonische meldpunt	5
1.2.3. Kosten van een oproep naar het telefonische meldpunt	6
2. Beste praktijken	6
2.1.1. Gebrek aan informatie	7
2.1.2. Toekenningsprocedure	7
2.1.3. Werkingskosten	7
2.1.4. Telecommunicatiekosten	7
3. Gemeenschappelijke minimumnormen om een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te garanderen	8
Conclusies	9

INLEIDING

Elke dag raken er overal in de EU kinderen vermist. Maar tot wie moet de ouder van een vermist kind zich richten om hulp in te roepen? Nu meer en meer Europeanen in andere EU-landen dan hun eigen land wonen, werken en reizen, wordt het almaar belangrijker dat de toegang tot vitale diensten niet afhangt van „plaatselijke kennis”. In verschillende lidstaten bestaan er reeds telefonische meldpunten voor vermiste kinderen, maar het nummer verschilt van land tot land.

Op 15 februari 2007 nam de Commissie een beschikking¹ aan op grond waarvan de lidstaten de nummerreeksen met zes cijfers die met 116 beginnen, moeten reserveren voor diensten met een maatschappelijke waarde in de EU. 116 000 was het eerste telefoonnummer dat in alle lidstaten gereserveerd werd, voor telefonische meldpunten voor vermiste kinderen. Dit was een van de eerste praktische maatregelen die werden aangenomen in het kader van de mededeling van de Commissie „Naar een EU-strategie voor de rechten van het kind”². De combinatie „zelfde nummer – zelfde dienst” moet ervoor zorgen dat een specifieke dienst steeds verbonden is aan een specifiek nummer binnen de hele Europese Unie. Als het telefonische meldpunt telkens hetzelfde nummer heeft, zullen kinderen en ouders bij moeilijkheden gemakkelijker hulp kunnen inroepen als zij zich niet in hun lidstaat van oorsprong bevinden, bijvoorbeeld wanneer een kind vermist raakt tijdens een gezinsvakantie.

In juni 2008 vroeg de Commissie de lidstaten³ om gedetailleerde gegevens over de invoering van het telefonische meldpunt 116 000. Uit de antwoorden op de vragenlijst bleek dat de lidstaten nog niet veel hadden ondernomen om de beschikbaarheid van het nummer bekend te maken. De invoering van het telefonische meldpunt voor vermiste kinderen in de EU had dan ook vertraging opgelopen. Het herziene telecommunicatiepakket dat in november 2009 werd aangenomen, omvatte een nieuwe verplichting⁴ voor de lidstaten: zij moesten alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat het telefonische meldpunt geactiveerd werd. De uiterste termijn voor omzetting van deze bepaling door de lidstaten is 25 mei 2011. Het doel van de

¹ Beschikking 2007/116/EG van de Commissie van 15 februari 2007 inzake het reserveren van de nationale nummerreeks die begint met „116” voor geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde (PB L 49 van 17.2.2007, blz. 30), laatstelijk gewijzigd bij Beschikking 2009/884/EG van de Commissie. Meer informatie kan worden gevonden op http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommm/current/pan_european/index_en.htm.

² Mededeling van de Commissie COM(2006) 376 definitief van 4 juli 2006: „Naar een EU-strategie voor de rechten van het kind”. Zie <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:NL:PDF>.

³ Bij Richtlijn 2002/21/EG werd het Comité voor communicatie opgericht. Via dit comité brengen de lidstaten bij de Commissie verslag uit over de invoering van het telefonische meldpunt (Communications Committee). Zie de documenten COCOM08-06 en COCOM08-18 (http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2008).

⁴ Artikel 27 bis van de universeledienstrichtlijn (Richtlijn 2009/136/EG tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG) bepaalt dat de lidstaten de specifieke nummers in de nummerreeks die begint met „116” bevorderen, dat zij aanmoedigen dat op hun grondgebied de diensten worden aangeboden waarvoor dergelijke nummers voorbehouden zijn, dat zij ervoor moeten zorgen dat eindgebruikers met een handicap maximaal toegang kunnen hebben tot diensten en dat de burgers adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van diensten. Naast de maatregelen die algemeen van toepassing zijn op alle nummers binnen de nummerreeks „116” moeten de lidstaten ook alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat de burgers vlot toegang hebben tot een telefonisch meldpunt voor vermiste kinderen, dat bereikbaar is op het nummer „116 000” (PB L 337 van 18.12.2009, blz. 11).

Commissie is ervoor te zorgen dat het telefonische meldpunt 116 000 overal in de EU volledig in gebruik wordt genomen.

Meer dan drie jaar na de goedkeuring van Beschikking 2007/116/EG van de Commissie is de situatie verre van bevredigend. Het telefonische meldpunt 116 000 is momenteel slechts in 13 lidstaten in gebruik: België, Denemarken, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Italië, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Spanje en het Verenigd Koninkrijk⁵.

Deze mededeling heeft twee doelen. Enerzijds wil de Commissie de lidstaten opnieuw vragen om van de invoering van het telefonische meldpunt voor vermiste kinderen een prioriteit te maken. Anderzijds wil de Commissie ervoor zorgen dat overal in de Unie dezelfde kwalitatief hoogwaardige dienstverlening wordt geboden.

De Commissie wil de lidstaten die het telefonische meldpunt nog niet hebben ingevoerd, praktische steun verlenen door de tot dusver vastgestelde problemen te inventariseren en de uitwisseling van beste praktijken te vergemakkelijken.

De mededeling bestaat uit drie delen: in het eerste deel wordt nagegaan wat de invoering van het telefonische meldpunt belemmert in de lidstaten waar de dienst nog steeds niet in werking is gesteld. In het tweede deel worden beste praktijken en oplossingen besproken waarmee de betrokken lidstaten die belemmeringen zouden kunnen wegnemen. In het derde deel worden gemeenschappelijke minimumnormen voorgesteld om te garanderen dat het telefonische meldpunt een kwalitatief hoogwaardig dienstverlening biedt.

1. WAARDOOR WORDT DE INVOERING VAN HET TELEFONISCHE MELDPUNT 116 000 BELEMMERD?

1.1. De stappen om het telefonische meldpunt in werking te stellen

Op grond van Beschikking 2007/116/EG van de Commissie (hierna „de beschikking” genoemd) moeten de lidstaten het nummer 116 000 *reserveren* voor het telefonische meldpunt voor vermiste kinderen. Na de *nodige voorbereidende maatregelen* te hebben genomen, moeten zij vervolgens bekendmaken dat *het nummer beschikbaar is* voor toekenning en dat aanvragen voor de gebruiksrechten van dit nummer kunnen worden ingediend. De uiterste termijn om aan deze vereisten te voldoen, was 31 augustus 2007. Alle lidstaten hebben deze maatregel genomen.

Vervolgens moeten de lidstaten het nummer toekennen aan een organisatie (zoals een ngo of een telecommunicatie-exploitant). Tot dusver zijn slechts 14 lidstaten⁶ daartoe overgegaan.

Na de toekenning moeten de lidstaten alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat het telefonische meldpunt volledig in gebruik wordt genomen.

1.2. Welke problemen werden vastgesteld?

Via het Comité voor communicatie, dat werd opgericht bij Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en

⁵ In het Verenigd Koninkrijk is het telefonische meldpunt ten dele in gebruik.

⁶ België, Denemarken, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Italië, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Spanje en het Verenigd Koninkrijk.

-diensten, kunnen de lidstaten bij de Commissie verslag uitbrengen over de invoering van het telefonische meldpunt.

Op 29 juni 2010 heeft de Commissie een vragenlijst gezonden aan de lidstaten en aan meer dan 30 organisaties die belast zijn met het verlenen van diensten met een maatschappelijke waarde via de 116-nummers⁷, met de bedoeling gegevens te verzamelen over i) de kosten (zowel de totale kosten als de specifieke telecommunicatiekosten), ii) de financiering van de dienst, iii) het aantal behandelde oproepen, iv) de technische aspecten en v) andere relevante kwesties.

Uit de verzamelde gegevens komen twee belangrijke punten naar voren die de invoering van het telefonische meldpunt voor vermiste kinderen lijken te vertragen: gebrek aan informatie en kosten.

1.2.1. Gebrek aan informatie

Verskillende dienstverleners voeren aan dat het gebrek aan informatie over het feit dat het nummer 116 000 gereserveerd is voor telefonische meldpunten voor vermiste kinderen, de toekenningsprocedure belemmert of vertraagt. Deze conclusie wordt bevestigd door een recente studie van Missing Children Europe⁸, die medegefinancierd is door het Daphne III-programma, en door de voorlopige resultaten van de studie „Evaluatie van het effect van de EU-instrumenten in verband met de rechten van het kind”⁹.

Volgens de respondenten zijn er door het gebrek aan informatie minder aanvragen van mogelijke dienstverleners, omdat die niet op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van het nummer. Mogelijke dienstverleners weten evenmin bij welke overheidsinstantie de gebruiksrechten moeten worden aangevraagd of welke procedure moet worden gevolgd. Daarnaast wordt er gewezen op een gebrek aan coördinatie tussen de autoriteiten van de lidstaten en de nationale regelgevende instanties.

Een ander probleem is dat het grote publiek niet op de hoogte is van het bestaan van de telefonische meldpunten voor vermiste kinderen.

1.2.2. Werkingskosten van het telefonische meldpunt

De dienstverleners halen de werkingskosten van het telefonische meldpunt aan als de belangrijkste moeilijkheid. Financiering is volgens hen een van de factoren die de invoering en de werking van de telefonische meldpunten belemmeren.

In de beschikking wordt de 116 000-dienst als volgt beschreven: *De dienst a) registreert meldingen van vermiste kinderen en geeft deze door aan de politie; b) geeft advies aan en steunt de voor het vermiste kind verantwoordelijke personen; c) werkt mee aan het onderzoek.* Voorts geldt voor het gebruik van het 116 000-nummer de specifieke voorwaarde dat de dienst continu

⁷ Zie verslag COCOM10-30 van het Comité voor communicatie van 14 oktober 2010 op http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?!=/public_documents_2010.

⁸ Missing Children Europe is de Europese Federatie voor vermiste en seksueel uitgebuite kinderen. Als overkoepelende organisatie vertegenwoordigt zij 24 ngo's die in 16 lidstaten van de Europese Unie en Zwitserland actief zijn.

⁹ Het Litouwse Instituut voor overheidsbeleid en beheer verricht voor de Commissie een evaluatie van het effect van de EU-instrumenten in verband met de rechten van het kind. Het eindverslag zal worden gepubliceerd op http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies_children_intro_en.htm.

bereikbaar moet zijn (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land). De respondenten wijzen erop dat deze voorwaarden impliceren dat de dienstverlener beschikt over opgeleid personeel en specifieke knowhow, wat niet zo gemakkelijk is met vrijwilligers die gratis helpen. Voorts halen zij aan dat de dienst niet alleen in de taal van de betrokken lidstaat beschikbaar moet zijn (EU-burgers die naar een andere lidstaat reizen, spreken vaak niet de taal van die lidstaat). De kosten van een taalcursus voor het personeel kunnen ook hoog oplopen.

De dienstverleners zijn niet altijd in staat om het personeel en de andere administratieve kosten van het telefonische meldpunt te betalen. In sommige gevallen moet de dienstverlener de telecommunicatiekosten dragen (die worden geraamd op ongeveer 5 % van het totale budget¹⁰).

De drie belangrijkste financieringsbronnen zijn: overheidsfinanciering, regelingen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen en private financiering. De financieringsregelingen verschillen van lidstaat tot lidstaat.

1.2.3. Kosten van een oproep naar het telefonische meldpunt

De meeste dienstverleners wijzen erop dat het telefonische meldpunt 116 000 niet altijd beschikbaar is via roaming of voor personen die vanuit het buitenland bellen (internationale oproepen). Als ouders en kinderen die bijvoorbeeld op reis zijn, niet met hun gsm naar het telefonische meldpunt kunnen bellen, wordt het doel van één en hetzelfde nummer 116 000 niet bereikt.

Hulprijnorganisaties of sponsors uit de telecommunicatiesector zijn misschien niet bereid (of in staat) om de kosten van al deze oproepen te dekken. Omdat het telefonische meldpunt 116 000 een gratis nummer moet zijn, worden de kosten van de oproepen normaal gezien gedragen door de dienstverlener die de oproepen ontvangt. Als die dienstverlener een liefdadigheidsorganisatie is, kan dit problematisch zijn omdat roamingkosten soms een grote hap nemen uit de beschikbare middelen.

De regelgeving inzake gratis nummers verschilt van lidstaat tot lidstaat en de toekenning van een gratis nummer garandeert niet dat de toegang tot het nummer daadwerkelijk kosteloos is voor alle soorten bellers. Op grond van de beschikking hoeven de lidstaten er niet voor te zorgen dat de oproepen naar het telefonische meldpunt voor vermiste kinderen kosteloos zijn. In de EU-regelgeving in verband met het 112-alarmnummer is dat anders geregeld: daarin wordt de lidstaten opgelegd ervoor te zorgen dat de eindgebruikers de hulpdiensten in alle situaties kosteloos kunnen bellen.

Een andere kwestie die door de respondenten wordt aangehaald in verband met de situatie van de mobiele gebruikers die door of naar een andere lidstaat reizen, houdt verband met het feit dat er geen overeenkomsten bestaan in verband met de dekking van de roamingkosten.

2. BESTE PRAKTIJKEN

Op grond van de feedback van het Comité voor communicatie, de antwoorden op de vragenlijst en de conclusies van de Daphne III-studie die door Missing Children Europe is

¹⁰ Bron: verslag COCOM10-30 van het Comité voor communicatie van 14 oktober 2010.

verricht, zijn voorbeelden verzameld van goede praktijken om de belangrijkste problemen in verschillende lidstaten aan te pakken.

2.1.1. Gebrek aan informatie

Op 25 mei 2009 is **Missing Children Europe** met steun van het Daphne III-programma in tien lidstaten een brede campagne begonnen om het publiek met posters, folders en armbandjes bewust te maken van het bestaan van het telefonische meldpunt.

In 2009 is in **Frankrijk** een voorlichtingscampagne opgezet waarbij meer dan 50 000 posters werden verdeeld en er gecoördineerde acties met de politie en de gendarmerie werden gevoerd.

2.1.2. Toekenningsprocedure

De **Hongaarse** autoriteiten organiseerden voor de Hongaarse telecommunicatie-exploitanten een conferentie over de invoering van het nummer 116 000 in het Hongaarse nummeringssysteem. De **Britse** nationale regelgevingsinstantie vroeg de Britse regering om bijstand bij de selectie voor de toekenning van het telefonische meldpunt aan een dienstverlener.

In sommige landen werken de nationale regelgevingsinstanties samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken om ervoor te zorgen dat aan de hand van een matrix met specifieke criteria de beste dienstverlener geselecteerd wordt voor het telefonische meldpunt (**Frankrijk**).

2.1.3. Werkingskosten

In **Hongarije** worden de kosten van het telefonische meldpunt ten dele gefinancierd met overheidsgeld in het kader van het nationale programma voor de bescherming van de rechten van het kind.

In **Portugal** kon de dienstverlener overheidsgeld krijgen voor de volledige werking van de dienst.

In **België** krijgt de exploitant een jaarlijks herzienbare subsidie van de Nationale Loterij en wordt er gewerkt met een publiek-private samenwerking.

De **Griekse** dienstverlener beheert de dienst zonder kosten, omdat alle kosten gedekt worden door het programma voor maatschappelijk verantwoord ondernemen van de telecommunicatie-exploitant.

Sommige lidstaten (bijvoorbeeld **België** en **Frankrijk**) hebben van hun telefonische meldpunt een alarmnummer gemaakt, door van hun vorige alarmnummer op het telefonische meldpunt over te stappen. Omdat het telefonische meldpunt een alarmnummer is, worden de kosten met overheidsgeld gedekt. De dienst wordt verleend op basis van een publiek-private samenwerking.

2.1.4. Telecommunicatiekosten

De telecommunicatie-exploitanten in **Portugal** en **Roemenië** hebben ermee ingestemd om de telefoonkosten te dekken. In **Polen** hebben alle exploitanten van mobiele telefonie ermee ingestemd om de dienstverlener geen telefoonkosten aan te rekenen. De dienst is dan ook kosteloos voor de beller en de dienstverlener.

In **Hongarije** heeft de dienstverlener ingestemd met een „commercieel tarief”, namelijk de minimumprijs voor een middelgrote commerciële onderneming.

3. GEMEENSCHAPPELIJKE MINIMUMNORMEN OM EEN KWALITATIEF HOOGWAARDIGE DIENSTVERLENING TE GARANDEREN

Als het telefonische meldpunt in alle lidstaten in gebruik is, is het belangrijk dat overal in de Unie een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening wordt geboden, zodat ouders en kinderen kunnen rekenen op dezelfde hulp, waar ze zich ook bevinden. Hoewel in de beschikking beklemtoond wordt dat mensen die in Europa reizen over dezelfde dienst moeten kunnen beschikken, blijkt dat de bestaande telefonische meldpunten aan de bellers verschillende diensten aanbieden nadat een kind vermist is geraakt.

Naast de vereisten die zijn vastgesteld in de beschikking (dienst die 24 uur per dag over het hele land beschikbaar is) en in andere relevante toepasselijke wetgeving, zoals de gegevensbeschermingsregels, zijn er een aantal minimumnormen om een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te garanderen. Uit de ervaringen in verschillende lidstaten kunnen reeds beste praktijken worden gefilterd.

- De dienst moet beschikbaar zijn in de taal van de lidstaat en ten minste in het Engels.

In **Roemenië** bijvoorbeeld is de dienst ook in het Frans, het Engels en het Spaans beschikbaar. In **Griekenland** is de dienst ook in het Engels beschikbaar.

- De personeelsleden van de dienstverlener moeten opgeleid zijn voor de hun toegewezen taken en onder meer een specifieke opleiding krijgen om met kinderen te kunnen omgaan op een manier die aangepast is aan de leeftijd en de ontwikkeling van het kind.

In **Roemenië**, **Hongarije** en **Spanje**, waar het personeel doorgaans bestaat uit maatschappelijke werkers en psychologen, worden voor de dienstverlener gerichte opleidingen georganiseerd. De dienstverleners waaraan het telefonische meldpunt is toegekend, krijgen een opleiding over de procedures en over de wijze waarop oproepen moeten worden beantwoord en met de gevoelens van de beller, zoals woede en paniek, moet worden omgegaan.

- Grensoverschrijdende zaken moeten naar de bevoegde autoriteiten wordt doorgeschakeld.
- Indien nodig moet de zaak na afsluiting follow-up krijgen.

Hoewel het niet formeel geregeld is, geeft de **Belgische** dienstverlener per telefoon follow-up aan individuele zaken, om het kind en/of de familie naar andere diensten of organisaties door te verwijzen, waar zij verdere hulp kunnen krijgen.

- Tussen de dienstverlener en de nationale handhavings- en/of gerechtelijke autoriteiten moet een samenwerkingsovereenkomst worden gesloten.

In **Roemenië**, **Spanje**, **Frankrijk**, **Portugal** en **België** bestaan dergelijke overeenkomsten tussen dienstverleners en nationale handhavings- en/of gerechtelijke autoriteiten al.

CONCLUSIES

Het herziene telecommunicatiepakket geeft de Commissie de bevoegdheid om de technische uitvoeringsmaatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de nummerreeks „116” daadwerkelijk wordt ingevoerd, met name het telefonische meldpunt voor vermiste kinderen 116 000. Dit doet geen afbreuk aan, en heeft geen effect op de organisatie van deze diensten, die tot de uitsluitende bevoegdheid van de lidstaten blijft behoren.

De Commissie zal de lidstaten blijven steunen met het oog op de snelle invoering en de goede werking van telefonische meldpunten voor vermiste kinderen. Via het Comité voor communicatie zal de Commissie de situatie blijven volgen en beoordelen.

De Commissie zal jaarlijks ontmoetingen op hoog niveau organiseren met alle belanghebbenden totdat het telefonische meldpunt in alle lidstaten volledig in gebruik is. Deze ontmoetingen moeten leiden tot bewustmaking, tot de uitwisseling van beste praktijken en tot de ontwikkeling van praktische instrumenten die ervoor moeten zorgen dat de telefonische meldpunten voor vermiste kinderen in alle lidstaten in werking worden gesteld en een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening bieden. Deze ontmoetingen zullen elk jaar plaatsvinden rond 25 mei, om de aandacht te bevestigen op de Internationale dag van de vermiste kinderen en solidariteit uit te drukken met de vermiste kinderen en hun families.

De Commissie zal alles in het werk stellen om de telefonische meldpunten voor vermiste kinderen overal in de EU in gebruik te laten nemen en zal de vooruitgang die op nationaal niveau wordt geboekt, van nabij volgen. Als er geen vooruitgang wordt geboekt binnen een redelijke termijn, zal de Commissie een wetgevingsvoorstel overwegen, om ervoor te zorgen dat voor alle kinderen en ouders hulp daadwerkelijk maar één telefoontje ver is, waar zij zich ook bevinden in de EU.

BIJLAGE

Stand van de invoering van het nummer 116 000		
Lidstaat	116 000 Toegekend	116000 In gebruik
Oostenrijk		
België	X	X
Bulgarije		
Cyprus		
Tsjechië		
Denemarken	X	X
Estland		
Finland		
Frankrijk	X	X
Duitsland		
Griekenland	X	X
Hongarije	X	X
Ierland		
Italië	X	X
Letland		
Litouwen		
Luxemburg		
Malta	X	
Nederland	X	X
Polen	X	X
Portugal	X	X
Roemenië	X	X
Slowakije	X	X
Slovenië		
Spanje	X	X
Zweden		
Verenigd Koninkrijk	X	X ¹¹

¹¹ Ten dele in gebruik.