

**DA**

**DA**

**DA**



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, 17.11.2010  
KOM(2010) 674 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,  
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG  
REGIONSUDVALGET**

**Den europæiske hotline for forsvundne børn: 116000**

## INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning.....	3
1.    Hvad hindrer oprettelsen af hotline 116000.....	4
1.1.    Hvordan oprettes hotlinenummeret 116000?.....	4
1.2.    Hvilke problemer er der konstateret?.....	4
1.2.1.    Manglende information.....	5
1.2.2.    Omkostninger ved at drive hotlinen.....	5
1.2.3.    Omkostninger ved at ringe til hotlinenummeret .....	6
2.    Bedste praksis.....	6
2.1.1.    Manglende information.....	6
2.1.2.    Tildelingsproces .....	7
2.1.3.    Driftsomkostninger .....	7
2.1.4.    Telekommunikationsomkostninger.....	7
3.    Fælles minimumsstandarder, der sikrer en tjeneste af høj kvalitet .....	7
Konklusion .....	8

## INDLEDNING

Hver dag forsvinder der børn overalt i EU. Men hvem skal forældrene til et forsvundet barn henvende sig til for at få hjælp? Da flere og flere europæiske borgere bor, arbejder og rejser i andre EU-lande, er det vigtigt, at adgangen til grundlæggende tjenester ikke afhænger af "lokalt kendskab". Der findes allerede hotlines til at indberette forsvundne børn i flere medlemsstater, men det telefonnummer, der skal ringes til, er forskelligt fra land til land.

Den 15. februar 2007 vedtog Kommissionen en beslutning<sup>1</sup>, der forpligter medlemsstaterne til at reservere den sekscifrede nummerserie, der begynder med cifrene 116, til tjenester af samfundsmæssig betydning i Europa. 116000 var det første telefonnummer, der blev reserveret i alle medlemsstater til en hotline til indberetning af forsvundne børn. Det var en af de første praktiske foranstaltninger, der blev vedtaget inden for rammerne af Kommissionens meddelelse "Mod en strategi for børns rettigheder"<sup>2</sup>. Kombinationen "samme nummer – samme tjeneste" skal sikre, at den samme tjeneste altid knyttes til det samme nummer i hele Den Europæiske Union. At have det samme hotlinenummer vil hjælpe børn og forældre i nød med at finde hjælp, når de opholder sig uden for hjemlandet, f.eks. hvis et barn forsvinder under familiens ferie.

I juni 2008 anmodede Kommissionen medlemsstaterne<sup>3</sup> om at fremlægge detaljerede oplysninger om oprettelsen af hotlinenummeret 116000. Resultaterne af undersøgelsen viste, at medlemsstaterne ikke havde gjort meget for at gøre borgerne bekendt med dette nummer. Det forsinkede indførelsen af hotlinen for forsvundne børn i hele EU. Revisionen af "telekompakken", der blev vedtaget i november 2009, medførte en ny forpligtelse<sup>4</sup> for medlemsstaterne til at gennemføre de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at hotlinenummeret aktiveres. Fristen for medlemsstaternes gennemførelse af denne bestemmelse er den 25. maj 2011. Det er Kommissionens mål at sikre, at hotlinenummeret 116000 oprettes fuldt ud i alle medlemsstater.

Mere end tre år efter vedtagelsen af Kommissionens beslutning 2007/116/EF er situationen langt fra tilfredsstillende. Hotlinenummeret 116000 er på nuværende tidspunkt kun oprettet i

---

<sup>1</sup> Kommissionens beslutning 2007/116/EF af 15.2.2007 om at reservere medlemsstaternes nummerserie, der begynder med "116", til harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning, EUT L 49 af 17.2.2007, s. 30-33, senest ændret ved Kommissionens beslutning 2009/884/EF. For flere oplysninger henvises der til:

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecommm/current/pan\\_european/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommm/current/pan_european/index_en.htm)  
Kommissionens meddelelse KOM(2006) 367 endelig af 3.7.2006. "Mod en EU-strategi for børns rettigheder".

<sup>3</sup> Se <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:DA:PDF>.

<sup>4</sup> Kommunikationsudvalget blev oprettet ved direktiv 2002/21/EF. Via dette udvalg underretter medlemsstaterne Kommissionen om deres oprettelse af hotlinenummeret. [Communications Committee](#), COCOMM 08-06 and COCOMM 08-18 [http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public\\_documents\\_2008](http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2008).

<sup>4</sup> Artikel 27a i direktivet om forsyningspligt (direktiv 2009/136/EF om ændring af direktiv 2002/22/EF) fastslår, at medlemsstaterne skal fremme anvendelsen af de særlige numre i nummerserien, der begynder med "116"; skal fremme de tjenester på deres område, for hvilke sådanne numre er reserveret; skal sikre, at handicappede slutbrugere har adgang til tjenesterne, og at borgerne på passende vis informeres om eksistensen og brugen af tjenesterne. Medlemsstaterne træffer generelle foranstaltninger vedrørende alle numre i "116"-nummerserien og gør derudover alt for at sikre, at borgerne har adgang til en tjeneste, der driver en hotline for forsvundne børn. Denne hotline skal være til rådighed på nummer "116000". EUT L 337 af 18.12.2009.

13 medlemsstater, nemlig Belgien, Danmark, Frankrig, Grækenland, Ungarn, Italien, Nederlandene, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Spanien og Det Forenede Kongerige<sup>5</sup>.

Denne meddelelse tjener to formål. På den ene side gentager Kommissionen sin opfordring til medlemsstaterne om at prioritere oprettelsen af en hotline for forsvundne børn. På den anden side har Kommissionen til hensigt at sikre, at det samme høje serviceniveau tilbydes over alt i EU.

I den henseende er det Kommissionens hensigt at give praktisk støtte til de medlemsstater, der endnu ikke har oprettet hotlinenummeret, ved at bringe de problemer, der hidtil er konstateret, frem i lyset og fremme udvekslingen af bedste praksis.

Meddelelsen består af tre afsnit: det første afsnit omhandler hindringerne for oprettelsen af hotlinen i de medlemsstater, hvor den endnu ikke er i drift. Det andet afsnit identificerer bedste praksis og giver løsninger for at hjælpe de pågældende medlemsstater med at takle de identificerede hindringer. Det tredje afsnit foreslår fælles minimumsstandarder, der kan sikre et højt serviceniveau for denne hotline.

## **1. HVAD HINDRER OPRETTELSEN AF HOTLINE 116000**

### **1.1. Hvordan oprettes hotlinenummeret 116000?**

Ifølge Kommissionens beslutning 2007/116/EF ("beslutningen") skal medlemsstaterne reservere nummeret 116000 til hotlinen for forsvundne børn. Når de nødvendige *indledende skridt* er taget, skal medlemsstaterne offentliggøre, at *nummeret står til rådighed* for tjenesten, således at ansøgninger om brugsret til dette nummer kan indsendes. Fristen for at opfylde disse krav var den 31. august 2007. Alle medlemsstater har taget dette skridt.

Medlemsstaterne skal derefter tildele en organisation (som f.eks. en ngo eller en teleoperatør) dette nummer. Indtil nu har kun 14 medlemsstater<sup>6</sup> taget dette skridt.

Efter denne tildeling skal medlemsstaterne gøre alt for at sikre, at hotlinen bliver fuldt operationel.

### **1.2. Hvilke problemer er der konstateret?**

Kommunikationsudvalget, som er oprettet ved direktiv 2002/21/EF om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, giver medlemsstaterne mulighed for at rapportere tilbage til Kommissionen om gennemførelsen af deres hotline.

Den 29. juni 2010 sendte Kommissionen et spørgeskema til medlemsstaterne og til over 30 organisationer, der tilbyder tjenester af samfundsmæssig betydning via 116-numrene<sup>7</sup>. Formålet med spørgeskemaet var at indsamle oplysninger om 1) omkostninger (både

---

<sup>5</sup> Det Forenede Kongeriges hotline er delvist i drift.

<sup>6</sup> Belgien, Danmark, Frankrig, Grækenland, Ungarn, Italien, Malta, Nederlandene, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Spanien og Det Forenede Kongerige.

<sup>7</sup> Kommunikationsudvalget COCOMM10-30, 14.10.2010. Rapporten findes på følgende adresse: [http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public\\_documents\\_2010](http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2010)

driftsomkostninger og specifikke telekommunikationsomkostninger), 2) finansiering af tjenesten, 3) antal opkald, 4) tekniske aspekter og 5) andre relevante spørgsmål.

Det fremgik af de indsamlede oplysninger, at de to hovedgrunde til den forsinkede gennemførelse af hotlinen for forsvundne børn var manglende information og omkostningerne.

### *1.2.1. Manglende information*

Manglende information om eksistensen af det reservede 116000-nummer for hotlinen for forsvundne børn nævnes af flere tjenesteudbydere som en faktor, der hindrer eller forsinker tildelingsprocessen. Det bekræftes af en nylig undersøgelse samfinansieret under Daphne III-programmet og udført af Missing Children Europe<sup>8</sup> og af de foreløbige resultater af undersøgelsen "Evaluation of the Impact of the EU Instruments Affecting Children's Rights"<sup>9</sup>.

Ifølge de indkomne svar har manglen på information ført til færre ansøgninger fra potentielle tjenesteudbydere, da de ikke var bekendt med, at nummeret var til rådighed. Potentielle tjenesteudbydere har også haft problemer med manglende oplysninger om, hvilke offentlige myndigheder der skulle kontaktes for at søge om tildeling, manglende oplysninger om de procedurer, der skal følges, og en manglende koordinering mellem medlemsstaternes myndigheder og de nationale tilsynsmyndigheder.

Borgernes manglende kendskab til de eksisterende hotlines for forsvundne børn er ligeledes et problem.

### *1.2.2. Omkostninger ved at drive hotlinen*

Ifølge tjenesteudbyderne er omkostningerne det væsentligste problem ved at drive hotlinen. De anførte, at finansieringen er en af de faktorer, der forhindrer indførelsen og driften af hotlines.

I beslutningen beskrives 116000-tjenesten som følger: *tjenesten a) modtager opkald om forsvundne børn og videregiver oplysningerne til politiet, b) tilbyder rådgivning og støtte til de personer, der er ansvarlige for det forsvundne barn, c) yder støtte til efterforskningen af sagen.* Endvidere er der knyttet en specifik betingelse til brugsretten til 116000, nemlig at tjenesten skal være tilgængelig døgnet rundt alle ugens dage. I svarene på spørgeskemaet blev det understreget, at denne betingelse kræver uddannet personale med specifik knowhow, som ikke uden videre er til rådighed med frivillig, gratis arbejdskraft. De adspurgte nævnte også, at tjenesten ikke blot skal være til rådighed på den pågældende medlemsstats sprog (EU-borgere, der rejser til en anden medlemsstat, taler ofte ikke sproget i denne medlemsstat). Omkostningerne til sprogkurser for personalet kan også være betragtelige.

---

<sup>8</sup> Missing Children Europe er den europæiske forening for forsvundne og seksuelt misbrugte børn. Det er en paraplyorganisation, der repræsenterer 24 ngo'er, som er aktive i 16 medlemsstater i Den Europæiske Union og Schweiz.

<sup>9</sup> Litauens Public Policy and Management Institute gennemfører en undersøgelse for Kommissionen: "Evaluation of the Impact of the EU Instruments Affecting Children's Rights with a View to Assessing the Level of Protection and Promotion of Children's Rights in the EU". Den endelige rapport vil blive offentliggjort her:  
[http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies\\_children\\_intro\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies_children_intro_en.htm).

Tjenesteudbydere er ikke altid i stand til at betale personaleomkostningerne og andre administrative omkostninger i forbindelse med hotlines. I nogle tilfælde skal telekommunikationsomkostningerne også bæres af tjenesteudbydere (denne omkostning anslås til omkring 5 % af det samlede budget)<sup>10</sup>.

De tre væsentligste finansieringskilder er: offentlige midler, virksomheder inden for rammerne af deres sociale ansvar (Corporate Social Responsibility) og private midler. Finansieringsordningerne er forskellige fra medlemsstat til medlemsstat.

### *1.2.3. Omkostninger ved at ringe til hotlinenummeret*

De fleste tjenesteudbydere anførte, at 116000-hotlinenummeret muligvis ikke altid vil være tilgængeligt for brugere af mobilroaming og personer, der ringer fra udlandet (internationale opkald). Det er i modstrid med formålet med et fælleseuropæisk 116000-nummer, da det betyder, at forældre og børn på rejse f.eks. ikke vil kunne ringe til hotlinen fra deres mobiltelefon.

Hjælpeorganisationer eller sponsorerende teleoperatører er ikke nødvendigvis villige til (eller i stand til) at dække omkostningerne ved disse opkald. Da 116000-hotlinenummeret skal være et gratisnummer, vil omkostningerne ved opkald normalt blive dækket af den tjenesteudbyder, der modtager opkaldene. Det kan være vanskeligt for tjenesteudbydere, som har almennyttig status, da kommunikationsomkostningerne i forbindelse med roaming kan være en betydelig belastning for budgettet.

Reguleringen af gratisnumre er forskellig i medlemsstaterne, og tildeling af et gratisnummer betyder ikke nødvendigvis, at adgangen til nummeret faktisk er gratis for alle opkaldstyper. Beslutningen forpligter ikke som sådan medlemsstaterne til at sikre, at opkald til hotlinen for forsvundne børn er gratis. Det er i modsætning til EU-reglerne for 112-alarmpopkald, som kræver, at medlemsstaterne sikrer, at slutbrugerne kan ringe gratis til alarmtjenester i alle situationer.

Et andet problem, som blev fremført af de adspurgte i forbindelse med situationen for mobilbrugere, der rejser gennem eller til en anden medlemsstat, hænger sammen med manglen på aftaler om betaling af roamingomkostninger.

## **2. BEDSTE PRAKSIS**

På basis af feedback fra Kommunikationsudvalget, resultatet af spørgeskemaet og resultaterne af Daphne III-undersøgelsen udført af Missing Children Europe, findes der i flere medlemsstater eksempler på god praksis til løsning af de væsentligste problemer.

### *2.1.1. Manglende information*

Den 25. maj 2009 lancerede **Missing Children Europe** med støtte fra Daphne III-programmet en bred oplysningskampagne om hotlinen ved at uddele plakater, foldere og armbånd i 10 medlemsstater.

---

<sup>10</sup> Kilde : Kommunikationsudvalget COCOMM10-30, 14.10.2010.

I 2009 lancerede **Frankrig** en oplysningskampagne med uddeling af over 50 000 plakater og gennemførelse af aktioner, der var samordnet med politiet og gendarmeriet.

#### 2.1.2. Tildelingsproces

De **ungarske** myndigheder organiserede en konference med ungarske teleoperatører om indførelsen af 116000-nummeret i det ungarske nummersystem. Den **britiske** telestyrelse anmodede Det Forenede Kongeriges regering om at bistå den i processen med at udvælge en tjenesteudbyder for hotlinen.

I nogle lande samarbejder telestyrelserne med indenrigsministeriet for at sikre, at der udvælges den bedste tjenesteudbyder for hotlinen ved hjælp af et sæt specifikke kriterier (**Frankrig**).

#### 2.1.3. Driftsomkostninger

I **Ungarn** finansieres hotlinens driftsomkostninger delvis af offentlige midler som led i det nationale program for beskyttelse af børns rettigheder.

I **Portugal** lykkedes det tjenesteudbyderen at opnå offentlig finansiering af hele driften af tjenesten.

I **Belgien** modtager tjenesteudbyderen et årligt tilskud fra det nationale lotteri og arbejder på grundlag af et offentligt-privat partnerskab.

Den **græske** tjenesteudbyder driver tjenesten uden at bære nogen omkostninger, da alle omkostninger dækkes af teleoperatøren inden for rammerne af dennes program for socialt ansvar.

Nogle medlemsstater (f.eks. **Belgien** og **Frankrig**) har omdannet hotlinen til et alarmnummer, dvs. de har omstillet deres tidligere alarmnummer til hotlinen. Da der er tale om et alarmnummer, dækkes alle omkostningerne af offentlige midler, og tjenesten tilvejebringes på grundlag af et offentligt-privat partnerskab.

#### 2.1.4. Telekommunikationsomkostninger

Teleoperatørerne i **Portugal** og **Rumænien** har indvilget i at betale telefonomkostningerne. I **Polen** har alle mobiloperatører indvilget i ikke at opkræve telefonomkostninger hos tjenesteudbyderen. Som følge heraf er tjenesten gratis for alle opkald og for tjenesteudbyderen.

I **Ungarn** har tjenesteudbyderen indvilget i at forhandle en "kommerciel pris", som er defineret som det minimum, der opkræves af en mellemstor erhvervskunde.

### 3. FÆLLES MINIMUMSSTANDARDE, DER SIKRER EN TJENESTE AF HØJ KVALITET

Når hotlinen er oprettet i alle medlemsstaterne, er det vigtigt at sikre en tjeneste af høj kvalitet i hele Den Europæiske Union, således at forældre og børn kan regne med samme bistand, uanset hvor de befinder sig. Selv om det understreges i beslutningen, at borgere, der rejser i EU, skal have adgang til samme tjeneste, viser det sig, at de eksisterende hotlines tilbyder forskellige tjenester, når borgerne ringer for at få hjælp, efter at et barn er forsvundet.

Ud over de krav, der er fastlagt i beslutningen (tjenesten skal være tilgængelig døgnet rundt alle ugens dage og i hele landet), og i anden relevant gældende lovgivning, som f.eks. reglerne om beskyttelse af personoplysninger, kan der fastsættes en række minimumsstandarder, der sikrer en tjeneste af høj kvalitet, og der er allerede eksempler på bedste praksis baseret på erfaringer i flere medlemsstater.

- Tjenesten skal være til rådighed på medlemsstatens sprog og mindst på engelsk.

I **Rumænien** er tjenesten f.eks. også til rådighed på fransk, engelsk og spansk. I **Grækenland** er tjenesten også til rådighed på engelsk.

- Tjenesteudbyderens personale skal uddannes til at udføre de opgaver, de betros, og vide hvordan man behandler børn på en måde, der passer til deres alder og modenhed.

Der arrangeres målrettet uddannelse for operatører i **Rumænien, Ungarn og Spanien**, hvor personalet typisk er socialarbejdere og psykologer. Hotlineoperatører modtager uddannelse om de proceduremæssige regler, og om hvordan man besvarer opkald, hvor den person, der ringer, giver udtryk for vrede og panik.

- Tværnationale sager skal videreformidles til de relevante myndigheder.
- Der skal eventuelt tilbydes opfølgning, når sagen er afsluttet.

Selv om det ikke er formaliseret, følger den **belgiske** tjenesteudbyder telefonisk op på individuelle sager for at give barnet og/eller familien mulighed for at henvende sig til andre tjenester eller organisationer, som kan give dem yderligere støtte.

- Der skal indgås en samarbejdsaftale mellem tjenesteudbyderen og de nationale retshåndhævelsesmyndigheder og/eller retslige myndigheder.

Eksempler på aftaler mellem tjenesteudbydere og nationale retshåndhævelsesmyndigheder og/eller retslige myndigheder findes i **Rumænien, Spanien, Frankrig, Portugal og Belgien**.

## KONKLUSION

Revisionen af telekompakken giver Kommissionen mulighed for at vedtage tekniske gennemførelsesforanstaltninger for at sikre en effektiv gennemførelse af nummerserien "116", bl.a. hotlinen 116000 for forsvundne børn. Det berører ikke og har ingen indvirkning på tilrettelæggelsen af disse tjenester, der fortsat henhører under medlemsstaternes enekompetence.

Kommissionen vil fortsat støtte medlemsstaterne i deres bestræbelser på at sikre en smidig oprettelse af fuldt fungerende hotlines for forsvundne børn. I den henseende vil Kommissionen fortsat overvåge og vurdere situationen via arbejdet i Kommunikationsudvalget.

Kommissionen vil også organisere årlige møder på højt niveau med alle berørte parter, indtil hotlinen er oprettet i alle medlemsstaterne. Formålet med disse møder vil være at øge bevidstheden, muliggøre udveksling af bedste praksis og identificere praktiske værktøjer for at sikre, at hotlinen for forsvundne børn oprettes, og at der tilbydes en tjeneste af høj kvalitet i

alle medlemsstaterne. Disse møder vil blive afholdt omkring den 25. maj hvert år for at markere den internationale dag for forsvundne børn og udtrykke solidaritet med forsvundne børn og deres familier.

Kommissionen forpligter sig til at oprette hotlinen for forsvundne børn i hele EU, og den vil fortsat tæt overvåge de fremskridt, der gøres på nationalt niveau. Hvis der ikke opnås yderligere fremskridt inden for en rimelig tidsfrist, vil Kommissionen overveje at fremlægge et lovgivningsmæssigt forslag for at sikre, at alle børn og alle forældre blot skal foretage et telefonopkald for at få hjælp, uanset hvor i EU de befinder sig.

## BILAG

Status over oprettelsen af 116000-nummeret		
Medlemsstat	116000 Tildelt	116000 I drift
Østrig		
Belgien	<b>X</b>	<b>X</b>
Bulgarien		
Cypern		
Tjekkiet		
Danmark	<b>X</b>	<b>X</b>
Estland		
Finland		
Frankrig	<b>X</b>	<b>X</b>
Tyskland		
Grækenland	<b>X</b>	<b>X</b>
Ungarn	<b>X</b>	<b>X</b>
Irland		
Italien	<b>X</b>	<b>X</b>
Letland		
Litauen		
Luxembourg		
Malta	<b>X</b>	
Nederlandene	<b>X</b>	<b>X</b>
Polen	<b>X</b>	<b>X</b>
Portugal	<b>X</b>	<b>X</b>
Rumænien	<b>X</b>	<b>X</b>
Slovakiet	<b>X</b>	<b>X</b>
Slovenien		
Spanien	<b>X</b>	<b>X</b>
Sverige		
Det Forenede Kongerige	<b>X</b>	<b>X<sup>11</sup></b>

---

<sup>11</sup> Delvist i drift.