

**Richtline zum
Hinweisgebermanagement
(Whistleblowing)

im Caritasverband für Stuttgart e.V.**

Stand: Dezember 2022

Inhaltsverzeichnis

Geltungsbereich	4
Klärung der Begriffe.....	4
Besondere Hinweise (Whistleblowing)	4
Meldeweg für besondere Hinweise	4
Grundsätzliches.....	5
Verfahren (s. Anhang Prozessablauf)	5
Dokumentation	6
Anhang	7
Prozessablauf Beschwerde- und Hinweisgebermanagement	7

Allgemeiner Hinweis

Sofern im Text keine vollständigen bzw. geschlechtsneutralen Personen- oder Funktionsbezeichnungen verwendet werden, erhöht dies beim Lesen die Schriftverständlichkeit.

Vorwort des Vorstands

Der Caritasverband für Stuttgart e.V. (CVS) betreut und versorgt als großer Wohlfahrtsverband in der Region täglich viele hundert Menschen in ihren ganz unterschiedlichen Lebenslagen und individuellen Anforderungen.

Um die Aufgabe bewältigen zu können, muss das Hilfeangebot bedarfsgerecht ausdifferenziert werden. Derzeit gibt es über 100 verschiedene Dienste und Angebote der Caritas im Stadtgebiet, in denen über 2.000 qualifizierte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem großen Teil rund um die Uhr und mit Unterstützung einer stattlichen Zahl von über 600 ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer bedürftige Menschen individuell beraten, betreuen, versorgen oder körperlich pflegen.

Bereits seit Jahrzehnten bestehen im CVS unterschiedlichste Wege für allgemeine Hinweise, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden. Die Abläufe dazu sind gut etabliert und bekannt. Ein Regelwerk ist im Organisationshandbuch des Verbandes abgelegt, auf das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugreifen können.

Die meisten Dienstangebote verfügen zudem über ein Qualitätsmanagement-Verfahren, das von staatlichen Stellen mit betrachtet und von zugelassenen Audit-Firmen in regelmäßigen Abständen zertifiziert wird. In diesen QM-Verfahren ist das Beschwerdemanagement regelmäßig im Blick der Prüfenden.

Alle diese Melde- und Kontaktmöglichkeiten wird es weiterhin geben, um unser Qualitätsversprechen aus dem CVS-Leitbild hochhalten zu können.

Des Weiteren besteht für die Beschäftigten mit ihren Anliegen die Handhabe, sich direkt an die Mitarbeitervertretung wenden zu können.

Mit dem Gesetz für einen besseren Schutz hinweisgebender Personen (Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)) hat der Deutsche Gesetzgeber nunmehr alle Unternehmen ab einer bestimmten Größe dazu aufgefordert, ihrerseits eine sog. Whistleblowing-/Hinweisgeber-Richtlinie zu erlassen und umzusetzen. Dieser Aufforderung kommt der CVS hiermit nach. Die Funktionsweise wird in der folgenden Verfahrensbeschreibung dargestellt.

Stuttgart, im Dezember 2022

gez. Raphael Graf von Deym
Vorstand

gez. Uwe Hardt
Vorstand

Geltungsbereich

Die Regelung gilt verbindlich für alle Dienste und Einrichtungen des Caritasverbandes für Stuttgart e.V. sowie für Tochterunternehmen und die Caritas Stiftung Stuttgart.

Klärung der Begriffe

Wir unterscheiden in den folgenden Zuständigkeiten und Abläufen auf der einen Seite zwischen allgemeinen Hinweisen und Beschwerden wegen einer Unzufriedenheit, für die es eine eigene Regelung gibt (Prozess Beschwerdemanagement), sowie auf der anderen Seite speziellen Hinweisen oder Anzeigen aufgrund Verstößen gegen gesetzliche Bestimmungen (= Compliance¹), die im weitesten Sinne von dem Hinweisgeber-schutzgesetz umfasst sind.

Das Ideen-Management hat ebenso seine eigene Regelung und wird hier nicht weiter besprochen.

Besondere Hinweise (Whistleblowing)

Hierunter verstehen wir grundsätzlich alle Verdachtsfälle oder auch konkrete Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen.

Weiter beziehen wir darin ethische Grenzverletzungen mit ein. Beispiele: eine unzureichende Betreuung oder Pflege, die einen Personenschaden verursachen kann, ein Verstoß gegen die Gewaltprävention des CVS, wie das Schutzkonzept gegen sexuellen Missbrauch, eine ungerechtfertigte Vorteilsgewährung oder Vorteilsnahme, ein Verstoß gegen die Tax-Compliance-Richtlinie² des CVS, ein Antidiskriminierungsverstoß oder ein Nichtbeachten der Schutzbestimmungen des Lieferkettensorgfaltsgesetzes.

Meldeweg für besondere Hinweise

Liegt der Verdachtsfall einer Rechtsverletzung oder eines Ethikverstoßes vor, stehen zwei Meldewege offen:

1. Interner Meldeweg

Der Verdacht auf eine Rechtsverletzung oder auf einen Ethikverstoß sind an die Interne Revision zu melden.

Die Meldung kann per E-Mail an die Adresse hinweisgeber@caritas-stuttgart.de oder durch eine persönliche Kontaktaufnahme oder mittels eines dafür vorgesehenen Meldeformulars (über die Website <https://www.caritas-stuttgart.de/hinweis>) abgegeben werden.

Begründung für dieses Verfahren: Die Interne Revision erfüllt alle erforderlichen Voraussetzungen für die Bearbeitung von solchen Hinweisen, da sie unabhängig und neutral ist. Das heißt, sie ist nicht in Abläufe oder hierarchische Strukturen eingebunden, prüft weisungsungebunden (s. § 15 HinSchG) und unparteiisch allein auf den

¹ Compliance meint sich regelkonform zu verhalten

² Tax-Compliance meint das Erfüllen staatlicher Pflichten, hier speziell die Berechnung und Abführung von Steuern und Sozialversicherungsbeiträgen durch das Unternehmen

Grundlagen, die im Organisationshandbuch des Verbandes niedergelegt sind. Sie hat einen direkten Zugang zum Entscheidungsorgan (= Vorstand) und ebenso zum Aufsichtsorgan (= Caritasrat), berichtet an beide regelmäßig. Mit den Organen wird auch die Zeitressource für die Bearbeitung geklärt.

Die Interne Revision hat grundsätzlich die Kompetenz alle angeforderten Unterlagen einsehen zu können, die sie für die Beurteilung eines Sachverhaltes benötigt. Ebenso hat sie ein vollständiges Auskunftsrecht von allen Beteiligten und kann auf Dritte zugreifen, wenn diese für eine Klärung des Sachverhaltes notwendig sind.

Mitarbeiter der Interne Revision sind kraft ihrer Statuten zur Verschwiegenheit verpflichtet (s. Ehrenkodex der Internen Revision).

2. Externer Meldeweg

Der Bund ist verpflichtet eine zentrale Meldestelle für Gesetzesverstöße einzurichten. Zuständig dafür ist das Bundesamt für Justiz. Nähere Informationen dazu sind im Internet auf der Website des Bundesamtes für Justiz zu finden.

Grundsätzliches

Wir weisen darauf hin, dass wir im Vertrauen auf die Richtigkeit der zugegangenen Information einen Vorgang gewissenhaft untersuchen und sorgfältig Hinweisen nachgehen werden. Bis zum Beweis des Gegenteils gilt die Unschuldsvermutung.

Wir weisen weiter darauf hin, dass der CVS Denunziantentum³ ablehnt. Sollte sich herausstellen, dass ein Hinweisgeber absichtlich und boshaft falsche Informationen mitgeteilt hat, so behalten wir uns die Prüfung und Einleitung haftungs- und arbeitsrechtlicher Schritte vor. Entsteht durch eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Meldung bzw. Offenlegung einer unrichtigen Information ein Schaden, ist die hinweisgebende Person schadensersatzpflichtig (s. § 38 HinSchG).

Weiter weisen wir darauf hin, dass Hinweisgeber einen hohen Persönlichkeitsschutz besitzen und Anonymität beanspruchen können (s. § 8 HinSchG). Werden uns Namen bekannt, werden wir diese nur im Zusammenhang mit einem strafrechtlichem Vorgang und unter Beachtung der Bestimmungen des § 18 HinSchG an Ermittlungsbehörden weitergegeben.

Ansonsten bleiben Hinweisgeber grundsätzlich anonym, wie es die gesetzlichen Bestimmungen fordern.

Ausnahme: Im Falle einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Falschmeldung oder Offenlegung unrichtiger Informationen besteht kein Recht auf Wahrung der Anonymität.

Verfahren (s. Anhang Prozessablauf)

Sowohl bei einem allgemeinen wie auch bei einem besonderen Hinweis im oben genannten Begriffsverständnis bevorzugt der CVS einen offenen Umgang möglichst unter Nennung des Hinweisgebernamens. Wir sehen den CVS im Sinne einer positiven Fehlerkultur als lernendes Unternehmen, in dem Fehler passieren können, die es zu erkennen gilt, um anschließend Veränderungen vorzunehmen. In diesem Verständnis sollte Kritik mit einer offenen Haltung und sachlich-konstruktiv vorgetragen werden.

³ Denunziation = Anzeige einer Person wegen eines erhofften persönlichen Vorteils

Möchte ein Hinweisgeber aus persönlichen Gründen jedoch darauf verzichten, beispielsweise aus Sorge vor einer Bedrängnis, kann das Anliegen auch anonym oder mit einer Anweisung auf Wahrung der Anonymität bekanntgemacht werden. Hierfür empfiehlt sich das Kontaktformular auf der Website des Verbandes <https://www.caritas-stuttgart.de/hinweis>.

Nach Eingang eines Hinweises wird die Zuständigkeit geprüft und ggf. der Hinweis an die richtige Stelle weitergeleitet.

Im Weiteren wird dem gemeldeten Sachverhalt nachgegangen und geprüft ob die Hinweise konkret genug sind, um beispielsweise einen Prozessfehler, menschliches Fehlverhalten oder eine bewusste Falschhandlung (= Compliance-Verstoß) daraus erkennen zu können. Danach werden die notwendigen Schritte eingeleitet.

Liegt z. B. ein Verstoß gegen einen definierten Prozess vor, erfolgt eine Information an die QM-Beauftragten und Bereichsleitungen. Handelt es sich um einen Verstoß gegen Tax-Compliance-Bestimmungen, erfolgt eine Bearbeitung anhand der definierten Tax-Compliance-Richtlinie. Liegt gar ein Verdacht auf einen ethischen Verstoß vor, beispielsweise die Verletzung der Richtlinie zur Gewaltprävention, erfolgt eine Meldung an die zuständige Fachstelle, die ihrerseits Regularien für den Umgang festgelegt hat. Handelt es sich um einen Verdachtsfall auf Korruption⁴, wird unter Beachtung der dafür vorhandenen Regelungen (Organisationshandbuch Interne Revision) der Hinweis bearbeitet.

Ist die hinweisgebende Person bekannt, erfolgt an sie innerhalb von sieben Tagen eine Eingangsbestätigung (s. § 17 HinSchG) sowie eine Information über die Folgemaßnahmen. Nach diesen Bestimmungen werden dafür maximal drei Monate als eine angemessene Zeit für eine Rückmeldung genannt.

Dokumentation

Jeder Vorgang ist im Sinne des § 11 HinSchG festzuhalten.

Personenbezogene Daten werden nur dann erhoben, wenn sie unbedingt erforderlich sind.

Alle Unterlagen werden mit Ausnahme der nachfolgenden statistischen Angaben nach Abschluss des Vorgangs drei Jahre aufbewahrt und zum Ende des Jahres vernichtet (s. § 11 HinSchG).

Aus statistischen Zwecken werden folgende Angaben digital gespeichert: Fortlaufende Bearbeitungsnummer, Datum des Hinweiseingangs, verwendeter Meldeweg (E-Mail, persönlicher Kontakt, Post, webbasiertes Meldeformular), Art und Weise der Hinweisabgabe anonym oder unter Namensnennung, Betreff des Hinweises (bspw. Prozess, Dienstangebot, Person), Bereich, interne Zuständigkeiten, Datum des Versendens der Eingangsbestätigung, Bearbeitungszeitvorgabe mit Durchführung der Rückmeldung zur Maßnahme, Umsetzungsmaßnahme und Erledigungsvermerk.

⁴ Korruption = Vorteilsnahme / -gewährung zulasten des Unternehmens

Anhang

Prozessablauf Beschwerde- und Hinweisgebermanagement

