



Help

Hilfe zur Selbsthilfe

Help – Hilfe zur Selbsthilfe

Implementation Manual Chapter x.x.

**Verhaltenskodex:
Whistleblowing – Richtlinie zum
internen Beschwerdemanagement**

Revidierte Fassung V 1.1 vom 15.11.2016

Datum des Inkrafttretens: 01.12.2016

Einführung

„Help – Hilfe zur Selbsthilfe“ verpflichtet sich, die höchsten Standards von Aufrichtigkeit, Anstand und Integrität in seiner Arbeit anzuwenden, und erwartet, dass seine Mitarbeiter bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben entsprechend handeln. Help ist sich jedoch bewusst, dass alle Organisationen mit dem Risiko konfrontiert sind, unwissentlich Fehlverhalten zu beherbergen. Help ist davon überzeugt, die Pflicht zu haben, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um solche Situationen zu identifizieren und alle angemessenen Anstrengungen zu unternehmen, um sie zu aufzuklären. Daher *ist jeder Mitarbeiter von Help dafür verantwortlich, die Identifizierung und/oder Untersuchung jeglichen Fehlverhaltens oder Missbrauchs zu unterstützen.*

Help ermutigt alle seine Mitarbeiter, Bedenken über mögliches schweres Fehlverhalten bei der frühestmöglichen Gelegenheit und in geeigneter Form zu melden.

Das Ziel dieser Richtlinie ist es, Help-Mitarbeitern ein wirksames Verfahren für die Anmeldung von Bedenken bereitzustellen, für den Fall, dass ein Mitarbeiter glaubt, dass Missbrauch, schweres Fehlverhalten oder Vergehen im Amt stattgefunden hat oder wahrscheinlich stattfinden wird. Diese Richtlinie zielt auch darauf ab sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter ohne Angst vor Strafe oder Vergeltung Bedenken äußern kann, vorausgesetzt, er oder sie handelt nach Treu und Glauben.

"Treu und Glauben" bedeutet, dass eine Offenlegung mit ehrlichen Absichten und ohne niederträchtige Gründe oder aus Bosheit erfolgt.

Verantwortung für die Whistleblowing-Richtlinie

Die Gesamtverantwortung für diese Richtlinie liegt bei der Geschäftsführung der Help-Zentrale in Bonn. Leitungskräfte und Führungspersonal haben eine besondere Verantwortung dafür, die Umsetzung dieser Richtlinie zu fördern und sicherzustellen, dass Mitarbeiter und Freiwillige sich imstande fühlen, Bedenken ohne Angst vor Sanktionen gemäß den unten beschriebenen Verfahren zu melden.

Definitionen und Anwendungsbereich

„Whistleblowing“ kann als Akt der Offenlegung von Hinweisen auf schweres Fehlverhalten oder schweren Missbrauch bzw. auf unmittelbar bevorstehendes schweres Fehlverhalten oder schweren Missbrauch innerhalb einer Organisation definiert werden.

Der Begriff "**schweres Fehlverhalten**" umfasst Vorfälle, in denen jemand, der mit oder für Help arbeitet, ordnungswidrig, fahrlässig oder kriminell handelt und folglich gegen den Help-Verhaltenskodex verstößt. Beispiele für „schweres Fehlverhalten“ sind unter anderen:

- Belästigung und sexueller Missbrauch;
- Korruption, Bestechung oder Betrug;
- Interessenkonflikte;
- Straftaten;
- Verstöße gegen gesetzliche oder reglementarische Verpflichtungen;
- Fehltritte;
- Gefährdung der Gesundheit und Sicherheit einer Einzelperson oder einer Gruppe von Individuen;
- Verursachung von Umweltschäden, die eine unmittelbare Gefahr für Menschen, Tiere, Pflanzen oder das Ökosystem darstellen;
- Andere Handlungen, die Help's Aktivitäten, Mission und Mandat Schaden zufügen oder in Verruf bringen könnten;
- Vertuschung einer oder mehrerer der zuvor genannten Handlungen.

Diese Richtlinie gilt für alle Help-Mitarbeiter, Vertragspartner und Freiwillige weltweit. Die in diesem Dokument enthaltenen Verfahren betreffen in erster Linie schwerwiegende Verstöße oder eine unmittelbare Gefahr schwerwiegender Verstöße durch Help oder durch einen Help-Mitarbeiter gegenüber Help, den Begünstigten der Tätigkeiten von Help, gegenüber Help-Mitarbeitern und Interessengruppen.

Grundsätze

Im Rahmen dieser Richtlinie und ihrer Verfahren gelten folgende Grundsätze:

- Jeder Help-Mitarbeiter, der meint, er/sie habe Kenntnis von schwerem Fehlverhalten durch Help oder schweren Verstößen gegen den Help-Verhaltenskodex durch einen Help-Mitarbeiter oder beauftragten Berater, hat das Recht und die Pflicht, den Vorfall an Help zu berichten.
- Alle erhobenen Bedenken oder Beschwerden werden fair und korrekt behandelt.
- Help wird Drangsalierungen oder Schikulierungen gegenüber einer Person, die aufrichtige Bedenken zum Ausdruck bringt, nicht dulden und gegebenenfalls sanktionieren.
- Die Identität jeder Person, die eine Beschwerde einbringt, wird vertraulich gehalten, solange nichts Gegenteiliges vereinbart wird.
- Help wird dafür Sorge tragen, dass jeder Beschwerdeführer darüber in Kenntnis gesetzt wird, wer die Angelegenheit behandelt.
- Help wird sicherstellen, dass niemand Strafe oder Vergeltung jedweder Form als Folge seiner nach Treu und Glauben offengelegten Bedenken befürchten muss, auch wenn sich diese Bedenken letztlich als unbegründet erweisen. Diese Zusicherung gilt jedoch nicht für Personen, die in böswilliger Absicht Vorwürfe erheben oder in dem Wissen, dass diese unwahr sind, oder wenn die entsprechende Person an dem jeweiligen Vergehen in irgendeiner Weise beteiligt ist.

Wenn der betreffende Mitarbeiter der Ansicht ist, dass er / sie aufgrund der Äußerung von Bedenken oder Beschwerden im Rahmen dieser Richtlinie einem Nachteil am Arbeitsplatz ausgesetzt ist, so wird dieser Mitarbeiter ermutigt, unmittelbar seinen direkten Vorgesetzten, ein höheres Leitungsteam oder direkt die Interne Revision bei Help in Bonn oder die Ombudsperson zu informieren.

Mitarbeiter, die gegenüber Personen, die Bedenken im Rahmen dieser Richtlinie gemeldet haben, Schikane betreiben oder Vergeltung üben, werden Disziplinarmaßnahmen unterzogen.

Anonyme Beschwerden:

Es ist sehr schwierig auf anonyme Beschwerden zu reagieren, da wenig oder keine Beweise vorliegen mögen, die die Vorwürfe untermauern können. Eine ordnungsgemäße Untersuchung kann sich als unmöglich erweisen, wenn der Ermittler keine weiteren Informationen vom Beschwerdeführer erhält, Rückmeldung geben oder nachprüfen kann, ob die Vorwürfe in Treu und Glauben erhoben wurden. Aus diesem Grund akzeptiert Help keine anonymen Beschwerden, auch daher weil Help es für angemessener erachtet, sich persönlich mit seinen Bedenken oder einer Beschwerde zu melden.

Vertraulichkeit

Die Identität von Whistleblowern wird ohne ihre vorherige Zustimmung nicht preisgegeben. Wenn der Gegenstand der Bedenken oder Beschwerde nicht geklärt werden kann, ohne die Identität der Beschwerdeführer aufzudecken (z. B. wenn ihre Beweise oder Aussagen vor Gericht benötigt werden), wird Help mit dem betreffenden Mitarbeiter in Dialog darüber treten, ob und wie in diesem Fall vorgegangen werden kann. Alle vorsorglichen Maßnahmen werden ergriffen, um die betroffene Person vor jeglicher ungerechter Behandlung oder Benachteiligung infolge der Offenlegung von Bedenken oder einer Beschwerde zu schützen.

Um die Ermittlungen in Bezug auf das vorgeworfene Fehlverhalten nicht zu gefährden, wird von dem Whistleblower gleichermaßen erwartet, hinsichtlich der Tatsache, dass eine Beschwerde eingereicht wurde, über die Art der Beschwerde und die Identität der involvierten Personen Vertraulichkeit zu wahren.

Beschwerdeverfahren

Recht und Pflicht der Meldung

Wenn ein Mitarbeiter eine begründete Annahme hat, dass Fehlverhalten am Arbeitsplatz vorliegt, muss er dies unverzüglich melden. Jeder Help-Mitarbeiter, der meint, Kenntnis zu haben von einem Verstoß gegen den Help-Verhaltenskodex durch jemanden, der mit Help verbunden ist, hat **sowohl das Recht als auch die Pflicht, Help diese Angelegenheit zu melden**. Das Unterlassen der Meldung eines mutmaßlichen schweren Verstoßes gegen den Help-Verhaltenskodex durch einen Help-Mitarbeiter stellt gleichermaßen einen Verstoß gegen den Verhaltenskodex von Help dar und kann zu Disziplinarmaßnahmen führen.

Schwerwiegende Bedenken / schwere Verstöße gegen den Help-Verhaltenskodex

Schwerwiegende Bedenken oder schwere Verstöße gegen den Help-Verhaltenskodex (wie oben definiert) oder die unmittelbare Gefahr schwerer Verstöße sind direkt an den Landesdirektor zu melden. Hat der Beschwerdeführer jedoch Grund zur Annahme, dass der Landesdirektor in die Angelegenheit involviert ist, oder wenn er bereits zuvor dem Landesdirektor den Sachverhalt gemeldet hat und der Ansicht ist, dass keine Maßnahmen ergriffen wurden, so kann sich der Beschwerdeführer direkt an den zuständigen Programmkoordinator, die Interne Revision in der Help-Zentrale in Bonn oder schließlich an die für Help in Deutschland bestellte Ombudsperson wenden. Bitte machen Sie sich mit dem Meldemechanismus vertraut, wie im Whistleblowing- und Ermittlungs-Modell-Ablaufdiagramm auf Seite 8 dieses Dokumentes dargestellt.

Minderschwere Bedenken

Minderschwere Bedenken werden durch die normale Managementlinie behandelt. Solche Bedenken müssen dem direkten Vorgesetzten gemeldet werden. Wenn sich jedoch aus irgendeinem Grund die beschwerdeführende Person nicht imstande sieht, dies zu tun (z. B. wenn sie glaubt, dass der Vorgesetzte in die Angelegenheit verwickelt ist), sollte das Anliegen der nächst höheren Führungskraft gemeldet werden. Wenn daraufhin die Angelegenheit weiterhin nicht geklärt wird oder wenn die beschwerdeführende Person feststellt, dass auch die nächst höhere Führungskraft involviert ist, sollte das Anliegen dem Landesdirektor oder schließlich der Help-Zentrale in Bonn gemeldet werden. Bitte machen Sie sich mit dem Meldemechanismus vertraut, wie im Modellablaufdiagramm zur Meldung und Untersuchung minderschwerer Bedenken auf Seite 9 dieses Dokuments dargestellt.

Erheben einer Beschwerde

Beschwerden müssen schriftlich eingereicht werden, das Dokument muss datiert, Name und Kontaktdaten müssen enthalten sein. Das befürchtete oder bezugte Fehlverhalten muss kurz und prägnant beschrieben werden und plausible Einzelheiten beinhalten, die auf die Fragen "Was?", "Wer?", "Wo?" und "Wann?" Antwort geben. Wenn vorhanden, sind dem Bericht stützende Beweise und so viel relevante Informationen wie möglich beizufügen, welche helfen können, die Vorwürfe aufzuklären. Jedoch ist der Whistleblower nicht der zuständige Ermittler und sollte daher keine der folgenden Aktionen ausführen:

- sich direkt mit dem / der Verdächtigen in Verbindung zu setzen, um Fakten zur ermitteln, Erklärungen zu verlangen oder Entschädigungen einzufordern.
- zu versuchen, Beweise zu sammeln, die nicht leicht zu erlangen sind; unter keinen Umständen darf das Gesetz gebrochen werden, um solche Beweise zu erhalten.

- den Vorfall mit jemandem innerhalb der Help-Strukturen zu besprechen, außer mit Personen, die der Whistleblowing-Kommunikationslinie angehören.
- den Vorfall mit irgendeiner Person außerhalb der Help-Strukturen zu besprechen, es sei denn gesetzliche Vorschriften verlangen dies.

Bitte informieren Sie Help von Anfang an, wenn Sie hinsichtlich der vorgebrachten Beschwerde persönliche Interessen haben. In der Beschwerdeschrift ist anzugeben, dass Sie die Whistleblowing-Richtlinie anwenden und ob Ihre Identität vertraulich behandelt werden soll. Gemäß dieser Richtlinie wird der Whistleblower eine schriftliche Bestätigung erhalten über den Eingang der Beschwerde, darüber, dass die Angelegenheit untersucht werden wird, und dass Help zu gegebener Zeit auf den Whistleblower zukommen wird.

Beschwerden sollten schriftlich übermittelt werden an:

- 1) Help-Landesdirektor, oder
 - 2) Internal Revision in der Help-Zentrale in Bonn:
 - a. per Post, adressiert an: *Interne Revision*, Help – Hilfe zur Selbsthilfe e.V., Reuterstraße 159, 53113 Bonn, Germany, gekennzeichnet mit “persönlich und vertraulich”
 - b. per Email an: internal_revision@help-ev.de
- Oder
- 3) Ombudsperson für Help in Deutschland:
 - a. per Post, adressiert an: Ombudsperson, Help – Hilfe zur Selbsthilfe e.V., Reuterstraße 159, 53113 Bonn, Germany, gekennzeichnet mit “persönlich und vertraulich”
 - b. per Email an: ombudsperson@help-ev.de

Ombudsperson

Die Ombudsperson nimmt ihr Amt unabhängig wahr und ist an Weisungen nicht gebunden. Sie arbeitet ehrenamtlich, insbesondere erhält sie keine Vergütung, abgesehen von dem Ersatz der für die Tätigkeit notwendigen Ausgaben.

Bei der Ombudsperson muss es sich um eine Person handeln, die von ihrem persönlichen und beruflichen Hintergrund her eine ordnungsgemäße Erfüllung der Aufgaben gewährleistet.

Die Ombudsperson darf weder persönliche noch geschäftliche Beziehungen zu Help und/oder den dort tätigen Personen und/oder Projektpartnern haben, die ihrer Neutralität im Wege stehen können. Persönliche Beziehungen sind dem bestellenden Organ von Help (Mitgliederversammlung) gegenüber offenzulegen. Geschäftliche Beziehungen dürfen in den letzten drei Jahren vor der Bestellung nicht bestanden haben und während der Dauer des Amtes nicht bestehen. Der Ombudsperson ist während der Amtsdauer jede Tätigkeit untersagt, die die Neutralität oder die Unparteilichkeit der Amtsausübung beeinträchtigen könnte.

Rückmeldung an Whistleblower

Mitarbeiter, die eine Beschwerde eingereicht haben, werden darüber informiert, wer mit der Angelegenheit befasst ist ("Untersuchungsleiter"), wie der Kontakt zwischen der für die Ermittlungen verantwortlichen Person und dem Beschwerdeführer erfolgen soll und ob weitere Unterstützung erforderlich ist. Der Beschwerdeführer wird so viel Feedback erhalten wie möglich, ohne dass die Vertraulichkeitspflicht, die Help gegenüber einer anderen Person innehält, verletzt wird. Der Beschwerdeführer wird eine schriftliche Mitteilung über das Ergebnis der Untersuchung erhalten, jedoch nicht in allen Einzelheiten und auch keine Kopie des Untersuchungsberichts. Wenn der Beschwerdeführer mit der erhaltenen Rückmeldung nicht zufrieden ist, so kann er sich in der Angelegenheit unter Angabe seiner Gründe direkt an die Interne Revision von Help in der Bonner Zentrale wenden.

Umgang mit eingegangenen Beschwerden über schweres Fehlverhalten

Erfassen einer Beschwerde

In jedem Help-Länderprogramm ist es Aufgabe des Landesdirektors, einen Mitarbeiter zu ernennen, der für die administrative Bearbeitung der eingegangenen Beschwerde verantwortlich ist. Administrative Bearbeitung einer Beschwerde bedeutet, eine Protokollakte zu führen, welche das Eingangsdatum, Details über die eingegangene Beschwerde, Informationen über den Mitarbeiter, der die Beschwerde eingereicht hat, gegebene Rückmeldungen usw. beinhaltet. Alle Unterlagen sind vertraulich zu behandeln und entsprechend zu schützen.

Auf Ebene der Help-Zentrale in Bonn ist die Interne Revision für diese Aufgabe zuständig. Werden Beschwerden direkt an die Ombudsperson gerichtet, so ist die Ombudsperson dafür verantwortlich, eine Protokollakte zu führen.

Leitung der Ermittlungen

Bei Eingang einer Beschwerde auf Ebene eines Länderprogramms übernimmt der Landesdirektor die Rolle des "Ermittlungsleiters", welche folgende Verantwortlichkeiten und Aufgaben umfasst:

- Informieren der Help-Zentrale in Bonn über die gemeldete Beschwerde; Beratung und Entscheidung in Kooperation mit dem zuständigen Programmkoordinator und/oder der Internen Revision über die zur Klärung und Behebung des Vorfalls zu ergreifenden Maßnahmen.
- Beauftragung eines geeigneten Untersuchungsteams unter Sicherstellung, dass das Team über die erforderlichen Fachkenntnisse verfügt, wie sie für die Untersuchung der vorliegenden spezifischen Angelegenheit angemessen sind. Kein Mitglied des Untersuchungsteams darf zuvor in die Angelegenheit involviert gewesen sein. Abhängig von dem spezifischen Gegenstand der Beschwerde wird entschieden, ob es angemessen oder notwendig ist, ein internes oder externes Untersuchungsteam zu beauftragen. Wenn erforderlich, wird zu einem internen Untersuchungsteam externe Expertise hinzugezogen werden.
- Erstellen der Aufgaben- und Zielbeschreibung ("Terms of Reference") für das Untersuchungsteam und Erteilen von Anweisungen an das Team, Ermittlungen zur Klärung der des gemeldeten Vorfalls oder Verdacht durchzuführen.
- Sicherstellen, dass bei keinem Mitglied des Untersuchungsteams ein Interessenkonflikt bezüglich der Angelegenheit vorliegt, sowie Sicherstellen, dass alle, die in die Ermittlungen involviert sind, eine Erklärung zur Vertraulichkeit unterzeichnen.
- Hat der Beschwerdeführer darum gebeten, anonym zu bleiben, ist der Ermittlungsleiter dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit seiner Identität sicherzustellen.
- Empfang und Prüfung des Untersuchungsberichts; Entscheidung über und Einleitung angemessener Maßnahmen in Koordination und Kooperation mit dem zuständigen Programmkoordinator in der Help-Zentrale in Bonn (Disziplinarmaßnahmen, Einschalten lokaler Behörden, z. B. Polizei usw.).
- Sicherstellung, dass die Help-Zentrale in Bonn, insbesondere die Innere Revision und Qualitätssicherung, angemessen über den Vorfall und die getroffenen Maßnahmen informiert wird, so dass ein Follow-up und Lernen der Organisation aus dem Vorfall gewährleistet ist.

Ermittlungen

Alle Beschwerden werden ernst genommen. Alle Ermittlungen werden **vertraulich, objektiv und unabhängig** durchgeführt. Help's Ziel ist, die Ermittlungen innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Beschwerde zu beginnen. Das Untersuchungsteam muss zunächst den gemeldeten Verdacht oder Vorwurf bestätigen oder ablehnen. Dauer und Umfang der Ermittlungen hängen vom jeweiligen Untersuchungsgegenstand ab. Eine erste Bewertung der Beschwerde wird vorgenommen, um die

Notwendigkeit einer eingehenderen Untersuchung zu ermitteln. Die Ermittlungen sollten so rasch und fair wie möglich, diskret unter Beachtung der Integrität aller Beteiligten sowie in einer Weise durchgeführt werden, die das Risiko der Beeinträchtigung von Beweismitteln minimiert. Das Untersuchungsteam muss dem Ermittlungsleiter regelmäßig (mindestens einmal wöchentlich) Bericht erstatten und seine Ergebnisse, Schlussfolgerungen und Empfehlungen in einem schriftlichen Bericht an den Ermittlungsleiter weiterleiten, der den Bericht prüfen und auswerten wird.

Follow-up

Wenn die eingebrachte Beschwerde als begründet bestätigt wurde, wird der Ermittlungsleiter in Abstimmung mit dem zuständigen Programmkoordinator und der Internen Revision in der Help-Zentrale in Bonn geeignete Maßnahmen ergreifen, welche – abhängig vom jeweiligen Fall – interne Disziplinarmaßnahmen oder weitere strafrechtliche Verfolgung beinhalten können. In einigen Fällen kann es erforderlich sein, bestimmte Fristen zur Meldung eines Vorfalls bei der Polizei oder bei den lokalen Behörden einzuhalten. Der Beschwerdeführer wird informiert werden, wenn die Übergabe des Falls an eine externe Behörde erforderlich wird oder stattgefunden hat. *Wo es als angemessen erachtet wird*, wird Help diese Übergabe möglicherweise vornehmen müssen, ohne den Whistleblower darüber zu informieren.

Es ist sicherzustellen, dass dasselbe Problem nicht wieder auftritt. Über die getroffenen Maßnahmen werden keine Einzelheiten bekanntgegeben, da dies die Menschenrechte der betroffenen Person(en) verletzen könnte.

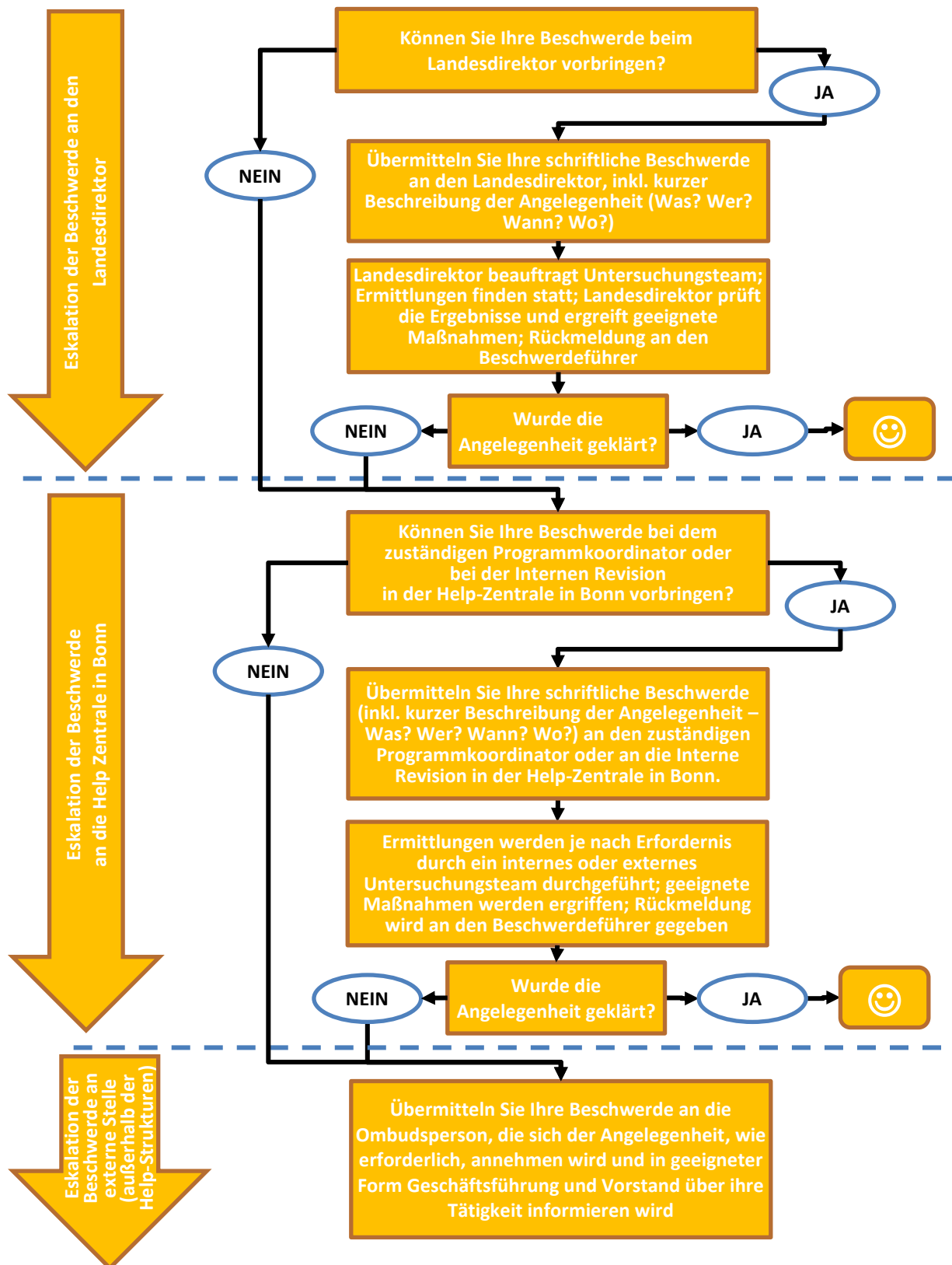
Wenn keine hinreichenden Beweise für missbräuchliche Handlungen oder schweres Fehlverhalten vorliegen, oder aber die Handlungen der betroffenen Person nicht schwerwiegend genug sind, um disziplinarische Konsequenzen zu rechtfertigen, wird der Ermittlungsleiter einen informellen Weg zur Klärung der Angelegenheit einschlagen.

Wenn sich jedoch herausstellt, dass die Beschwerde einen wahrheitswidrigen, böswilligen und betrügerischen Akt darstellt, kann eine interne Disziplinarmaßnahme oder ein weiteres Strafverfahren gegen die Person eingeleitet werden, das wissentlich falsche Anschuldigungen erhoben hat.

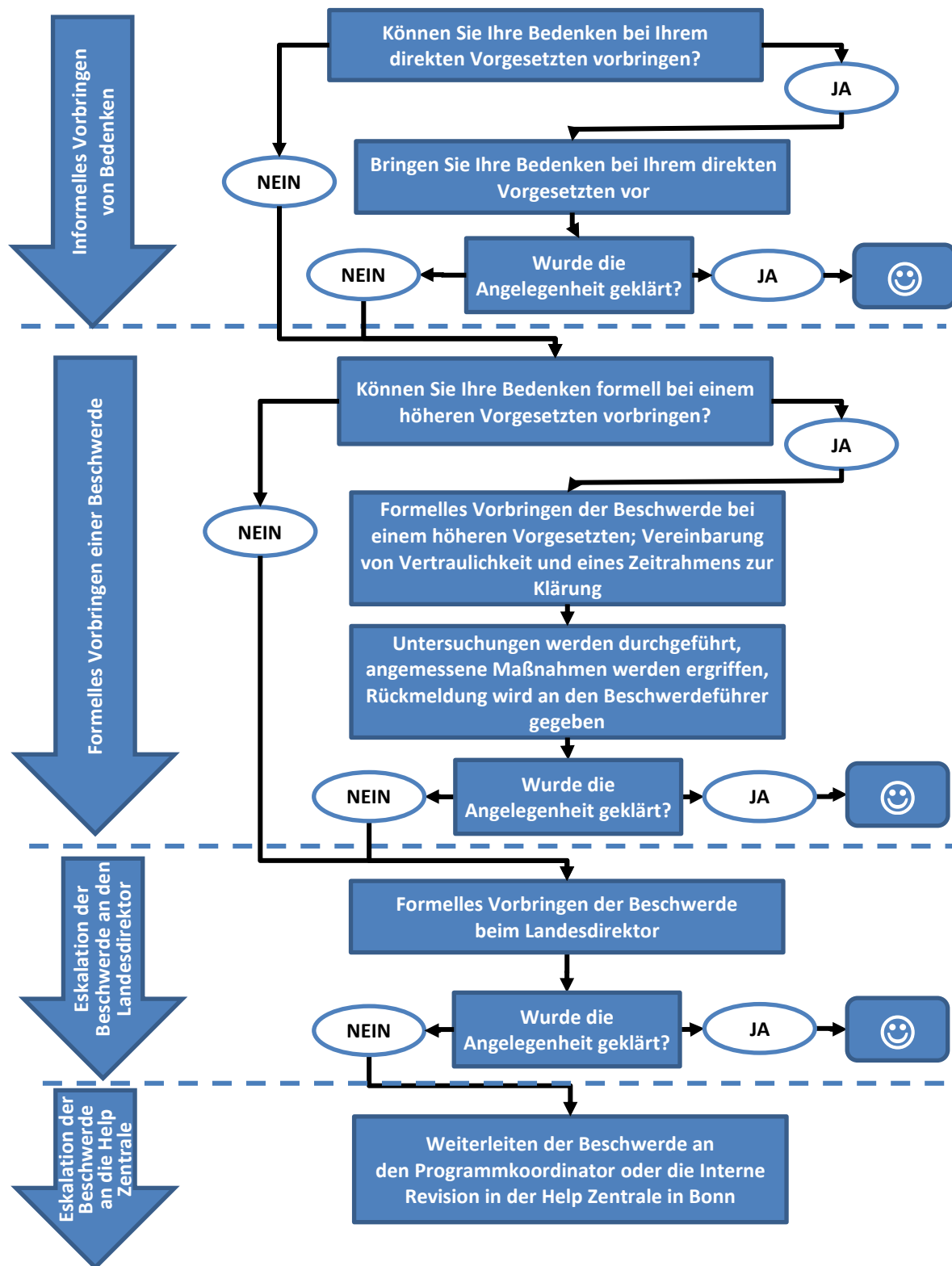
Lernen in der Organisation

Die Interne Revision überprüft in Zusammenarbeit mit der Qualitätssicherung regelmäßig die anonymisierten Informationen, die in Bezug auf Beschwerden über Missbrauch und Fehlverhalten erfasst wurden, um zu gewährleisten, dass alle Beschwerden ordnungsgemäß behandelt werden und dass die zugrundeliegenden Probleme identifiziert und behoben werden. Interne Revision und Qualitätssicherung werden der Geschäftsführung Bericht erstatten, um sicherzustellen, dass systemische Schwächen angegangen werden.

Modell-Ablaufdiagramm – Whistleblowing und Ermittlungen: Schwerwiegende Bedenken/Schwere Verstöße gegen den Help-Verhaltenskodex



Modell-Ablaufdiagramm: Meldung und Untersuchung „minderschwerer Bedenken“



Annex

Verpflichtungserklärung für Help-Mitarbeiter

Hiermit bestätige ich, dass ich die Whistleblowing-Richtlinie, welche Bestandteil des Help Verhaltenskodex ist, erhalten, gelesen und verstanden habe.

Ich erkläre, dass ich meine Pflichten zur Einhaltung der oben genannten Vorschriften und Verhaltensregeln erfüllen werde und mich für deren Umsetzung einsetzen werde. Dies zu den höchsten professionellen Standards und im besten Interesse von Help.

Ich bin mir voll und ganz bewusst, dass ein Nichtbefolgen des Verhaltenskodex zu Disziplinarmaßnahmen führen kann, welche vertragliche Konsequenzen und eine Kündigung beinhalten können.

Name des Mitarbeiters:

Position:

Datum:

Unterschrift:
