



Malteser

...weil Nähe zählt.

Verfahrensordnung

*für Beschwerden und
das Hinweisgebersystem
der Malteser*

Inhalt

1. Verfahrensgrundsätze	3
1.1 Anwendungsbereich.....	3
1.2 Vertraulichkeit der Identität.....	3
1.3 Schutz vor Benachteiligungen.....	4
1.4 Anonymität.....	4
1.5 Unschuldsvermutung.....	4
2. Verfahrensablauf	5
2.1 Zuständigkeit.....	5
2.2 Meldestellen.....	5
2.3 Eingangsbestätigung.....	6
2.4 Prüfung des Hinweises/der Beschwerde.....	6
2.5 Sachverhaltsaufklärung.....	6
2.6 Interne Untersuchung.....	7
2.7 Abhilfemaßnahmen.....	7
2.8 Abschluss und Rückmeldung.....	8
2.9 Wirksamkeitsüberprüfung.....	8

Impressum

Malteser Deutschland gemeinnützige GmbH, Vorsitzender der Geschäftsführung
und
Malteser Hilfsdienst e.V., Vorsitzender des Geschäftsführenden Vorstands:
Dr. Elmar Pankau

📍 Erna-Scheffler-Straße 2, 51103 Köln

☎ 0221 9822-0

✉ malteser@malteser.org

🌐 www.malteser.de

Stand: 06/2023

Hinweise und Beschwerden zu potenziellen Compliance-Verstößen, werden aufgrund der nachfolgenden Verfahrensordnung transparent und stets vertraulich durch das Hinweisgebersystem bearbeitet.

1. Verfahrensgrundsätze

Die Grundlage des Hinweisgebersystems ist eine vertrauensvolle Bearbeitung der eingegangenen Meldungen und die Gewährleistung von sicheren Meldekanälen. Die nachfolgend genannten Grundsätze gelten unabhängig von dem gewählten Meldekanal.

1.1 Anwendungsbereich

Das Hinweisgebersystem steht für Meldungen von potenziellen Compliance-Verstößen zur Verfügung. Hierunter fallen Verstöße, die straf- bzw. bußgeldbewehrt sind, Verstöße gegen sonstige gesetzliche Vorschriften sowie Verstöße gegen unternehmensinterne Richtlinien. Dazu zählen insbesondere folgende Themenbereiche (nicht abschließend):

Korruptions-, Betrugs- und Geldwäschedelikte, Veruntreuung von Geldern, Diebstahl, Gewalttaten inkl. sexueller Belästigung, Wirtschafts- und Steuerstraftaten.

Potenzielle Verstöße gegen menschen- und umweltrechtliche Sorgfaltspflichten des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG). Dazu zählen insbesondere Verstöße gegen das Verbot von Kinder- und Zwangsarbeit und Verstöße gegen das Verbot der Missachtung des Arbeits- und Umweltschutzes.

1.2 Vertraulichkeit der Identität

Die Identität der hinweisgebenden Person wird konsequent vertraulich behandelt und keinen anderen Personen gegenüber offengelegt als denjenigen, die für die Entgegennahme und Bearbeitung von Hinweisen bzw. für die Durchführung von etwaigen Folgemaßnahmen zuständig sind. Die vertrauliche Bearbeitung der Identität erstreckt sich auch auf diejenigen Personen, die in einer Meldung namentlich genannt werden (betroffene Personen).

Ausnahmen vom Grundsatz der Vertraulichkeit bestehen bei einer Einwilligung und in den Fällen, in denen Informationen über die Identität der genannten Person im Rahmen von gesetzlichen Bestimmungen bzw. auf Anordnung von Behörden oder Gerichten (z.B. Ermittlungs- und/oder Strafverfahren) weitergegeben werden müssen.

1. Verfahrensgrundsätze

Das Gebot der Vertraulichkeit gilt nicht bzw. lediglich eingeschränkt für Personen, die wissentlich oder grob fahrlässig falsche Informationen über Verstöße melden.

1.3 Schutz vor Benachteiligungen

Die Malteser tolerieren keine Repressalien von Personen, die aufgrund von konkreten Anhaltspunkten Hinweise zu potenziellen Verstößen mitteilen. Jede Person, die nach bestem Wissen einen Hinweis auf potenzielle Verstöße abgibt, wird wegen der Abgabe eines solchen Hinweises in keiner Weise von den Maltesern sanktioniert oder benachteiligt. Von der hinweisgebenden Person sollen daher nur solche Hinweise abgegeben werden, bei denen sie im guten Glauben ist, dass die von ihr mitgeteilten Informationen zutreffend sind. Die Malteser stellen somit sicher, dass keiner hinweisgebenden Person aus der Einhaltung von Recht, Gesetz und unternehmensinternen Regelungen ein Nachteil im Unternehmen oder im geschäftlichen Verkehr entsteht.

1.4 Anonymität

Auf Wunsch kann die hinweisgebende Person ihren Hinweis zu potenziellen Regel- und Gesetzesverstößen über alle Meldewege auch anonym abgeben. Die Malteser bestärken jede hinweisgebende Person, ihre Identität offenzulegen, um so eine bessere Handhabung der Meldung und unter Umständen notwendige Rückfragen zum Sachverhalt zu erleichtern, die der Aufdeckung des erhobenen Vorwurfs dienen.

1.5 Unschuldsvermutung

Gegenüber den Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen hat Wertschätzung, Ehrlichkeit und Vertrauen einen besonders hohen Stellenwert. Für alle Personen, die in einer Meldung benannt werden, gilt daher so lange die Unschuldsvermutung, bis der Regelverstoß bewiesen ist.

2. Verfahrensablauf


Der Verfahrensablauf ist unabhängig von dem gewählten Meldekanal stets einheitlich.






2.1 Zuständigkeit

Die Zuständigkeit für Hinweise und Beschwerden liegt bei der zentralen Compliance-Abteilung. Darüber hinaus trägt die Abteilung Compliance die Verantwortung für die Koordinierung und die Steuerung der Aufklärung von Meldungen, die über das Hinweisgebersystem eingehen.


2.2 Meldestellen

Das Hinweisgebersystem bietet verschiedene Stellen, um **wahlweise** potenzielle Regel- und Gesetzesverstöße (Compliance-Verstöße) zu melden:


-  **Online-Meldekanal:** 24/7 verfügbar, auf Wunsch anonym, mit jedem internetfähigen Gerät (Laptop, Smartphone etc.) und in mehreren Sprachen nutzbar.
Webseite: www.malteser.de/compliance/hinweisgebersystem

-  **Externe Ombudsperson:**
Rechtsanwalt Dr. Karl Sidhu, LL.M.
 089 2441334-60
 sidhu@svs-legal.de
 SvS Rechtsanwälte
Widenmayerstraße 36
80538 München
 www.svs-legal.de

-  **E-Mail:** hinweisgeber@malteser.org

-  **Postalisch:**
Malteser Deutschland gGmbH
Compliance/Hinweisgeberstelle
Erna-Scheffler-Straße 2, 51103 Köln

2. Verfahrensablauf

 **Persönlich:** Nach Terminvereinbarung über hinweisgeber@malteser.org mit der/dem Compliance-Beauftragten

Weitere Information zu dem Hinweisgebersystem finden Sie auf unserer [Unternehmenswebseite](#) unter dem Bereich Compliance.

2.3 Eingangsbestätigung

Alle eingehenden Hinweise und Beschwerden werden dokumentiert und die hinweisgebende Person erhält innerhalb von sieben Tagen eine Bestätigung über den Eingang der Meldung.

2.4 Prüfung des Hinweises/der Beschwerde

Alle Hinweise und Beschwerden werden von qualifizierten, unparteiischen und zur Verschwiegenheit verpflichtenden Personen entgegengenommen und unter Geltung der o.g. Verfahrensgrundsätze untersucht. Aufgrund des besonderen Schutzbedürfnisses der Identität der hinweisgebenden Person und der Identität derjenigen Personen, die in der Meldung genannt werden, werden die vollständigen Informationen jeder eingehenden Meldung nur einem eng begrenzten Personenkreis zur Verfügung gestellt.

Bei jeder eingegangenen Meldung wird zu Beginn geprüft, ob der Hinweis bzw. die Beschwerde in den Anwendungsbereich des hier beschriebenen Verfahrens fällt. Falls dies nicht der Fall ist, erhält die hinweisgebende Person eine entsprechende ablehnende Begründung.

2.5 Sachverhaltsaufklärung

Nach Eingang eines jeden Hinweises, der in den Anwendungsbereich des hier beschriebenen Verfahrens fällt, wird eine risikobasierte (Erst-)Prüfung des potenziellen Compliance-Verstoßes durchgeführt. In diesem Zusammenhang wird der Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person erörtert.

Hierbei kann es notwendig sein, zuständige Fachbereiche/Abteilungen einzubinden, wie z.B. Personal, Datenschutz, Prävention, Justitiariat, Einkauf. Nur wenn es zur Aufklärung der Angelegenheit zwingend erforderlich sein ist, wird die Identität der hinweisgebenden Person den jeweiligen Fachbereichen/Abteilungen offengelegt.

2. Verfahrensablauf

Wenn sich der Verstoß nach Prüfung des Sachverhaltes bestätigen sollte, werden geeignete (Folge-) Maßnahmen ergriffen.

2.6 Interne Untersuchung

Bei Compliance-Verstößen kommt als geeignete Folgemaßnahme ein entsprechendes Untersuchungsverfahren in Betracht. Die von der Meldung potenziell betroffene Person wird über die entsprechenden Vorwürfe informiert, sofern interne Ermittlungen dadurch nicht gefährdet werden. Dieser wird die Möglichkeit eingeräumt, sich zu den Vorwürfen zu äußern.

Für alle potenziell betroffenen Personen gilt so lange die **Unschuldsvermutung**, bis der Compliance-Verstoß bewiesen ist. Zudem gelten im Zusammenhang mit der internen Untersuchung die Grundsätze eines fairen Verfahrens, was insbesondere bedeutet, dass belastende und entlastende Umstände gleichermaßen gewichtet und mit in die Untersuchung einbezogen werden. Des Weiteren wird der **Verhältnismäßigkeitsgrundsatz** beachtet und geprüft, welche Reaktionen auf einen Compliance-Verstoß im Einzelfall geeignet, erforderlich und angemessen sind.

2.7 Abhilfemaßnahmen

Sollte sich der Compliance-Verstoß gegen einen Haupt- oder Ehrenamtlichen bestätigen, wird die Angelegenheit in Abstimmung mit der zentralen Compliance-Abteilung an die zuständige Personalabteilung bzw. an die zuständige Diözesanleitung (Diözesanleiter/in und Diözesangeschäftsführer/in) übergeben. Die Entscheidung über die in Betracht kommenden personellen Maßnahmen wird nach dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz getroffen.

Konkrete Personalmaßnahmen bei Compliance-Verstößen können, je nach Intensität und Schwere, disziplinarische, arbeitsrechtliche und vereinsrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Im Hauptamt z.B. Abmahnung, Kündigung und Schadensersatzansprüche, im Ehrenamt z.B. Suspendierung und Vereinsausschluss. Bei Straftaten behalten sich die Malteser vor, diese bei den zuständigen Behörden anzuzeigen.

Bei einem Compliance-Verstoß eines Lieferanten bzw. Geschäftspartners, richten sich die in Betracht kommenden Maßnahmen grundsätzlich nach den entsprechenden vertraglichen Vereinbarungen. Verweigert ein Lieferant bzw. Geschäftspartner jedoch erforderliche Abhilfemaßnahmen und wird die Verletzung als besonders schwerwiegend bewertet, behalten sich die Malteser als

2. Verfahrensablauf

Ultima Ratio vor, die Geschäftsbeziehung nach entsprechender Ankündigung vorübergehend aussetzen bzw. zu kündigen.

Für die Bewertung, welche Maßnahmen bzw. Konsequenzen im konkreten Einzelfall als Reaktion auf einen Compliance-Verstoß angemessen sind, wird insbesondere berücksichtigt, wie schwer der Compliance-Verstoß wiegt, ob der Verstoß vorsätzlich oder fahrlässig begangen wurde, die Frage, ob die betroffene Person an der Aufklärung des Sachverhalts aktiv mitgewirkt hat, ob ggf. eine Selbstanzeige erfolgt ist und das Ausmaß des Schadens und dessen Eintrittswahrscheinlichkeit.

2.8 Abschluss und Rückmeldung

Die betroffene Person wird über das Untersuchungsergebnis und somit über den Abschluss des Verfahrens schriftlich oder in Textform informiert.

Die hinweisgebende Person erhält innerhalb von drei Monaten nach der Bestätigung des Eingangs der Meldung eine Rückmeldung über den Abschluss des Verfahrens. Es bedarf dabei einer Bewertung in jedem Einzelfall, welche konkreten Informationen der hinweisgebenden Person im Zuge der Rückmeldung mitgeteilt werden können. Denn durch die Rückmeldung dürfen die Rechte der Personen, die Gegenstand einer Meldung sind oder die in der Meldung genannt werden, nicht beeinträchtigt werden.

2.9 Wirksamkeitsüberprüfung

Die Wirksamkeit des Verfahrens wird regelmäßig (jährlich und anlassbezogen) evaluiert. Im Bedarfsfall werden entsprechende Anpassungen am zugrunde liegenden Verfahren oder den implementierten Abhilfemaßnahmen vorgenommen.