SpeakUp®

→ e-book

Vertrauens-personen: Sind sie ausreichend für Ihr Whistleblowing-Programm?

Ergründen Sie die Risiken, die entstehen, wenn man sich nur auf Vertrauenspersonen stützt, und was Organisationen tun können, um ihre Verfahren zur Meldung von Fehlverhalten zu ergänzen.

Inhalts-übersicht

Vertrauenspersonen: Sind sie ausreichend für Ihr Whistleblowing-Programm? 03

Wer sind Vertrauenspersonen? 04

Wie effektiv ist eine Vertrauensperson in Sachen Whistleblowing? 05

Die Risiken, ausschließlich auf Vertrauenspersonen zu setzen 06

Interne Vertrauenspersonen 06

Externe Vertrauenspersonen 08

Wie Sie Ihr Whistleblowing-Programm parallel zu einer Vertrauensperson verbessern können 09

Das Fazit 10

SpeakUp®

Bei der Untersuchung von Fehlverhalten innerhalb einer Organisation ist die Rolle der Vertrauenspersonen entscheidend, aber auch komplex. Vertrauenspersonen sind Ansprechpartner für Mitarbeiter, die unethisches oder illegales Verhalten melden.

Wenn Sie sich schon einmal gefragt haben, inwieweit es ausreicht, auf Vertrauenspersonen zu setzen, sind Sie nicht allein. Obwohl sie einer Organisation bei der Bewältigung sensibler Situationen von Nutzen sind, können sie auch gewisse Risiken mit sich bringen, von denen es einige zu bewerten gilt.

Vor allem in Anbetracht der heutigen #MeToo-Schlagzeilen und der häufigen Skandale ist es von entscheidender Bedeutung, dass Sie die besten und effektivsten Verfahren zur Meldung von Fehlverhalten kennen. Deshalb ist es empfehlenswert, über die Rolle von Vertrauenspersonen informiert zu sein, die potenziellen Gefahren zu kennen, die entstehen können, wenn man ausschließlich auf sie setzt, und zu wissen, wie man seine gesamten Verfahren zur Meldung von Fehlverhalten durch die Einbeziehung zusätzlicher Methoden verbessern kann.

In diesem E-Book erfahren Sie, welche Rolle interne und externe Vertrauenspersonen beim Thema Whistleblowing spielen und welche Risiken es birgt, bei der Bearbeitung von Meldungen über Fehlverhalten in Ihrer Organisation auf sie zu setzen. Abschließend geben wir Ihnen Tipps, wie Sie Ihre Whistleblowing-Praktiken verbessern können und was Sie schon heute tun können, um sie zu optimieren.

Wer sind Vertrauenspersonen?

Vertrauenspersonen im Whistleblowing sind Personen, die innerhalb oder außerhalb von Organisationen benannt werden und Mitarbeitern, die eine Meldung über unethische oder illegale Aktivitäten erwägen, Unterstützung und Beratung bieten. Ihre Aufgabe ist es, den Meldeprozess zu erleichtern und dafür zu sorgen, dass sich die Mitarbeiter sicher und unterstützt fühlen, wenn sie ihre Bedenken äußern. Grundsätzlich versuchen sie, Integritätsverletzungen einzudämmen und zu verhindern.

In einigen Regionen werden sie auch Integritätsberater oder Ombudsleute genannt, um ihre Rolle bei der Wahrung der organisatorischen Integrität zu unterstreichen. Sie müssen verschiedene Voraussetzungen erfüllen, beispielsweise Kenntnisse der Organisation und Struktur haben, über Einfühlungsvermögen und eine ausgeglichene Persönlichkeit verfügen und vieles mehr.

Es gibt im Wesentlichen zwei Arten von Vertrauenspersonen im Whistleblowing-Prozess: **interne und externe Vertrauenspersonen.** Interne Vertrauenspersonen sind Angestellte einer Organisation, die diese Aufgabe zusätzlich zu ihren eigentlichen Aufgaben übernehmen. Sie profitieren von einer umfassenden Kenntnis des Unternehmens und einer einfachen Erreichbarkeit für die Mitarbeiter.

Externe Berater hingegen sind Fachleute, die von außerhalb der Organisation eingestellt werden und ein Maß an Unabhängigkeit und Unparteilichkeit bieten, was wiederum das Vertrauen in den Whistleblowing-Prozess stärken kann.

Wie effektiv ist eine Vertrauensperson in Sachen Whistleblowing?

Vertrauenspersonen spielen zwar eine wichtige Rolle bei der Unterstützung von Hinweisgebern, doch müssen sich Organisationen darüber im Klaren sein, dass sie bei der Bearbeitung von Meldungen nicht ausschließlich auf sie setzen können und dass dadurch Risiken für ihr Whistleblowing-Programm entstehen.

Diese Berater können an der Koordinierung des Verfahrens beteiligt werden oder die Ermittlungen leiten, um Unparteilichkeit zu gewährleisten. In den zwei Jahrzehnten, in denen wir uns mit der Einhaltung von Vorschriften befassen, haben wir jedoch festgestellt, dass viele Organisationen eine Sorge teilen: Sind Vertrauenspersonen in der Lage, potenzielle Whistleblowing-Meldungen auf die effektivste Weise zu bearbeiten?

Zwar haben viele Organisationen Vertrauenspersonen eingesetzt, **doch reicht es nicht aus, ausschließlich auf sie zu setzen, um ein solides und sicheres Verfahren zur Meldung von Fehlverhalten** in Ihrer Organisation **zu schaffen**. Vertrauenspersonen können ungewollt zu einer Reihe von organisatorischen Problemen beitragen, wodurch ein Whistleblowing-Verfahren geschaffen wird, das möglicherweise nicht in der Lage ist, komplexe und sensible Fälle effektiv zu behandeln.

Im nächsten Kapitel erfahren Sie, warum →

Die Risiken, ausschließlich auf Vertrauenspersonen zu setzen

Interne Vertrauenspersonen

→ Begrenzte Ermittlungsbefugnis

- Vertrauenspersonen haben in erster Linie die Aufgabe, Unterstützung und Beratung anzubieten und sind nicht für eine gründliche Ermittlungen zuständig.
- Diese Einschränkung kann zu einer unzureichenden Bearbeitung der Meldungen führen, da die Berater möglicherweise nicht über die notwendigen Mittel oder Befugnisse verfügen, um eine umfassende Untersuchung durchzuführen.
- Die Beratung ist in der Regel keine Vollzeitbeschäftigung, was bedeutet, dass Fachkenntnisse zur Behandlung eines bestimmten Themas nicht garantiert werden können. Das kann den Ermittlungsprozess behindern.

→ Organisationsaufwand

- Auf Vertrauenspersonen zu setzen, kann für Organisationen aufwändig sein, da diese Personen aufgrund von Datenschutzbestimmungen möglicherweise nicht Zugang zu allen erforderlichen Informationen haben.
- Die Meldungen müssen gegenüber der übergeordneten Organisation vertraulich behandelt werden. Daher bleibt die Eskalation der Angelegenheit dem Berater überlassen. Diese Regelung kann zu möglichen Verzögerungen und zu einer Ineffizienz führen, wenn das gemeldete Fehlverhalten nicht rechtzeitig erkannt wird.

→ Verschiedene Komfortniveaus der Hinweisgeber

- Obwohl dies ein sensibles Thema ist: Das Ungleichgewicht zwischen den Geschlechtern, der Hintergrund oder die Sprachbarriere von Vertrauenspersonen können Hinweisgeber davon abhalten, mit diesen zu sprechen. Wenn kein passender Berater vertreten ist, fühlen sich die Hinweisgeber möglicherweise unwohl. →

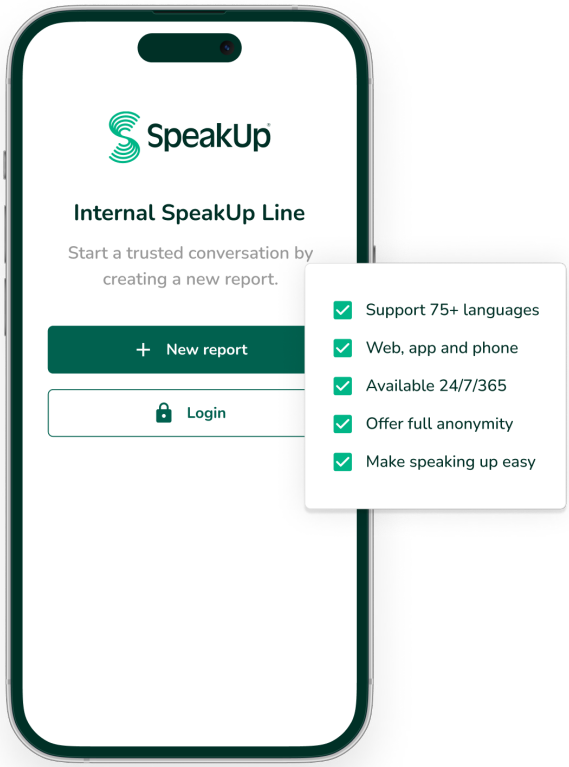
- Berater sind in der Regel bereits Angestellte der Organisation, und die Hierarchie ihrer Rolle wirkt sich möglicherweise auf das Komfortniveau der Hinweisgeber aus. Beispielsweise kann es vorkommen, dass ein jüngerer Mitarbeiter seine Bedenken nicht gegenüber einem Personalleiter oder seinem direkten Vorgesetzten äußert.

→ Begrenzte Verfügbarkeit

- Vertrauenspersonen arbeiten in der Regel innerhalb der üblichen Arbeitszeiten, die nicht unbedingt den Bedürfnissen aller Mitarbeiter entsprechen.
- Dieser Mangel an Flexibilität kann die rechtzeitige Meldung und Weiterverfolgung kritischer Sachverhalte behindern.

→ Einhaltung rechtlicher und gesetzlicher Vorschriften

- Die Einhaltung von Vorschriften wie der europäischen Richtlinie zum Schutz von Hinweisgebern erfordert ein unparteiisches und sicheres Meldeverfahren.
- Unternehmen müssen sich in einer komplexen Rechtslandschaft zurechtfinden, um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten, was ohne die richtigen Mittel schwierig sein kann.



→

Externe Vertrauenspersonen

→ Risiken der externen Datenspeicherung

- Wenn externe Parteien involviert sind, werden möglicherweise vertrauliche Daten außerhalb der Organisation gespeichert, was eine erhöhte Gefährdung der Cybersicherheit mit sich bringt.
- Diese externe Speicherung kann zu potenziellen Datenschutzverletzungen führen, die sowohl den Hinweisgeber als auch die Organisation gefährden.

→ Zugänglichkeit und Vertrautheit

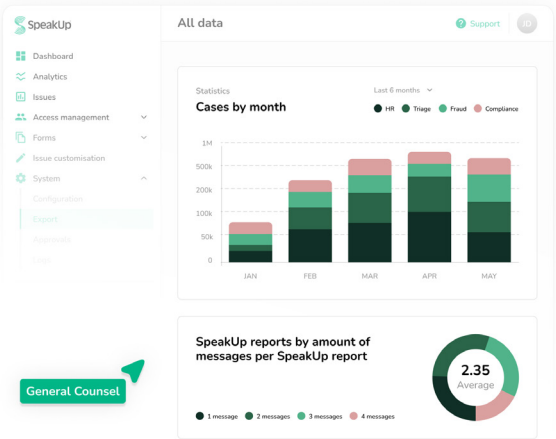
- Externe Berater sind möglicherweise nicht so vertraut mit der Kultur und den Prozessen der Organisation, was sich auf ihre Effektivität bei der Bearbeitung von Meldungen und der Beratung von Mitarbeitern auswirken kann.
- Der Mangel an regelmäßiger, persönlicher Anwesenheit in der Organisation kann zu Problemen bei der Vertrauensbildung und dem Aufbau eines guten Verhältnisses zu den Mitarbeitern führen, was entscheidend ist, um sie zu motivieren, ihre Bedenken zu äußern.

→ Unabhängigkeit versus organisatorische Einblicke

- Externe Berater bieten zwar ein gewisses Maß an Unabhängigkeit von der internen Organisationskultur, doch kann diese Distanz auch bedeuten, dass es ihnen an einem differenzierten Verständnis des Organisationskontextes mangelt, welches für eine wirksame Bewertung und Beratung zu gemeldeten Sachverhalten wichtig ist.

→ Bedenken hinsichtlich Vertraulichkeit und Anonymität

- Diese Aspekte sind zwar nicht ausschließlich auf externe Berater bezogen, können aber bei der Einbindung externer Parteien, die möglicherweise nicht so stark in die Vertraulichkeitsprotokolle der Organisation eingebunden sind, eine größere Herausforderung darstellen.



Wie Sie Ihr Whistleblowing-Programm parallel zu einer Vertrauensperson verbessern können

- **Einführung eines anonymen Meldesystems:** Fördern Sie die Nutzung von Systemen für sichere, anonyme Meldungen, die sicherstellen, dass Mitarbeiter Fehlverhalten ohne Angst, Verurteilung oder Vergeltungsmaßnahmen melden können.
- **Einführung einer speziellen Whistleblowing-Lösung:** Um den Organisationsaufwand zu verringern, sollten Sie sich für eine Whistleblowing-Lösung entscheiden, auf die jeder in der Organisation zugreifen kann und die Ihnen einen klaren Überblick über die Meldungen gibt.
- **Regelmäßige Schulungs- und Sensibilisierungsprogramme:** Schulen Sie Mitarbeiter und Vertrauenspersonen hinsichtlich der Wichtigkeit und Nutzung des Systems zur Meldung von Fehlverhalten. Informieren Sie über den Geltungsbereich, klare Maßnahmen gegen Vergeltungsmaßnahmen und die Arten von Bedenken, die sie melden können.
- **Einrichtung klarer Kommunikationskanäle:** Bieten Sie mehrere, leicht zugängliche Kanäle für die Meldung an und stellen Sie sicher, dass diese den unterschiedlichen Bedürfnissen der Mitarbeiter gerecht werden.
- **Überlegungen zu Sprachbarrieren:** Sorgen Sie dafür, dass Sie Optionen für eine mehrsprachige Meldung zur Verfügung stellen. Die Mitarbeiter sollten keine Angst haben müssen, dass ihre Meldungen aufgrund von Sprachbarrieren nicht richtig verstanden werden.
- **Aufrechterhaltung einer Feedback-Schleife:** Informieren Sie die Hinweisgeber unter Wahrung der Vertraulichkeit über den Bearbeitungsstand der Meldungen. Sie sollten nicht im Unklaren darüber bleiben müssen, was mit ihrem geteilten Bedenken geschieht.

Das Fazit

Vertrauenspersonen sind wertvoll für die Unterstützung von Hinweisgebern, aber wenn man ausschließlich auf sie setzt, kann das Whistleblowing-Verfahren einer Organisation an seine Grenzen stoßen.

Um diese Herausforderungen wirksam zu überwinden und den größtmöglichen Schutz für Hinweisgeber zu gewährleisten, müssen Organisationen ein zuverlässiges, anonymes Meldesystem integrieren, das rund um die Uhr verfügbar ist. Dieses System garantiert nicht nur Vertraulichkeit, sondern ermutigt die Mitarbeiter auch aktiv dazu, ihre Bedenken mitzuteilen und schafft so eine Kultur des Vertrauens und der Offenheit.

SpeakUp ermöglicht eine vollständig anonyme Meldung über verschiedene Medien (Telefon, App, Web) in über 75 Sprachen, wann und wo auch immer jemand sein Bedenken äußern möchte. Es wurde entwickelt, um sowohl Organisationen als auch Hinweisgeber mit einem einfachen Meldesystem zu unterstützen, das Gespräche nicht abblockt, sondern einen echten Dialog eröffnet, so dass es nicht schwer sein muss, seine Meinung zu äußern.v

Indem Sie parallel zu einer Vertrauensperson, kontinuierlichen Schulungen und einer transparenten Kommunikation auch verschiedene Meldemöglichkeiten einbeziehen, **können** Sie ein **stabiles Umfeld für die Meldung von Fehlverhalten** schaffen, das mit den gesetzlichen Vorschriften in Übereinstimmung steht und gleichzeitig eine offene Kommunikationskultur fördert.

Wünschen Sie Informationen über bewährte Praktiken zur Meldung von Fehlverhalten?

Marc van der Spek
SpeakUp Consultant
marcvanderspek@speakup.com
+31 6 43 97 49 03

Demo buchen →

info@speakup.com
+31 (0)20 662 15 45

Olympisch Stadion 6, 1076 DE
https://speakup.com

SpeakUp® Listen for a change.