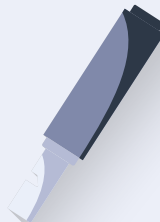


# » Leitfaden zur Einführung von **Hinweisgebersystemen** «



Wie Sie erfolgreich ein Hinweisgebersystem in Ihrer Organisation einführen – vom Einbeziehen der relevanten Stakeholder, der Auswahl und Implementierung des richtigen Kanals bis zur Kommunikation des Systems

# Inhalt

## 03

### **Einführung**

Whistleblowing wird stärker reguliert

Mit wie vielen Meldungen müssen Unternehmen rechnen?

## 06

### **Die nötigen Voraussetzungen**

Die passende Unternehmenskultur

Vorbehalte ausräumen

Stakeholder einbeziehen

Prozesse für die Bearbeitung von Hinweisen einführen

## 11

### **Die Wahl des richtigen Hinweisgeberkanals**

Anforderungen definieren

Öffnen des Hinweisgebersystems für externe Personen

Die Bedeutung der Anonymität

Die Möglichkeit des Dialogs

Vor- und Nachteile gängiger Hinweisgeberkanäle

## 18

### **Implementierung des Hinweisgebersystems**

Datenschutzanforderungen nicht vergessen

Erklärungstexte, FAQs und Fragebogen definieren

Meldekategorien festlegen

Sprachen und Länder festlegen

Zugriffsrechte und Eskalationsprinzipien definieren

Testen des finalisierten Systems

Veröffentlichung des Systems

## 23

### **Kommunikation des Hinweisgebersystems**

Die richtige Botschaft

Den Compliance-Gesamtkontext einbeziehen

Geeignete Medien und Kanäle

Kommunikation wiederholen

## 27

### **Fazit**

## 28

### **Zusätzliche Ressourcen**

## 28

### **Über EQS Group**

# Einführung

Die Einführung eines Hinweisgebersystems macht für jedes Unternehmen Sinn: Über einen geschützten Kanal können Mitarbeiter oder externe Personen Missstände unternehmensintern melden. Diese Missstände können wiederum vom Unternehmen adressiert werden, bevor sie zu Skandalen mit Strafzahlungen und Reputationsverlust heranwachsen.

Dass solche Meldestellen ein wirksames Instrument sind, um illegales und unethisches Verhalten offenzulegen, ist längst wissenschaftlich belegt.<sup>1</sup> Rund 90 Prozent aller Hinweisgeber versuchen zunächst intern, die beobachteten Missstände anzusprechen, bevor sie sich an Behörden, Medien oder die Öffentlichkeit wenden – vorausgesetzt, sie finden im Unternehmen geeignete Kanäle und eine offene Kultur vor.<sup>2</sup> Einige Studien zeigen sogar, dass eine ausgeprägte Hinweisgeberkultur den Unternehmen dabei hilft, langfristig finanziell erfolgreicher zu sein.<sup>3</sup>

## Whistleblowing wird stärker reguliert

In den vergangenen Jahren hat die Regulierung des Hinweisgeberschutzes deutlich zugenommen – und in einigen Ländern ist die Einrichtung von Hinweisgeberkanälen bereits für Unternehmen und staatliche Stellen verpflichtend. Einige Beispiele:

- In **Deutschland** schreibt das Geldwäschegesetz unter anderem Unternehmen in der Finanz- oder Immobilienbranche vor, anonyme Hinweisgebersysteme einzurichten.
- In **Frankreich** verpflichtet seit 2018 das Antikorruptionsgesetz Sapin II alle französischen Unternehmen ab 50 Mitarbeitern zur Einrichtung eines Hinweisgebersystems.
- Im **Vereinigten Königreich** ist internes Whistleblowing schon lange Standard, hier diskutiert die Finanzaufsichtsbehörde FCA über Verbesserungspotenziale zum Schutz von Hinweisgebern.

<sup>1</sup> Prof. Dr. Hauser, Christian et al. (2019): Whistleblowing Report 2019.

<sup>2</sup> Fischer, Eva (2019): *EU-Kommission und Europaparlament streiten über Schutz von Whistleblowern*

<sup>3</sup> Towey, Robert (2018): *Whistleblowers ultimately help their companies perform better, a new study shows*  
Noerr (2017): *Gesetz zur Umsetzung der Vierten EU-Geldwäscherichtlinie beschlossen*

Les Echos (2018): *Sapin II : des entreprises très loin de la conformité*,  
Handelsblatt (2019): *EU-Staaten wollen einheitlichen Schutz für Whistleblower*

Die größte Regulierungsinitiative findet derzeit auf EU-Ebene statt. Die **Europäische Union** verlangt, dass Hinweisgebern in Unternehmen künftig sichere Meldekanäle zur Verfügung gestellt werden und ihnen besonderer rechtlicher Schutz zusteht.



Damit ein Hinweisgebersystem entsprechend effektiv funktionieren kann, sind bei der Einführung einige Punkte zu beachten. Dieser Leitfaden soll Unternehmen dabei helfen, die richtigen Voraussetzungen zu schaffen, die Implementierung effizient umzusetzen und das System im Unternehmen angemessen zu kommunizieren.

## Mit wie vielen Meldungen müssen Unternehmen rechnen?

Die Zahl eingehender Meldungen ist sehr abhängig von der Unternehmensgröße, -struktur und -branche. Eine große Rolle spielt auch, ob und wie effektiv das Hinweisgebersystem im Unternehmen bekannt gemacht wird.

Laut des Whistleblowing Reports 2019 haben mehr als die Hälfte der Unternehmen im Jahr 2018 Meldungen erhalten. Bei Großunternehmen (mehr als 250 Mitarbeiter) waren es **im Schnitt 65 Meldungen**. Bei kleineren Unternehmen (20 bis 249 Mitarbeiter) waren es **16 Meldungen**.



# Die nötigen Voraussetzungen



Um bei der Einführung eines Hinweisgebersystems unliebsame Überraschungen zu vermeiden, sollten Unternehmen einige Punkte berücksichtigen.

# 1 Die passende Unternehmenskultur

Im Compliance-Kontext spricht man häufig vom „tone from the top“: Für einen funktionierenden Hinweisgeberkanal ist es essenziell, dass das Top-Management hinter dem System steht und im Unternehmen eine offene Kultur herrscht. Potenzielle Hinweisgeber müssen sich absolut sicher sein können, dass das Melden von Missständen im Unternehmen erwünscht ist.

# 2 Vorbehalte ausräumen

Mitunter stehen Mitarbeiter einem Hinweisgebersystem skeptisch gegenüber. „Verpetzer-Hotline“, „Beginn einer Denunziationsoffensive“ oder „alle stehen unter Generalverdacht“ sind einige der Vorbehalte, die geäußert werden, wenn das Konzept fremd für Mitarbeiter ist.

In diesem Fall sollten die Bedenken proaktiv adressiert werden. Kommunizieren Sie, dass es nicht ums Verpetzen geht, sondern um die Erhaltung der ethischen und moralischen Werte des Unternehmens und damit letztlich um dessen Fortbestand. Das sollte im Interesse aller Mitarbeiter sein.

# 3 Stakeholder einbeziehen

Nachdem ein Hinweisgebersystem für das gesamte Unternehmen eingeführt wird, sollten zentrale Stakeholder frühzeitig miteinbezogen werden.



## Das Management

- sollte unbedingt hinter der Einführung eines Meldekanals stehen („tone from the top“).
- wirkt idealerweise bei den Kommunikationsmaßnahmen mit.
- sollte dafür sorgen, dass in großen Unternehmen auch im mittleren Management eine angemessene Kultur vorherrscht.



## Der Betriebsrat

- hat ein Mitspracherecht, ob und in welcher Form ein Hinweisgebersystem eingeführt wird.
- verlangt häufig eine entsprechende Betriebsvereinbarung.
- kann unternehmensintern ein wichtiger Fürsprecher für das Hinweisgebersystem und den Abbau eventueller Vorbehalte sein.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Rohde, Silke (2018): *Whistleblowing: So schützen Sie als Betriebsrat Hinweisgeber*





### **Der Datenschutzbeauftragte**

- stellt hohe Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten bei Hinweisen.
- fordert die datenschutzkonforme Ausgestaltung des Hinweisgebersystems und entsprechende Nachweise dazu.



### **Die Personalabteilung**

- erhält über Meldekanäle einen signifikanten Teil an Hinweisen, die (auch) für die Personalabteilung relevant sind.
- muss festlegen, wie die Bearbeitung HR-relevanter Sachverhalte geregelt sein soll.



### **Die IT-Abteilung**

- ist ein wichtiger Stakeholder bei der Einführung digitaler Hinweisgebersysteme.
- fordert relevante Dokumentation/Nachweise höchster IT-Sicherheit und will den Aufwand durch neue Systeme möglichst gering halten.

Erfahrene Anbieter von Hinweisgebersystemen können in der Kommunikation mit allen Stakeholdern durch entsprechende Dokumente und Argumentationshilfen unterstützen.

# 4

## Prozesse für die Bearbeitung von Hinweisen einführen

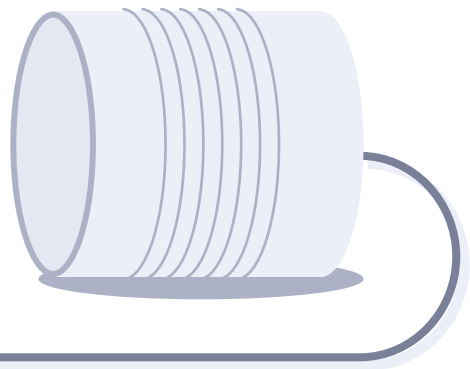
Sobald das Hinweisgebersystem implementiert ist, sollten Unternehmen auf eingehende Hinweise vorbereitet sein. Es sollte daher bereits im Vorfeld definiert werden, welche Hinweise von welcher Person oder welchem Team bearbeitet werden sollen.

Einige Fragen, die sich in diesem Kontext stellen:

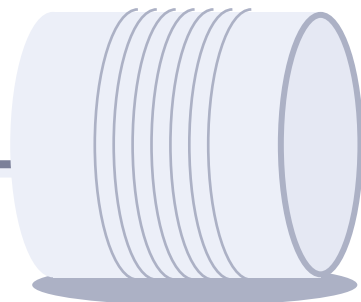
- Sollen alle Hinweise zentral von einer Person/einem Team bearbeitet werden oder macht es Sinn, die Verantwortung für verschiedene Themen oder Regionen aufzuteilen?
- Sollten Prozesse wie ein Vier-Augen-Prinzip eingeführt werden, um den missbräuchlichen Umgang mit Hinweisen zu vermeiden?
- Besteht im Unternehmen ausreichend Expertise, um eingehende Hinweise zu bearbeiten, oder ist externe rechtliche Unterstützung nötig?

Einige Unternehmen halten den Prozess für die Bearbeitung von Hinweisen in einer entsprechenden Richtlinie fest. So wird auch für potenzielle Hinweisgeber Transparenz darüber hergestellt, was mit der Meldung geschieht.

# Die Wahl des



Es existieren verschiedenste Wege, auf denen Hinweise die Meldestelle im Unternehmen erreichen können.



# richtigen Hinweisgeberkanals

Alle Kanäle bringen Vor- und Nachteile mit sich. Viele Unternehmen kombinieren auch verschiedene Kanäle, um die Zahl eingehender Meldungen zu erhöhen.<sup>5</sup> Nachfolgend einige Grundsatzthemen, über die sich Unternehmen bei der Wahl des Meldekanals Gedanken machen sollten.

## Anforderungen definieren

Unternehmens sollten sich zunächst über ihre Anforderungen im Klaren sein. Einige Fragen, die dabei zu berücksichtigen sind:

- Welches sind die zentralen Themen, zu denen das Unternehmen Hinweise erwartet bzw. bei denen Risiken reduziert werden sollten?
- Wer soll Hinweise abgeben können? Alle Mitarbeiter oder (zunächst) nur ein Teil der Organisation? Soll auch externes Hinweisgeben ermöglicht werden?
- Soll das Abgeben von Hinweisen auch anonym möglich sein?
- In welchen Sprachen muss das Hinweisgebersystem verfügbar sein, damit es von allen potenziellen Hinweisgebern genutzt werden kann?
- Sollte das Hinweisgebersystem auch außerhalb der üblichen Büro- bzw. Arbeitszeiten verfügbar sein?
- Sollte das Hinweisgebersystem auch unterwegs bzw. außerhalb der Organisation nutzbar sein?

## Öffnen des Hinweisgebersystems für externe Personen

Eine Grundsatzfrage ist, ob es auch externen Personen möglich sein soll, Missstände bei der unternehmensinternen Stelle zu melden. Das können Zulieferer, Geschäftspartner, Kunden oder die breite Öffentlichkeit sein.

Vieles spricht dafür: In der vernetzten Wirtschaft können Missstände und Rechtsverstöße nicht nur beim Unternehmen selbst, sondern auch in der Lieferkette oder beim Kunden auftreten. Wenn Unternehmen externe Hinweise ausschließen, lassen sie sich potenziell relevante Meldungen entgehen.

Die meisten Unternehmen ermöglichen es Kunden und Lieferanten, das Hinweisgebersystem zu nutzen – nur ein Bruchteil jedoch lässt auch Meldungen aus der breiten Öffentlichkeit zu.<sup>6</sup> In Ländern wie Großbritannien, in denen internes Whistleblowing bereits etablierter ist, lassen doppelt so viele Unternehmen Meldungen aus der breiten Öffentlichkeit zu wie beispielsweise in Deutschland.

<sup>5</sup> Prof. Dr. Hauser, Christian et al. (2019): Whistleblowing Report 2019.

<sup>6</sup> Prof. Dr. Hauser, Christian et al. (2019): Whistleblowing Report 2019.

## Die Bedeutung der Anonymität

In vielen Ländern steckt der Schutz für Hinweisgeber noch in den Kinderschuhen. Die Angst vor Ächtung oder Jobverlust ist daher bei potenziellen Hinweisgebern häufig groß.

Das Anbieten eines vollständig anonymen Hinweisgeberkanals ist eine hervorragende Möglichkeit, die Hemmschwelle für Whistleblower zu senken. Manche Unternehmen fürchten, dass dadurch die Zahl missbräuchlicher Meldungen steigen könnte. Studien zeigen jedoch, dass dies nicht der Fall ist.<sup>7</sup> Im Gegenteil: Ist Anonymität möglich, nutzen 60% der Hinweisgeber bei ihrer Erstmeldung diese Möglichkeit.

## Die Möglichkeit des Dialogs

Häufig liefern Hinweisgeber in ihrer Erstmeldung nicht alle nötigen Informationen, um den Sachverhalt zuverlässig einschätzen zu können. Möglicherweise verfügen Hinweisgeber auch noch über zusätzliche Beweisdokumente, die eine anschließende Untersuchung oder Nachverfolgung wesentlich erleichtern.

Die Möglichkeit des Dialogs mit dem Hinweisgeber nach der Erstmeldung hat daher zentrale Bedeutung. Fehlt diese Möglichkeit, kann im schlimmsten Fall ein validen und relevanten Hinweis nicht im gebotenen Umfang nachgegangen werden.

## Vor- und Nachteile gängiger Hinweisgeberkanäle

Die gängigsten Hinweisgeberkanäle werden im Folgenden kurz beschrieben. In der darauffolgenden Tabelle werden die jeweiligen Vor- und Nachteile der Meldewege aufgezeigt.

**Briefkasten:** Eine Briefbox auf dem Unternehmensgelände, in die Hinweise in Papierform eingeworfen werden können.

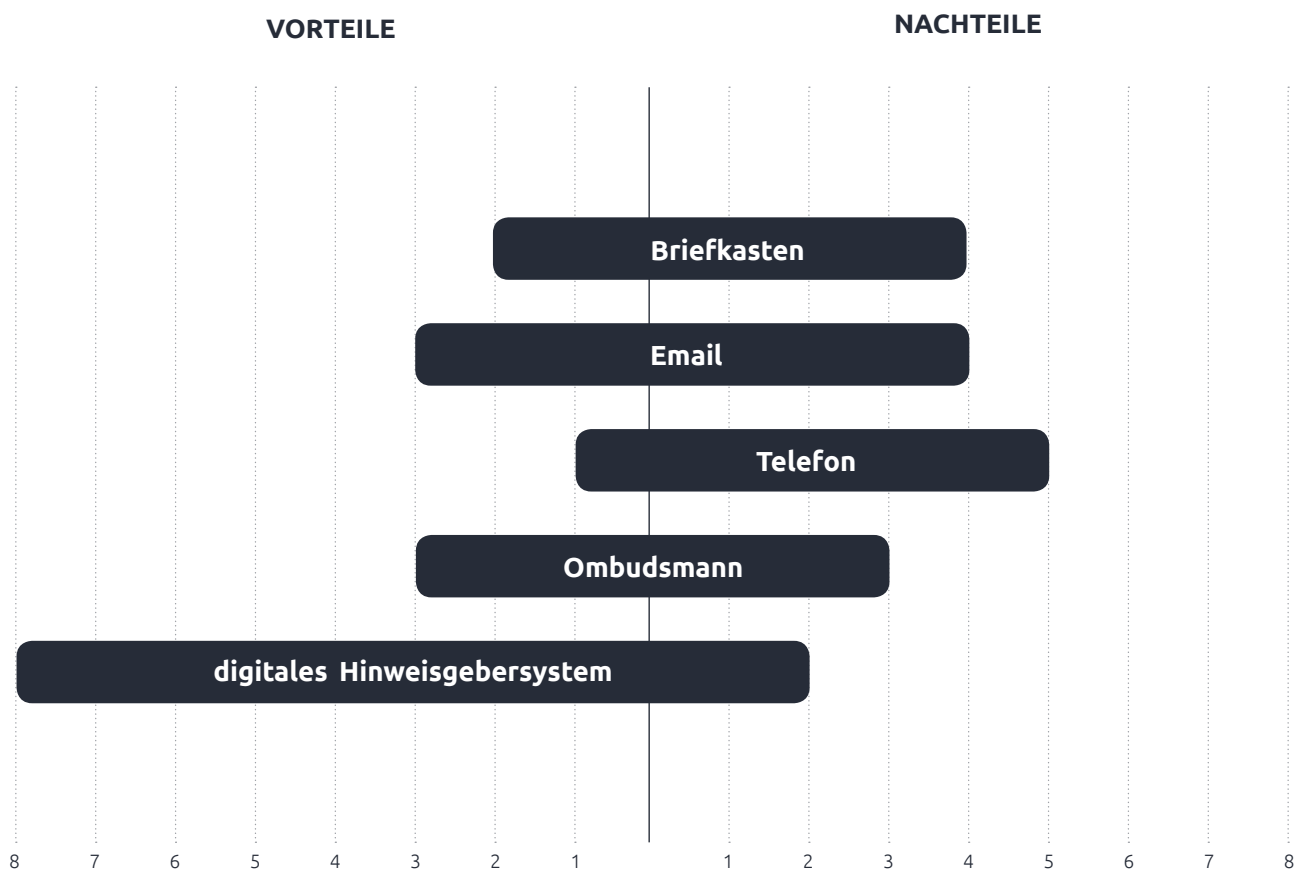
**E-Mail:** Ein zentrales E-Mail-Konto wie „compliance@ihrUnternehmen.com“, an das Hinweise geschickt werden können.



**Telefon:** Eine zentrale oder mehrere lokale Telefonnummern, unter denen Hinweise abgegeben werden können. Das kann eine einfache, unternehmensinterne Nummer sein, oder die Telefonnummer eines externen Callcenters oder Anrufbeantwortersystems. Bei letzterem spricht der Hinweisgeber seine Meldungen auf Band auf. Diese wird anschließend transkribiert und ans Unternehmen gesendet.

<sup>7</sup> Prof. Dr. Hauser, Christian et al. (2019): Whistleblowing Report 2019.

**Ombudsmann:** Eine externe und unabhängige Person, meist ein Anwalt, die als Anlaufstelle für Hinweisgeber dient.

**Digitales Hinweisgebersystem:** Eine Online-Plattform für Hinweisgeber, über die Meldungen auch mit Anhängen abgegeben werden können. Das Unternehmen erhält Zugriff auf eine Verwaltungsoberfläche, in der die Meldungen verwaltet werden. Über die Plattform ist auch die vertrauliche/anonyme Kommunikation mit dem Hinweisgeber möglich.



	Vorteile	Nachteile
Briefkasten 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auch erreichbar, wenn Mitarbeiter im Unternehmen nur schwer Zugriff auf andere Kommunikationskanäle (Internet, Telefon) haben</li> <li>■ Schnell einzurichten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hinweisgeber muss den Zeitpunkt des Briefeinwurfs taktisch gut wählen, um unerkannt zu bleiben</li> <li>■ Handschriftliche Einreichungen lassen Rückschlüsse auf den Hinweisgeber zu</li> <li>■ Keine Möglichkeit für Rückfragen bei anonymen Meldungen</li> <li>■ Keine zentrale Lösung möglich; muss an jedem Standort separat eingerichtet und bearbeitet werden</li> </ul>
Email 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einfach und kostengünstig einzurichten</li> <li>■ Meldungen können rund um die Uhr, global sowie intern und extern abgegeben werden</li> <li>■ Zwei-Wege-Kommunikation mit dem Hinweisgeber ist möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine Anonymität für den Hinweisgeber – E-Mails können immer nachverfolgt werden</li> <li>■ Keine sichere Übertragung von Dokumenten</li> <li>■ Keinerlei Formalität bezüglich gewünschter Informationen, möglicher Sprachen, etc.</li> <li>■ Personenbezogene Daten müssen mühsam manuell gemäß der Datenschutzbestimmungen (vgl. DSGVO) verwaltet werden</li> </ul>
Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Persönlicher Dialog mit dem Hinweisgeber kann helfen, Hemmschwellen abzubauen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine Anonymität für den Hinweisgeber – selbst bei unterdrückter Rufnummer lässt die Stimme Rückschlüsse zu</li> <li>■ Keine Möglichkeit, Dokumente geschützt zu übermitteln</li> <li>■ Callcenter in der Regel nicht rund um die Uhr verfügbar</li> <li>■ Bei Anrufbeantworterlösungen können Verbindungs- oder Tonprobleme zu Übertragungs- oder Verständnisfehlern führen</li> <li>■ Je nach Zahl der verfügbaren Länder oder Sprachen relativ teuer</li> </ul>

	Vorteile	Nachteile
Ombudsmann 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Juristisches Fachwissen erlaubt dem Ombudsmann, gezielte Nachfragen zu stellen</li> <li>■ Externe Stelle erhöht das Vertrauen potenzieller Hinweisgeber</li> <li>■ Bei mangelnden internen Ressourcen kann er auch die Einschätzung und Bearbeitung der Hinweise übernehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine Anonymität für den Hinweisgeber, wenn der Ombudsmann per Telefon oder E-Mail kontaktiert wird</li> <li>■ Bei international tätigen Unternehmen reichen zeitliche Verfügbarkeit und Sprachfähigkeiten eines Ombudsmanns in der Regel nicht aus</li> <li>■ Entgegen der öffentlichen Wahrnehmung besteht für Ombudsstellen durch Rechtsanwälte kein besonderer Schutz vor Durchsuchung oder Sicherstellung von Unterlagen durch Behörden<sup>8</sup></li> </ul>
Digitales Hinweisgebersystem 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einziger Kanal, der vollständige Anonymität gewährleisten kann, auch beim anschließenden Dialog</li> <li>■ Keine Einschränkungen bezüglich möglicher Sprachen sowie zeitlicher und örtlicher Verfügbarkeit</li> <li>■ Geführter Meldeprozess zur Abfrage der wichtigsten Aspekte eines gemeldeten Missstands</li> <li>■ Sichere Übermittlung von Dateien und Dokumenten über das Internet</li> <li>■ Vollständiges Erfüllen aller relevanten Datenschutz-Anforderungen (wie DSGVO)</li> <li>■ Sichere Dokumentation aller Hinweise, Nachrichten mit dem Hinweisgeber, Dateien sowie Bearbeitungsschritte im System</li> <li>■ Hinweise in Fremdsprachen können direkt im System von zertifizierten Agenturen übersetzt werden</li> <li>■ Einfaches Abbilden dezentraler Bearbeitung von Hinweisen durch Rollen- und Rechtekonzept sowie automatisches Routing von Hinweisen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hinweisgeber muss sich Zugangsdaten zum System notieren, um den Dialog mit dem Unternehmen aufrecht erhalten zu können</li> <li>■ Bei sehr individualisierten und vielsprachigen Systemen (angepasste Texte, Fragen, etc.) kann das Aufsetzen des Systems eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen</li> </ul>

<sup>8</sup> Würz, Karl (2018): *Kein Beschlagnahmeverbot bei Rechtsanwälten*



Das digitale Hinweisgebersystem hat sich mittlerweile als Best Practice für Unternehmen etabliert, da es die meisten Vorteile und gleichzeitig den einzigen vollständig anonymen Meldeweg bietet.<sup>9</sup> Dank der Skalierbarkeit eignet es sich gleichermaßen für KMUs und internationale Großkonzerne. Ein solches spezialisiertes System kann selbstverständlich immer ergänzt werden durch allgemeine Kommunikationskanäle wie E-Mail oder Telefon.

Neben den hier vorgestellten Meldekanälen besteht selbstverständlich immer auch die Möglichkeit des persönlichen Kontakts zum Compliance-Verantwortlichen oder direkten Vorgesetzten. Solche Meldungen können in einem digitalen System nachträglich erfasst werden, um den Gesamtüberblick zu behalten.

<sup>9</sup> EY (2016): Existing Practice in Compliance 2016. Stand und Trends zum Integritäts- und Compliance-Management in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

The background features a stylized illustration of four hands in different colors (grey, blue, light blue, and white) performing various tasks: one holds a magnifying glass, another a pencil, a third a gear, and a fourth an envelope. The text is overlaid on this illustration.

Implementierung des

# HINWEIS GEBER SYSTEMS

Im Folgenden wird die konkrete Einführung eines Hinweisgebersystems anhand der digitalen Variante veranschaulicht.

## Erklärungstexte, FAQs und Fragebogen definieren

Das digitale Hinweisgebersystem beinhaltet Standardtexte, die das Unternehmen einfach übernehmen kann. Dennoch sollte geprüft werden, ob an den Erklärungstexte oder Fragebogen Anpassungen gewünscht sind.

Bezüglich des Fragebogens gilt es, die goldene Mitte zu finden: Unternehmen sollten Hinweisgeber nicht mit zu vielen Fragen abschrecken. Gleichzeitig gilt es, alle relevanten Informationen abzufragen.

The screenshot shows a web form for reporting a whistleblower case. At the top, there is a progress bar with six steps: 'Allgemeine Angaben', 'Persönliche Angaben', 'Beschreibung' (which is the active step), 'Dateien hochladen', 'Angaben überprüfen', and 'Formular senden'. The main heading is 'Detaillierte Beschreibung'. Below it, a sub-heading reads: 'Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen und geben Sie so viele Details wie möglich zu dem gemeldeten Vorfall an. Pflichtfelder sind mit einem \* markiert.' The form contains three main sections: 1. A text area with the prompt 'Bitte schildern Sie hier den Vorfall so detailliert wie möglich:'. 2. A dropdown menu with the question 'Sind Sie selbst in den Vorfall involviert?' and the placeholder text 'Bitte wählen'. 3. A text area with the prompt 'Bitte nennen Sie hier alle Personen, die in den Vorfall involviert sind:'. Below this, there is a question 'Ist der Vorfall der Geschäftsleitung bekannt?' with three radio button options: 'Ja', 'Nein', and 'Ich weiss es nicht'.

## Datenschutzanforderungen nicht vergessen

Nachdem Hinweise häufig personenbezogene Daten enthalten, müssen Datenschutzregularien beachtet werden. Anbieter von Hinweisgebersystem liefern in der Regel die nötigen Dokumente mit, um das System rechtskonform in den gewünschten Ländern betreiben zu können. Davon abgesehen bietet die Kanzlei Dentons auf [www.whistleblowerguidelines.com](http://www.whistleblowerguidelines.com) einen guten Überblick über nationale Datenschutzanforderungen im Kontext Hinweisgebersystem.

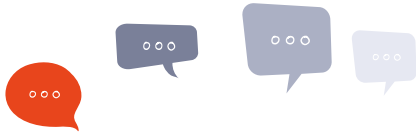


## Meldekategorien festlegen

Bei digitalen Hinweisgebersystemen können Whistleblower eine Meldekategorie wählen. Einige Beispiele für mögliche Kategorien:

- Bestechung, Korruption und Kick-Back-Zahlungen
- Probleme beim Datenschutz und der IT-Sicherheit
- Diskriminierung, Belästigung und andere arbeitsrechtliche Probleme
- Unterschlagung, Veruntreuung und Diebstahl
- Gesundheit, Sicherheit und Umweltschutz
- Geldwäsche
- Steuerliche Probleme

Auch hier liefert das System Standard-Kategorien, die beliebig angepasst werden können. Die Kategorien sollten die wichtigsten Risiken des Unternehmens abdecken – für alle anderen Themen gibt es die Kategorie „Sonstiges“.



## Sprachen und Länder festlegen

Jede Sprache kann in ein digitales Hinweisgebersystem integriert werden – es müssen lediglich die Texte übersetzt werden. Welche Sprachen und Länder angeboten werden sollten, hängt stark vom Unternehmen ab. Grundsätzlich sollten die wichtigsten Unternehmenssprachen und -standorte abgedeckt sein.



## Zugriffsrechte und Eskalationsprinzipien definieren

Wer soll Zugriff auf welche Hinweise bekommen? Im digitalen System können Berechtigungen höchst granular definiert werden, um das Need-to-Know-Prinzip für die sensiblen Daten zu berücksichtigen. Auch Eskalationsstufen sind definierbar, falls der zuständige Fallbearbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht reagiert.

Zudem ist es möglich, Prozesse wie das Vier-Augen-Prinzip zu definieren. So können Unternehmen beispielsweise sicherstellen, dass Hinweise nicht einfach von einer Person gelöscht werden können.



## Testen des finalisierten Systems

Nachdem der Dienstleister das System aufgesetzt hat, sollte einmal getestet werden, ob die Meldungen an die richtige(n) Stelle(n) geleitet werden, ob die Texte in allen Sprachen korrekt hinterlegt sind und ob Benachrichtigungen korrekt versandt werden.



## Veröffentlichung des Systems

Ist alles korrekt, steht der Veröffentlichung des Hinweisgebersystems nichts mehr im Wege. Der Link zum Hinweisgebersystem sollte nun an allen relevanten Stellen platziert werden, beispielsweise im Intranet, im Code of Conduct, auf der Unternehmenswebsite, auf Zulieferer-Plattformen, in Kampagnen, auf Aushängen oder an anderen Orten, die sich anbieten.

Es sollte darauf geachtet werden, dass potenzielle Hinweisgeber das System leicht finden können. Neben der reinen Veröffentlichung ist die Kommunikation des Meldekanals an die Mitarbeiter und externe Stellen essenziell.

# Kommunikation des Hinweis- gebersystems



Dieser Schritt wird leider regelmäßig von Unternehmen vernachlässigt. Das Hinweisgebersystem kann jedoch nur effektiv funktionieren und Risiken reduzieren, wenn es bei den Mitarbeitern bekannt ist. Dies erfordert gute und regelmäßige Kommunikation.

## Die richtige Botschaft

Für viele Mitarbeiter ist unternehmensinternes Whistleblowing kein vertrautes Thema. Auch die Aufmerksamkeitsspanne für Compliance-Themen ist in der Regel nicht unendlich.

In der Kommunikation sollte daher beachtet werden:

- Es sollte deutlich werden, dass es nicht ums Denunzieren und Verpetzen geht, sondern um den Erhalt des Unternehmens und der Kultur und damit um Vorteile für alle Mitarbeiter.
- Dem Hinweisgeber sollte die Angst vor möglichen Sanktionen oder Nachteilen genommen werden.
- Sinn und Zweck des Hinweisgebersystems sollten in einer prägnanten Botschaft deutlich werden.



Whistleblowing-Systeme kommunizieren;  
Hier am Beispiel der firmeneigenen  
Whistleblowing-Flyer und -Plakate

Das Einbeziehen des Managements ist eine gute Idee: Ein zweiminütiges Video, in dem Vorstand oder Geschäftsführer erklären, weshalb das Hinweisgebersystem existiert, bringt allen Mitarbeitern das Thema näher und zeigt die Unterstützung des Managements.



## Den Compliance-Gesamtkontext einbeziehen

Idealerweise wird die Kommunikation zum Hinweisgebersystem thematisch in einen größeren Compliance-Rahmen eingebettet. Andernfalls kann bei Mitarbeitern der Eindruck entstehen, dass das Unternehmen zwar mit Verstößen rechnet, jedoch keine proaktiven Präventionsmaßnahmen implementiert und an keiner entsprechenden Compliance-Kultur arbeitet.

Stattdessen sollte verdeutlicht werden, dass das Hinweisgebersystem einen essenziellen Bestandteil des gesamten Compliance-Systems des Unternehmens darstellt. So ist die Erwähnung des Systems im Code of Conduct oder in allgemeinen Beschreibungen des Compliance-Systems zu empfehlen.

## Geeignete Medien und Kanäle

Es gibt zahllose Möglichkeiten, wie ein Hinweisgebersystem im Unternehmen bekannt gemacht werden kann. Falls das Unternehmen über eine Marketing-, Design- oder Kommunikationsabteilung verfügt, sind hier möglicherweise Vorlagen vorhanden oder können Ideen generiert werden.

Beispiele für Kommunikationsmedien:

- Flyer
- Plakate
- Newsletter
- Videos
- Banner
- Give-away

Kanäle, über die das Hinweisgebersystem bekannt gemacht werden kann:

- Intranet
- Unternehmenswebseite (Compliance-Bereich)
- Schwarzes Brett, Video-Walls, etc.
- Firmen-Newsletter
- Mitarbeiterzeitschrift
- Barcamp/interne Events

Welche Medien und Kanäle am geeignetsten sind, hängt natürlich davon ab, wie im Unternehmen üblicherweise intern kommuniziert wird.

## Kommunikation wiederholen

Einige Unternehmen machen den Fehler, nur zur Einführung des Hinweisgebersystems zu kommunizieren. Das führt dazu, dass das System bei Mitarbeitern in Vergessenheit gerät, neue Mitarbeiter gar nicht davon erfahren und das System so ineffektiv wird.

Daher sollte regelmäßig auf das Hinweisgebersystem hingewiesen werden – beispielsweise beim Onboarding neuer Mitarbeiter oder bei Compliance-Schulungen. Falls das Unternehmen eine jährliche Mitarbeiterumfrage durchführt, kann hier auch gefragt werden, ob das System bekannt ist. So wird es auch automatisch wieder ins Gedächtnis gerufen.

Manche Unternehmen kommunizieren auch – in anonymisierter Form – die eingegangenen Meldungen und deren Konsequenzen intern. Das ist für Mitarbeiter sehr transparent und schafft ein besseres Verständnis dafür, welche Missstände gemeldet werden sollten.

# Fazit

Ein gut funktionierendes Hinweisgebersystem ist ein hervorragendes Frühwarnsystem, um Risiken im Unternehmen zu identifizieren.

Je leichter und geschützter Meldungen abgegeben werden können, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass Missstände nach außen dringen. Dadurch leisten Meldekanäle einen wichtigen Beitrag, um Sanktionen, Strafzahlungen und Reputationsschäden abzuwenden.

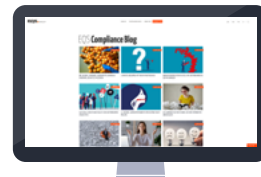
# Zusätzliche Ressourcen



Whistleblowing Bericht 2019



Meldekanäle für internes  
Whistleblowing



EQS Compliance Blog

## Über EQS Group

Die EQS Group ist ein internationaler Anbieter von regulatorischen Technologien (RegTech) in den Bereichen Corporate Compliance und Investor Relations. Mehrere tausend Unternehmen weltweit schaffen mit der EQS Group Vertrauen, indem sie komplexe Compliance-Anforderungen erfüllen, Risiken minimieren und transparent mit Stakeholdern kommunizieren.

Die Produkte der EQS Group sind in der cloud-basierten Software „EQS COCKPIT“ gebündelt. Damit lassen sich Compliance-Workflows in den Bereichen Hinweisgeberschutz und Case Management, Richtlinien-Management, Insiderlistenverwaltung und Meldepflichten professionell steuern.

Die EQS Group wurde im Jahr 2000 in München gegründet. Heute ist der Konzern mit mehr als 400 Mitarbeitenden in den wichtigsten Finanzmetropolen der Welt vertreten.

Für weitere Informationen besuchen Sie [www.eqs.com](http://www.eqs.com) oder kontaktieren Sie uns per E-Mail [contact@eqs.com](mailto:contact@eqs.com)



# BEST DIGITAL SOLUTIONS

---

**EQS** GROUP

[www.eqs.com](http://www.eqs.com)