

Richtlinie zur Meldung schwerwiegender Vorfälle

1. Grundsatzerklärung

HelpAge Deutschland (HAD) verpflichtet sich, eine offene, faire, ehrliche und ethische Organisation zu sein, die gegenüber allen Interessengruppen rechenschaftspflichtig ist, einschließlich der Menschen, die von ihrer Arbeit profitieren, der Mitarbeiter*innen, Partnerorganisationen und Spender*innen.

HAD verpflichtet sich, Meldeverfahren zu entwickeln und eine Kultur zu fördern, in der Mitarbeiter*innen, Partnerorganisationen, Begünstigte und andere Personen vertraulich echte und schwerwiegende Bedenken äußern können.

2. Zweck der Richtlinie

Der Zweck dieser Richtlinie besteht darin, allen Personen zu versichern, dass HAD die Meldung aller Arten von schwerwiegenden Bedenken begrüßt. Die Richtlinie:

- bietet klare Leitlinien dazu, welche Art von Bedenken im Rahmen der Richtlinie gemeldet werden können und wie dies zu geschehen hat;
- fasst zusammen, wie HAD auf vorgebrachte Bedenken reagieren wird;
- bietet die Gewissheit, dass HAD sich verpflichtet hat, die Vertraulichkeit und den Schutz der Personen zu gewährleisten, die Bedenken äußern.

3. Überblick über die Richtlinie

Jede Form von Fehlverhalten und Verfehlungen kann HAD bei der Erfüllung seiner Mission untergraben, „das Wohlergehen und die Inklusion älterer Frauen und Männer zu fördern und Armut und Diskriminierung im Alter zu verringern“. Beispielsweise können Fehlverhalten und Verfehlungen:

- in direktem Zusammenhang mit dem „Schutz“ von Begünstigten, Mitarbeiter*innen oder anderen Personen stehen;
- andere Sicherheitsrisiken hervorrufen;
- die finanziellen und sonstigen Ressourcen verringern, die letztlich für ältere Menschen bestimmt sind;
- den Ruf von HAD in der Wahrnehmung von Spendern, Regierungsstellen, Partnerorganisationen (z. B. die Zuschüsse von HAD erhalten oder speziell von HAD beauftragte Arbeiten ausführen) und Mitarbeiter*innen usw. untergraben;
- mit Gesetzesverstößen in Zusammenhang stehen.

Ebenso können Fehlverhalten und Verfehlungen direkte und nachteilige Auswirkungen auf andere mit HAD verbundene Personen und Organisationen haben, z. B. Mitarbeiter*innen, Freiwillige, Partnerorganisationen, Lieferanten, Spender*innen usw.

Daher verpflichtet sich der Vorstand von HAD dazu:

- eine Organisationskultur zu fördern, in der jegliche Form von Fehlverhalten und Verfehlungen inakzeptabel ist;
- klare und angemessene Verfahren bereitzustellen, nach denen jede Person berechnigte Bedenken äußern kann, ohne Vergeltungsmaßnahmen befürchten zu müssen.

Die Richtlinie gilt für:

- alle Mitarbeiter*innen, Vertreter*innen, Freiwilligen, Praktikant*innen, beauftragten Berater*innen, verbundenen Unternehmen, Partnerorganisationen, Begünstigten, Lieferanten, Mitglieder der Öffentlichkeit oder anderweitig mit HAD verbundene

Personen, die diese Richtlinie nutzen, um schwerwiegende Bedenken vertraulich zu melden.

- Alle Aktivitäten von HAD weltweit, einschließlich Aktivitäten, die in dessen Auftrag, in Partnerschaft mit anderen oder in irgendeiner Weise im Zusammenhang mit dessen Arbeit durchgeführt werden
- Alle Formen potenziellen Fehlverhaltens; zum Beispiel (aber nicht beschränkt auf):
 - Ausbeutung und/oder Missbrauch (körperlich, sexuell, psychisch, finanziell oder anderweitig)
 - Betrug, Veruntreuung von Geldern, Bestechung und Korruption
 - Gesundheits- und Sicherheitsrisiken
 - Straftaten oder sonstige rechtswidrige Handlungen

Die wichtigsten Grundsätze der Richtlinie lauten:

- Förderung einer Kultur der Offenheit, Transparenz und Rechenschaftspflicht;
- Bereitstellung vertraulicher und geeigneter Meldemechanismen, damit jeder in gutem Glauben echte Bedenken melden kann;
- Schutz derjenigen, die in gutem Glauben berechtigte Bedenken melden, und durchgängige Wahrung der Vertraulichkeit;
- alle gemeldeten Fälle von Fehlverhalten und Verfehlungen mit angemessener Dringlichkeit gemäß den einschlägigen HAD-Verfahren zu untersuchen;
- der Person, die Bedenken vorbringt, angemessenes Feedback zu geben.

4. Schutz für alle Personen, die Bedenken äußern

HAD ist sich der Tatsache bewusst, dass Mitarbeiter*innen oder andere Personen, die einen Fall von Fehlverhalten, Korruption und/oder Missbrauch aufdecken, sich in einer äußerst belastenden Situation befinden und möglicherweise große Bedenken haben, wie sie behandelt werden, wenn sie Bedenken äußern.

Um Ängste abzubauen und eine Atmosphäre der Offenheit und Verantwortlichkeit zu fördern:

- wird niemand, der diese Richtlinie nutzt, um vertraulich schwerwiegende Bedenken zu melden, in irgendeiner Weise ungerecht behandelt oder benachteiligt;
- wird die Identität jeder Person, die im Rahmen dieser Richtlinie ein Anliegen meldet, vertraulich behandelt; ausgenommen sind die wenigen Personen, die dies im Rahmen eines Untersuchungsprozesses wissen müssen;
- wird jede Person, die Gegenstand eines schwerwiegenden Vorfalls ist, fair, professionell und in Übereinstimmung mit den einschlägigen Richtlinien und Gesetzen behandelt;
- Jede Person, die eine Beschwerde vorbringt oder Gegenstand einer Beschwerde im Rahmen dieser Richtlinie ist, hat das Recht, Beschwerde einzulegen, wenn die oben genannten Schutzmaßnahmen nicht eingehalten werden.

Die Mitarbeiter*innen werden ermutigt, Bedenken offen anzusprechen. Anonyme Meldungen können schwer zu untersuchen sein, da Details und weitere Bedenken dann nicht mit der Person, die die Probleme angesprochen hat, abgeklärt werden können, was die Möglichkeiten der Ermittler, den Bedenken nachzugehen, erheblich einschränken kann. Wir wären nicht in der Lage, die Position der Person, die die Bedenken geäußert hat, zu schützen oder Feedback zu geben.

Dennoch werden alle Meldungen, ob anonym oder nicht, geprüft; ein Mangel an Informationen kann jedoch Art, Umfang und Ergebnis der Untersuchung einschränken.

5. Wie Sie Bedenken äußern können

Es ist zu hoffen und zu erwarten, dass Sie sich in den meisten Fällen in der Lage fühlen, vertrauliche und schwerwiegende Bedenken mit einem Vorgesetzten innerhalb der zuständigen Organisation in Ihrem Land zu teilen. Es wird gleichermaßen akzeptiert, dass Sie sich aus welchen Gründen auch immer dafür entscheiden können, Ihre vertraulichen und schwerwiegenden Bedenken HAD mitzuteilen, das ein Projekt finanziert und daher eine hohe Verantwortung und eine führende Rolle trägt. Wie auch immer Sie sich entscheiden, alle Angelegenheiten werden gleich, fair und professionell behandelt. Wenn Sie sich entscheiden, vertraulich ein schwerwiegendes Anliegen vorzubringen, beachten Sie bitte Folgendes:

- **Handeln Sie umgehend** – Wir empfehlen Ihnen dringend, Ihr Anliegen so früh wie möglich vorzubringen, da dies den Untersuchungsprozess erleichtert
- **Führen Sie keine eigenen Untersuchungen durch** – HAD erwartet nicht, dass Sie die Richtigkeit des gemeldeten Bedenkens beweisen, sondern nur, dass es in gutem Glauben vorgebracht wird und dass es vernünftige Gründe für die Meldung gibt. Sie werden nicht kritisiert, wenn sich Ihre Bedenken als unbegründet erweisen, diese jedoch in gutem Glauben vorgebracht wurden
- **Wählen Sie, an wen Sie sich wenden** – jede Person kann ihre Beschwerde direkt per E-Mail an hadconcern@helpage.de senden oder den zuständigen Projektleiter kontaktieren.
- **Wählen Sie, wie Sie Ihr Anliegen vorbringen** – Anliegen sollten vorzugsweise schriftlich, idealerweise per E-Mail, vorgebracht werden, es stehen jedoch auch andere Möglichkeiten zur Verfügung. Wenn eine E-Mail für Sie nicht möglich ist, können Sie HAD auch per Post oder Telefon erreichen:

E-Mail: HADconcerns@helpage.de

Post:

HelpAge Deutschland e. V.
HAD-Beschwerden
Arndtstraße 19
49080 Osnabrück
Deutschland

Telefon: 00495415805462 (Compliance-Team)

Alternativ können Sie sich an unseren Ombudsmann wenden. Die Kontaktdaten finden Sie auf unserer [Homepage](https://www.helpage.de/ueber-helpage/transparenz). (<https://www.helpage.de/ueber-helpage/transparenz>)

Es ist hilfreich, wenn Sie Ihr Anliegen auf Englisch vorbringen, aber HAD ist bemüht, Meldungen auch in anderen Sprachen anzunehmen.

- **Anzugebende Informationen** – Geben Sie so viele Details wie möglich an, gegebenenfalls einschließlich Belegen (beachten Sie dabei jedoch die Bitte, die Angelegenheit nicht zu untersuchen – siehe oben). Z. B. Ihren Namen, das Datum des Vorfalls, eine Zusammenfassung des Vorwurfs, betroffene Personen/Organisationen, bereits ergriffene Maßnahmen sowie etwaige Vertraulichkeiten, sensible Aspekte oder Bedenken jeglicher Art, die Sie möglicherweise haben. Sie können das „Formular zur

Meldung schwerwiegender Vorfälle“ auf Seite 6 verwenden, um die erforderlichen Informationen anzugeben.

6. Reaktion von HelpAge auf vorgebrachte Bedenken

- **Bestätigung** – HAD bemüht sich, alle im Rahmen dieser Richtlinie eingegangenen Bedenken innerhalb eines Werktags zu bestätigen und Ihnen eine Rückmeldung zu geben. Soweit möglich, informiert HAD Sie auch über die geplanten Maßnahmen und den vorläufigen Zeitplan.
- **Untersuchung** – Die Erste-Hilfe-Gruppe (bestehend aus einem Mitglied des Vorstands, der/dem Beauftragten für Schutzmaßnahmen und der/dem Beauftragten für Korruptionsbekämpfung), die die Meldung des Bedenken erhält, trifft eine erste Entscheidung über die Dringlichkeit der Angelegenheit und darüber, wer noch informiert werden sollte. Jedes Mitglied mit einem tatsächlichen oder potenziellen Interessenkonflikt wird von dem Verfahren ausgeschlossen. Wenn ein Konflikt die Zusammensetzung des Ausschusses beeinträchtigt, muss eine alternative qualifizierte und unabhängige Person ernannt werden. Die Mitglieder des endgültigen Untersuchungsausschusses stufen Art und Schwere des Vorfalls ein, legen vorläufige Maßnahmen zur Risikominderung fest, entscheiden über die Notwendigkeit einer formellen Untersuchung und weisen die Verantwortung für die Fallbearbeitung zu. Alle Entscheidungen werden schriftlich dokumentiert.
- **Vorfallsprotokoll** – HAD führt ein vertrauliches Protokoll über alle an sie gemeldeten Bedenken.
- **Weiterverfolgung** – Es ist möglich, dass HAD zu jedem Zeitpunkt während der Untersuchung weitere Informationen von Ihnen zu dem Vorfall anfordert.
- **Berichterstattung**: Der Aufsichtsrat von HAD wird über alle relevanten neuen Fälle informiert und erhält danach mindestens alle drei Monate Fortschrittsberichte. HAD ist zudem verpflichtet, Angelegenheiten im Zusammenhang mit Schutzmaßnahmen, Betrug und Bestechung je nach den Richtlinien des jeweiligen Geldgebers an diesen zu melden. In allen Fällen wird die Identität der Person, die den Verdacht gemeldet hat, niemals preisgegeben.
- **Vertraulichkeit und Schutz** – HAD verpflichtet sich uneingeschränkt, die Vertraulichkeit von Personen zu wahren, die im Rahmen dieser Richtlinie Bedenken melden, und sicherzustellen, dass sie in keiner Weise diskriminiert werden.

7. Ergebnisse der Untersuchungen

- **Kommunikation** – Gegebenenfalls werden der Aufsichtsrat von HAD und der betreffende Geldgeber über das Ergebnis der Untersuchungen informiert. Darüber hinaus wird die Person, die den ursprünglichen Verdacht geäußert hat, kurz über den Ausgang der Angelegenheit informiert, sofern dies angemessen ist.
- **Vertragsentscheidung** – Je nach Ergebnis der Untersuchung, den ursprünglichen Vertragsbedingungen (z. B. Arbeitsvertrag, Lieferantenvertrag, Partnervertrag), den einschlägigen Rechtsvorschriften und gegebenenfalls in Übereinstimmung mit anderen Richtlinien wird HAD angemessene und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Letztendlich kann HAD beschließen, den Vertrag der/s Mitarbeiters/in oder einer anderen verbundenen Person oder Organisation (einschließlich Berater*innen, implementierende Partnerorganisationen und Lieferanten) zu kündigen oder sonstige Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, die es für notwendig erachtet.

- **Rechtliche Schritte** – In allen Fällen behält sich HAD das Recht vor, rechtliche Schritte einzuleiten, z. B. um finanzielle Entschädigung zu erwirken oder die Angelegenheit an die Polizei weiterzuleiten, ohne die Identität der Person preiszugeben, die den Verdacht geäußert hat. Handelt es sich jedoch um eine strafrechtliche Ermittlung, müssen möglicherweise Kontaktdaten weitergegeben werden, und die Vertraulichkeit kann nicht vollständig garantiert werden.
- **Böswillige Anschuldigungen** – Wenn festgestellt wird, dass die Anschuldigung böswillig war oder dass es sich um eine völlig unangemessene Anwendung der Richtlinie handelte, wird erwogen, dies als Disziplinarangelegenheit (oder anderweitig bei Nicht-Mitarbeiter*innen) zu behandeln.

Formular zur Meldung schwerwiegender Vorfälle

Bitte nutzen Sie dieses Formular, um so viele Informationen wie möglich anzugeben. Falls Sie dieses Formular nicht ausfüllen, nutzen Sie es bitte als Leitfaden für die Art von Informationen, die wahrscheinlich hilfreich sind.

1 – Ihr Name:

2 – Datum der Meldung:

3 – Datum des Vorfalls:

4 – Kurze Zusammenfassung des Vorwurfs (was ist passiert, wie wurde der Vorfall festgestellt, Namen von Personen/Organisationen)

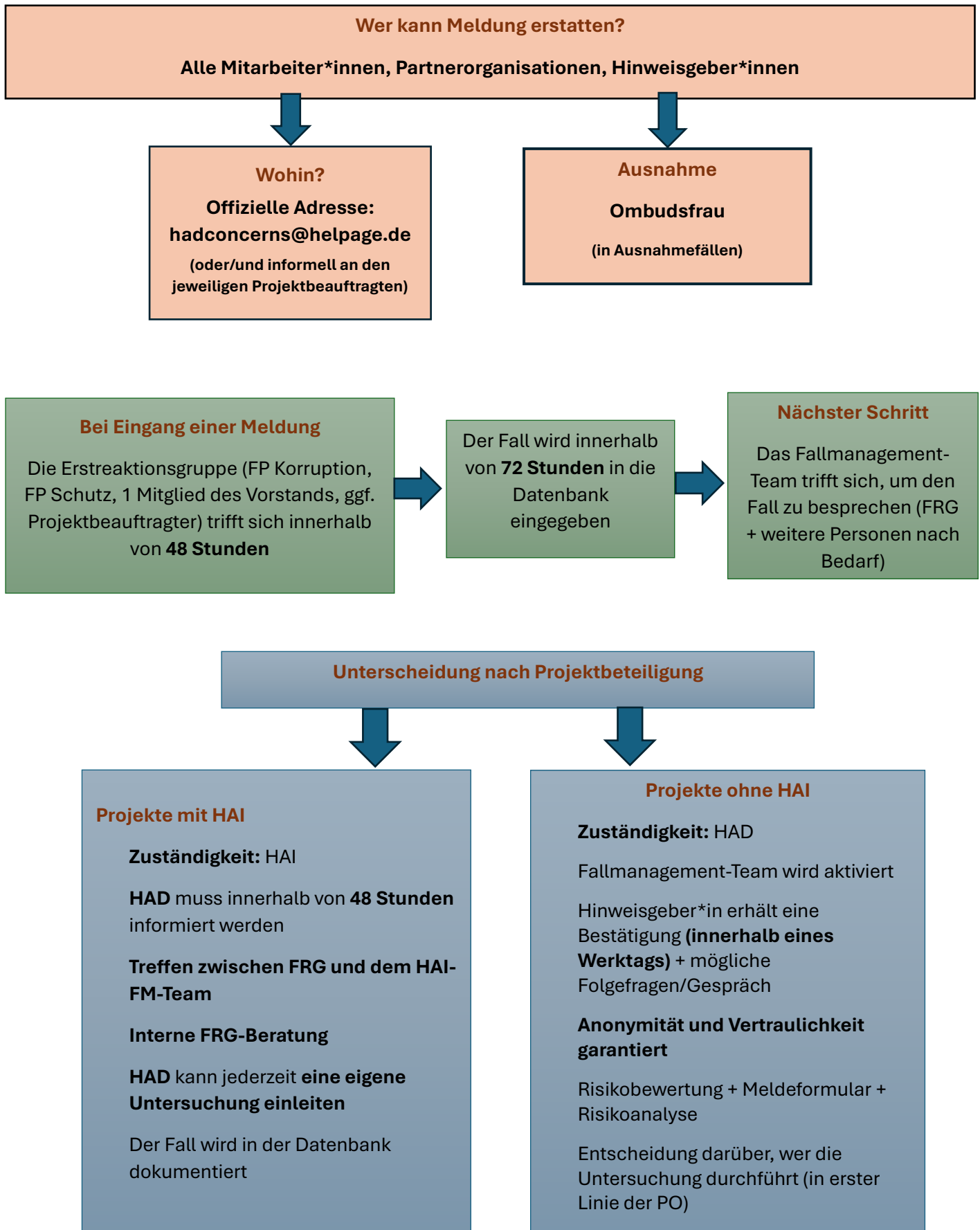
6 – Welche Maßnahmen wurden gegebenenfalls bereits von Ihnen oder anderen ergriffen, um auf das Anliegen zu reagieren?

7 – Gibt es besondere Vertraulichkeiten oder sensible Aspekte, die wir beachten müssen?

8 – Sonstige Anmerkungen

Ihre E-Mail-Adresse und/oder Handynummer, unter der wir Sie bei weiteren Fragen erreichen können (nicht obligatorisch):

Übersichtstabelle – Vorgehensweise bei Verdachtsfällen



Kommunikation & Kontakt

- Zweite Person im Vorstand
- Aufsichtsrat
- Partner- und Geberorganisationen (falls erforderlich)
- Whistleblower (nur soweit die Vertraulichkeit gewahrt bleibt)
- PR (für die Öffentlichkeitsarbeit nur in Fällen mit Medienberichterstattung)

Zu tun:

- Die Fakten dokumentieren
- Den Whistleblower auf dem Laufenden halten (falls gewünscht)
- Den Spender auf dem Laufenden halten
- Rollen und Verantwortlichkeiten klären
- Faktenermittlung und Risikoanalyse durchführen
- Entscheidung über die Untersuchung (wer und wie)
- Bei Bedarf externe Unterstützung/Rechtsberatung einholen

Zu vermeiden:

- Keine Weitergabe vertraulicher Informationen
- Den Hinweisgeber nicht mit der beschuldigten Person konfrontieren
- Keine voreiligen öffentlichen Erklärungen (zuerst interne Klärung)

Institutionelle Maßnahmen/Konsequenzen

Bericht des Fallbearbeitungsteams

(unverzüglich, bei Beschwerden spätestens innerhalb von 4 Wochen)

- i) Untersuchungsbericht
- ii) Interner Bericht des Fallmanagementteams, einschließlich:
 - Schlussfolgerungen (Fehlverhalten/kein Fehlverhalten)
 - Maßnahmenempfehlungen
 - Gewonnene Erkenntnisse

Mögliche Konsequenzen (Beispiele)

- Aussetzung von Zahlungen
- Aussetzung
- Disziplinarmaßnahmen
- Prüfung
- Sanktionen
- Kapazitätsaufbau