



**Malteser**

*...weil Nähe zählt.*

**FAQ**

# Hinweisgeber- richtlinie

*der Malteser*

## Inhalt

1. Weshalb ist die Abgabe von Hinweisen zu Verstößen sinnvoll?.....	3
2. Was versteht man unter einer hinweisgebenden Person?.....	3
3. Ist jede Person berechtigt Hinweise abgeben?.....	3
4. Bei wem können Hinweise abgegeben werden (Meldestellen)?.....	4
5. Was kann gemeldet werden?.....	5
6. Wie können Hinweise abgegeben werden?.....	6
7. Kann ein Hinweis auch anonym abgegeben werden?.....	7
8. Werden die Daten der hinweisgebenden Person vertraulich behandelt?.....	7
9. Was beinhaltet das Vertraulichkeitsgebot?.....	7
10. Entstehen der hinweisgebenden Person Nachteile (Repressalien) aus einer Meldung?.....	8
11. Was passiert nach Abgabe des Hinweises an die jeweilige „Meldestelle“?.....	8
12. Welche Rückmeldefristen müssen eingehalten werden?.....	9

---

## 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](mailto:malteser@malteser.org)

🌐 [www.malteser.de](http://www.malteser.de)

Stand: 06/2023

## 1. Weshalb ist die Abgabe von Hinweisen zu Verstößen sinnvoll?

Durch Verstöße gegen Gesetze, nationale Bestimmungen und unternehmensinternen Regelungen (z.B. Verhaltensrichtlinie), können den Maltesern erhebliche Schäden entstehen. Aus diesem Grund sollen diejenigen, die Kenntnis von derartigen Verstößen erlangen, ermutigt werden, Hinweise auf potenzielle Gesetzes- und Regelverstöße zu melden.

**Auf den Punkt gebracht:** Bitte melden Sie (potentielle) Verstöße. Das hilft, Missstände im Malteser Verbund abzustellen.

## 2. Was versteht man unter einer hinweisgebenden Person?

Eine hinweisgebende Person ist eine natürliche Person, die erlangte Informationen über potenzielle Regel- und Gesetzesverstöße durch betroffene Personen bei den Maltesern an die entsprechenden „Meldestellen“ meldet.

**Auf den Punkt gebracht:** Jede Person, die potenzielle Verstöße meldet.

## 3. Ist jede Person berechtigt Hinweise abgeben?

Ja, zur Abgabe von Hinweisen sind nicht nur Mitarbeitende und Ehrenamtliche, sondern auch Dritte berechtigt, wie z.B. ehemalige Mitarbeitende, Geschäftspartner, Kunden und Lieferanten.

**Auf den Punkt gebracht:** Jedermann – Malteser und Nicht-Malteser – ist zur Abgabe von Hinweisen berechtigt.

## 4. Bei wem können Hinweise abgegeben werden (Meldestellen)?

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


### **Online-Meldekanal**

24/7 verfügbar, auf Wunsch anonym, mit jedem internetfähigen Gerät (Laptop, Smartphone) und in mehreren Sprachen nutzbar

**Webseite:** [www.malteser.de/compliance/hinweisgebersystem](http://www.malteser.de/compliance/hinweisgebersystem)

### **Externe Ombudsperson:**

Rechtsanwalt Dr. Karl Sidhu, LL.M.

 089 2441334-60

 [sidhu@svs-legal.de](mailto:sidhu@svs-legal.de)

 SvS Rechtsanwälte

Widenmayerstraße 36

80538 München

 [www.svs-legal.de](http://www.svs-legal.de)


 **E-Mail:** [hinweisgeber@malteser.org](mailto:hinweisgeber@malteser.org)

### **Postalisch:**

**Malteser Deutschland gGmbH**

Compliance/Hinweisgeberstelle

Erna-Scheffler-Straße 2, 51103 Köln

 **Persönlich:** Für einen persönlichen Termin mit der oder dem Compliance-Beauftragten ist eine Terminvereinbarung über die nachfolgend genannte E-Mail-Adresse erforderlich:

[hinweisgeber@malteser.org](mailto:hinweisgeber@malteser.org)

Die Abgabe von Hinweisen kann selbstverständlich jederzeit an den **Compliance-Beauftragten**, an die **jeweilige vorgesetzte, ggf. übergeordnete vorgesetzte Person**, an die **Personalabteilung**, die **Mitarbeitervertretung/ Betriebsrat/Schwerbehindertenvertretung/AGG-Beauftragte** vor Ort (falls vorhanden), und an die **gewählten Helfervertreter/innen** bzw. an die zuständige **Diözesangeschäftsstelle** erfolgen.

**Auf den Punkt gebracht:** Hinweise zu potenziellen Regel- und Gesetzesverstößen (Compliance-Verstöße) können nach eigener Wahl über eine der angebotenen Meldestellen abgegeben werden.

## 5. Was kann gemeldet werden?

Im Rahmen der Hinweisgeber-Richtlinie können potenzielle Regel- und Gesetzesverstöße (Compliance-Verstöße) gemeldet werden, die allgemein ein **wesentliches Fehlverhalten** darstellen können. Darunter fallen beispielsweise (**nicht abschließend**):



**Korruption:** Dies ist der Missbrauch von anvertrauter Macht zum privaten Nutzen oder Vorteil, wie z.B. das Anbieten oder Akzeptieren von Bestechungsgeldern.



**Betrug:** Eine **Täuschungshandlung**, um andere dazu zu bewegen, über eigenes oder fremdes Vermögen zu verfügen und dadurch einen Vermögensschaden bei diesen herbeizuführen. Auch zugunsten der Malteser, bspw. in Form von **Sozialleistungsbetrug**.



**Geldwäsche:** Hierunter versteht man die Einschleusung von illegal erwirtschafteten Geldern in den legalen Finanz- und Wirtschaftskreislauf. Ziel der Geldwäsche ist es, die Herkunft illegal erworbenen Geldes zu verschleiern, das z.B. aus Korruption, Diebstahl oder Drogenhandel stammen kann.



**Diebstahl:** Hierunter versteht man, wenn jemanden etwas weggenommen wird, das einem selbst nicht gehört. Besonders schwerwiegend ist, **wenn er systematisch und/oder jenseits der Bagatellgrenze erfolgt**.



**illegale Substanzen:** Damit sind alle Substanzen gemeint, deren Herstellung, Anbau, Einfuhr, Besitz oder Verkauf nach dem **Betäubungsmittelgesetz verboten** ist, wie z.B. Kokain, Heroin oder Marihuana. Insofern ist der rechtswidrige Handel mit oder der unerlaubte Gebrauch von solchen illegalen Substanzen gesetzeswidrig.



**Gewalt:** Dies bedeutet jeden körperlichen und/oder seelischen Zwang gegenüber Menschen und alle Handlungen, die Sachen beschädigen, einschließlich ihrer Androhung.



**Sachbeschädigung:** Eine solche liegt vor, wenn eine **fremde Sache beschädigt oder zerstört** wird. Die vorsätzliche Sachbeschädigung, die der Schädiger nicht selbst aktiv meldet (jenseits von Bagatellschäden) wiegt besonders schwer.

## 5. Was kann gemeldet werden?



**Datenschutz:** Dieser schützt Datenmissbrauch, u.a. Verstöße gegen die Datenschutz-Grundverordnung (**DS-GVO**) bzw. gegen die für die Malteser geltende Kirchliche Datenschutzreglung der Ordensgemeinschaft päpstlichen Rechts (**KDR-OG**).



**Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse:** Dies sind Informationen, die gegenüber Wettbewerbern und der Öffentlichkeit **geheim** gehalten werden sollen und einen hohen wirtschaftlichen Wert für das Unternehmen darstellen.



**sonstige Verhaltensweisen:** Damit sind Verhaltensweisen gemeint, die der Reputation, sprich dem guten Ruf, der Marke oder dem Geschäft der Malteser signifikant schaden können (inklusive Verschwiegenheitsverletzungen).



**Menschen- und Umweltrechte:** Das sind Normen, die die Würde des Menschen und den Schutz der Umwelt bezwecken. Verstöße liegen insbesondere vor, wenn gegen das **Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)**, einschließlich gegen Pflichten der Verhaltensrichtlinie für Lieferanten verstoßen wird, z.B. gegen das Kinderarbeitsverbot.

**Auf den Punkt gebracht:** Es können über das Hinweisgebersystem solche potenziellen Compliance-Verstöße gemeldet werden, die allgemein ein wesentliches Fehlverhalten darstellen.

***Wichtig:** Weitere melderelevante Verstöße sind in der Hinweisgeberrichtlinie der Malteser beschrieben. Das Hinweisgebersystem steht allerdings **nicht** für allgemeine Beschwerden („Kummerkasten“) oder für Produkt- und Gewährleistungsanfragen zur Verfügung.*

## 6. Wie können Hinweise abgegeben werden?

Hinweise können über verschiedene Kommunikationskanäle an die in [Ziffer 4](#) genannten Meldestellen, wahlweise **schriftlich per Briefpost**, **elektronisch** (per E-Mail oder mittels Online-Meldekana) und **mündlich** (telefonisch oder persönlich), abgegeben werden.

**Auf den Punkt gebracht:** Hinweise können postalisch, elektronisch, persönlich oder telefonisch abgeben werden.

## 7. Kann ein Hinweis auch anonym abgeben werden?

Auf Wunsch kann die hinweisgebende Person ihren Hinweis zu potenziellen Regel- und Gesetzesverstößen über alle Meldestellen auch anonym abgeben. Die Malteser bestärken aber jede hinweisende 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.

**Auf den Punkt gebracht:** Hinweise können über alle Meldestellen auch anonym abgeben werden, das heißt, ohne die eigene Identität offenzulegen.

## 8. Werden die Daten der hinweisgebenden Person vertraulich behandelt?

Die personenbezogenen Daten der hinweisgebenden Person werden entsprechend den einschlägigen europäischen und nationalen **Datenschutzbestimmungen** besonders vertraulich behandelt und verarbeitet.

**Auf den Punkt gebracht:** Die Malteser behandeln Ihre Daten vertraulich. Dies ist auch gesetzlich festgeschrieben.

## 9. Was beinhaltet das Vertraulichkeitsgebot?

Die **Identität der hinweisgebenden Person**, die **Identität derjenigen Personen, die Gegenstand einer Meldung sind** und die **Identität der sonstigen Personen**, die in der Meldung genannt werden, wird stets 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, sowie den sie bei der Erfüllung dieser Aufgaben unterstützenden Personen.

**Ausnahmen** hiervon 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 weitergegeben werden müssen.

Das Gebot der Vertraulichkeit gilt **nicht** bzw. **lediglich eingeschränkt** für Personen, die vorsätzlich bzw. grob fahrlässig unrichtige Informationen über Verstöße melden.

**Auf den Punkt gebracht:** Ihre Identität wird stets vertraulich behandelt und zu keinem Zeitpunkt weitergeleitet oder offengelegt. Von diesem Grundsatz darf nur in wenigen Fällen abgewichen werden, z.B. auf Anordnung einer Behörde in Straf-, und/oder Verwaltungsverfahren.

## 10. Entstehen der hinweisgebenden Person Nachteile (Repressalien) aus einer Meldung?

**Nein.** Jede Person, die nach bestem Wissen einen Hinweis auf potenzielle Regelverstöße abgibt, wird wegen der Abgabe eines solchen Hinweises in keiner Weise von den Maltesern benachteiligt oder sanktioniert. Von der hinweisgebenden Person sollen daher nur solche Hinweise abgegeben werden, bei denen sie im **guten Glauben** ist, dass die von ihnen 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 Geschäftsverkehr entsteht.

**Aber:** Für den Fall, dass, **wissentlich falsche** oder **irreführende** Informationen abgegeben werden, ist mit straf-, zivil- und gegebenenfalls auch arbeitsrechtlichen Konsequenzen zu rechnen.

**Auf den Punkt gebracht:** Es entstehen Ihnen keine Nachteile oder Sanktionen, wenn Sie nach bestem Wissen Hinweise auf potenzielle Regelverstöße melden.

## 11. Was passiert nach Abgabe des Hinweises an die jeweilige „Meldestelle“?

Der Verfahrensablauf ist unabhängig von den gewählten Meldestellen stets einheitlich. Die gemeldeten Informationen werden von den dafür berechtigten Personen, die für die Entgegennahme von Hinweisen bzw. für die Durchführung von etwaigen Folgemaßnahmen zuständig sind, vertraulich geprüft und bearbeitet.



Sollte sich nach Prüfung der mitgeteilten Informationen herausstellen, dass weitere Maßnahmen erforderlich sind, werden diese entsprechend eingeleitet. Hierfür können andere Funktionen/Abteilungen, wie z.B. das **Justitiariat**, die **Personalabteilung**, und die/der **Compliance-Beauftragte**, hinzugezogen werden.

Innerhalb dieses Prozesses wird der Compliance-Beauftragte in regelmäßigen Abständen über den aktuellen Verfahrensstand informiert, damit die Aufklärung vorangetrieben und der Vorgang mit den erforderlichen Maßnahmen abgeschlossen werden kann.

**Auf den Punkt gebracht:** Die gemeldeten Informationen werden vertraulich bearbeitet, geprüft und im Bedarfsfall weitere Maßnahmen eingeleitet. Sofern es notwendig ist, können andere Funktionen/Abteilungen hinzugezogen werden.

## 12. Welche Rückmeldefristen müssen eingehalten werden?

Die in [Ziffer 4](#) genannten Meldestellen sind verpflichtet, der hinweisgebenden Person den Eingang eines Hinweises spätestens nach **sieben Tagen** zu bestätigen.

Zudem sind die in [Ziffer 4](#) genannten Meldestellen verpflichtet, der hinweisgebenden Person innerhalb **von drei Monaten** nach Eingangsbestätigung des Hinweises, eine Rückmeldung zu geben. Eine Rückmeldung an die hinweisgebende Person darf aber nur insoweit erfolgen, als dadurch interne Nachforschungen oder Ermittlungen nicht berührt und die Rechte der Personen, die Gegenstand einer Meldung sind oder die in der Meldung genannt werden, nicht beeinträchtigt werden. Hinweisgebende Personen erhalten daher in aller Regel keine Rückmeldung zu Sanktionen (insbesondere arbeitsrechtlichen Maßnahmen), die gegenüber Personen ergriffen wurden. Insofern bedarf es immer einer **Bewertung im Einzelfall**, welche Informationen der hinweisgebenden Person im Zuge der Rückmeldung mitgeteilt werden können.

**Auf den Punkt gebracht:** Der Eingang eines Hinweises muss innerhalb von 7 Tagen bestätigt werden. Spätestens drei Monate nach Eingangsbestätigung erhalten Sie eine Rückmeldung.