

Ombudsstelle des Österreichischen Roten Kreuz/GS und BSZ

Prozess

Inhaltsverzeichnis

1	Ombudsstelle	2
1.1	Maßnahmen zum Schutz der Identität nach HSchG	2
1.2	Prozess bei Meldung an die Ombudsstelle.....	3
2	Verhaltensrichtlinie des Österreichischen Roten Kreuz	4
2.1	Zielsetzung und Geltungsbereich, allgemeine Verhaltensanforderungen.....	4
2.1.1	Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen	4
2.2	Datenschutz.....	4
2.3	Nutzung von Betriebsmitteln und Vermögenswerten des ÖRK	4
2.4	Gleichberechtigung und Verbot der Diskriminierung und sexuellen Belästigung	4
2.5	Interessenkonflikte	5
2.6	Genehmigungsverfahren	5
2.7	Meldepflichten und Ombudsstelle	5
3	HinweisgeberInnenschutzgesetz.....	6
4	Kinder- und Jugendschutz des ÖRK	8

1 Ombudsstelle

Die Ombudsstelle für das Generalsekretariat und die Blutspendezentrale für W/NÖ/Bgld. ist eine unabhängige, unvoreingenommen und weisungsfreie Anlaufstelle zu allen Fragen **im Zusammenhang mit den in der Verhaltensrichtlinie geregelten Themen, für alle Hinweise nach dem HinweisgeberInnenschutzgesetz (HSchG, idgF) sowie zu Regelungen im Rahmen des Gleichbehandlungsgesetzes** und steht jederzeit für freiwillige und hauptberufliche Mitarbeiter_innen, Zivildienstleistende und Teilnehmer_innen des Freiwilligen Sozialjahres zur Verfügung.

Anfragen werden jedenfalls vertraulich behandelt. Die o.a. Personen können sich **IMMER ohne Angst vor möglichen negativen Konsequenzen** für sich selbst oder andere Kolleg_innen, für die sie Partei ergreifen, an die Ombudsstelle wenden.

Gemeinsam wird Abhilfe geschaffen und an einer zufriedenstellenden und vernünftigen Lösung gearbeitet.

Der jeweilige Informations- und Prozessablauf und die jeweils zu kontaktierenden ÖRK-internen Stellen sind individuell je nach Anlassfall bzw. Themenlage unterschiedlich und werden in den folgenden Kapiteln entsprechenden angeführt und beschrieben.

Kontakt der Ombudsstelle:

Frau Christine Marek
ombudsstelle@roteskreuz.at
Tel.: +43 (0) 1/ 58 900-999

1.1 Maßnahmen zum Schutz der Identität nach HSchG

Entsprechend § 7 HSchG wird die Identität durch die Ombudsstelle als interne Stelle geschützt. Dieser Schutz der Identität gilt auch für von einem Hinweis betroffene Personen.

Für den Fall, dass, abgesehen von den unten angeführten Ausnahmefällen, andere Personen als die Ombudsstelle Kenntnis vom Inhalt einer Meldung und/oder der Identität der/des Hinweisgeber:in erlangen, sind auch diese Personen zur Geheimhaltung des Hinweises und der Identität der betroffenen Person sowie des/der Hinweisgeber:in verpflichtet. Eine Offenlegung darf in so einem Fall ausschließlich an die Ombudsstelle erfolgen.

Grundsätzlich erfährt niemand von der Identität der Person, die/der die Meldung gemacht bzw. den Hinweis gegeben hat. In folgenden Ausnahmefällen kann die Identität offengelegt werden:

- Der/die Hinweisgeber:in ist nicht schutzwürdig, weil die Person wissentlich einen falschen Hinweis abgegeben hat.
- Eine Verwaltungsbehörde, ein Gericht oder eine Staatsanwaltschaft hält die Offenlegung der Identität im Rahmen eines verwaltungsbehördlichen oder gerichtlichen Verfahrens oder eines Ermittlungsverfahrens nach der StPO für unerlässlich und verhältnismäßig. Beachte: bei einer Meldung nach dem HSchG muss die Behörde den/die Hinweisgeber:in vorab darüber informieren.

- Der/die Hinweisgeber:in stimmt der Offenlegung seiner/ihrer Identität (schriftlich) zu.

Wie wird dies umgesetzt?

1.2 Prozess bei Meldung an die Ombudsstelle

Die Ombudsstelle prüft bei jeder Meldung oder bei jedem Hinweis, ob sie hierfür zuständig ist. Liegt keine Zuständigkeit vor, informiert die Ombudsstelle den/die Adressaten:in darüber.

Bei Informationen an die Ombudsstelle zu gravierenden Verstößen gegen Compliance Regelungen oder Fällen von Korruption entsprechend der Verhaltensrichtlinie erfolgt eine sofortige Meldung an die Geschäftsleitung, ist diese direkt betroffen, erfolgt die Meldung an den Präsidenten. Dort wird umgehend eine Prüfung der Sachlage eingeleitet und je nach Anlassfall entsprechende Schritte gesetzt. Dies können arbeitsrechtliche oder disziplinare, aber auch strafrechtliche Schritte oder organisatorische Maßnahmen sein. Vonseiten der Ombudsstelle erfolgt eine entsprechende Dokumentation des jeweiligen Anlassfalles an die Geschäftsleitung und den Präsidenten.

In Fällen von Diskriminierung, Belästigung oder Missbrauch, die an die Ombudsstelle herangetragen werden, erfolgt je nach Anlassfall eine sofortige Information der vorgesetzten Stelle bzw. die Geschäftsleitung. Die Prüfung der Sachlage erfolgt ggf. unter Einbeziehung der Ombudsstelle (je nachdem ob die Meldung an die Ombudsstelle vertraulich erfolgt bzw. die Ombudsstelle um Mitwirkung ersucht wird).

In Fällen von Meldungen von Hinweisen entsprechend dem HSchG auf Rechtsverletzungen in den unter § 3 Abs. 3 HSchG¹ angeführten Bereiche wird, je nach Fallkonstellation, die Ombudsstelle die Informationen erheben, die sie für die Beurteilung benötigt, und gegebenenfalls eine Kontaktaufnahme mit der vom Hinweis betroffenen Person aufnehmen. Wenn der Kontakt mit der vom Hinweis betroffenen Person aber den Verlauf der Untersuchung gefährden könnte oder den Schutz der Identität des/der Hinweisgebers:in gefährden würde, sollte die Kontaktaufnahme unterbleiben bzw. aufgeschoben werden.

Grundsätzlich gilt bei der Bearbeitung bzw. Lösung von an die Ombudsstelle gemeldeten Vorfällen, dass die weitere Vorgehensweise in Abstimmung mit der meldenden bzw. von Diskriminierung und/oder Belästigung betroffenen Person erfolgt.

Ggf. werden zum Schutz der betroffenen Person bzw. um sofortige Abhilfe der negativen Situation zu schaffen unmittelbare Schritte durch die vorgesetzte Stelle oder die Geschäftsleitung (siehe oben) gesetzt. Vonseiten der Ombudsstelle erfolgt bei Meldungen der

¹ Dies sind öffentliches Auftragswesen, Finanzdienstleistungen, Finanzprodukte und Finanzmärkte sowie Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, Produktsicherheit und -konformität, Verkehrssicherheit, Umweltschutz, Strahlenschutz und nukleare Sicherheit, Lebensmittel- und Futtermittelsicherheit, Tiergesundheit und Tierschutz, öffentliche Gesundheit, Verbraucherschutz, Schutz der Privatsphäre und personenbezogener Daten sowie Sicherheit von Netz- und Informationssystemen, Verhinderung und Ahndung von Straftaten nach den §§ 302 bis 309 des Strafgesetzbuches.

Verletzung von Compliance Vorschriften eine entsprechende – außerhalb des HSchG: auf Wunsch der betroffenen Person ggf. anonymisierte – Dokumentation an die Geschäftsleitung.

Wesentlich sind bei allen gemeldeten Fällen, wie insbesondere von Diskriminierung und Belästigung:

- ✓ Je nach Anlassfall sofortige Information der vorgesetzten Stelle bzw. Geschäftsleitung
- ✓ Eine umfassende Prüfung der Sachlage und objektive Beurteilung
- ✓ Je nach Sachverhalt Einleitung arbeitsrechtlicher Schritte bzw. Veranlassung organisatorischer bzw. personeller Änderungen vor Ort
- ✓ KEINE Nachteile bzw. negativen Auswirkungen für die von Diskriminierung/Belästigung betroffene Person

2 Verhaltensrichtlinie des Österreichischen Roten Kreuz

2.1 Zielsetzung und Geltungsbereich, allgemeine Verhaltensanforderungen

2.1.1 Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen

Im Rahmen von Workshops werden die Mitarbeiter_innen über die in der Verhaltensrichtlinie geregelten Bereiche informiert und entsprechend sensibilisiert.

Im Rahmen der Workshops auftauchende Fragen, die nicht bereits im Rahmen der bisherigen Regelungen beantwortet werden können, werden an die Lenkungsgruppe Verhaltensrichtlinie weitergeleitet, um in weiterer Folge entsprechende Informationen einzuarbeiten.

So wird sichergestellt, dass die Regelungen und Informationen zur Verhaltensrichtlinie ein laufender Verbesserungsprozess sind.

2.2 Datenschutz

Ansprechstellen bei Fragen zu/Fällen von Verletzung von Datenschutzregelungen:

Datenschutzbeauftragte ÖRK: Mag.^a Sandra Lichtkoppler

2.3 Nutzung von Betriebsmitteln und Vermögenswerten des ÖRK

Ansprechstellen bei Fragen zu/Fällen von Verstößen gegen die zulässige Nutzung:

Jeweilige_r Vorgesetzte der betroffenen Person: (siehe <https://www.rotekreuz.at/willkommen/das-generalsekretariat>)

2.4 Gleichberechtigung und Verbot der Diskriminierung und sexuellen Belästigung

Je nach Anlassfall und Art des konkreten Falls sind insbesondere aufgrund meist hoher Sensibilität unterschiedliche Ansprechstellen zu kontaktieren bzw. informieren (je nach Rechtsgrundlage und Einzelfall: mit oder ohne Nennung der meldenden Person). Diese sind

auch im Rahmen der Prüfung der Sachlage mit einzubeziehen – da insbesondere in Fällen von (sexueller) Belästigung oft Aussage gegen Aussage steht, ist hier die Prüfung besonders sensibel und eingehend vorzunehmen.

Ansprechstellen bei konkreten Fragen/Fällen:

Jeweilige_r Vorgesetzte der betroffenen Person: (siehe <https://www.rotekreuz.at/willkommen/das-generalsekretariat>)

Geschäftsleitung

Leitung der jeweiligen Organisationseinheit

Bereichsleitung Recht und Migration

Bereichsleitung Personal

2.5 Interessenkonflikte

Ansprechstellen bei konkreten Fragen/Fällen (je nach Ebene bzw. Funktion der betroffenen Person):

Jeweilige_r Vorgesetzte der betroffenen Person: (siehe <https://www.rotekreuz.at/willkommen/das-generalsekretariat>)

Geschäftsleitung/Präsident

Leitung der jeweiligen Organisationseinheit

Bereichsleitung Recht und Migration

2.6 Genehmigungsverfahren

Ansprechstellen für Verfahren und bei konkreten Fragen (je nach Ebene bzw. Funktion der betroffenen Person):

Jeweilige_r Vorgesetzte der betroffenen Person: (siehe <https://www.rotekreuz.at/willkommen/das-generalsekretariat>)

Geschäftsleitung/Präsident

Leitung der jeweiligen Organisationseinheit

2.7 Meldepflichten und Ombudsstelle

Ansprechstellen bei konkreten Fragen (je nach Ebene bzw. Funktion der betroffenen Person):

Jeweilige_r Vorgesetzte der betroffenen Person: (siehe <https://www.rotekreuz.at/willkommen/das-generalsekretariat>)

Geschäftsleitung/Präsident

Leitung der jeweiligen Organisationseinheit

3 HinweisgeberInnenschutzgesetz

3.1. Folgende Personen können sich an die Ombudsstelle für einen Hinweis nach HSchG melden:

- Alle aktuellen und ehemaligen Mitarbeiter:innen des ÖRK (umfasst sind auch Zivildienstleistende, Teilnehmer:innen des Freiwilligen Sozialjahres, Praktikant:innen, freie Dienstnehmer:innen, etc.)
- Patient:innen
- Spender:innen
- Externe Kooperationspartner:innen, Lieferant:innen, Dienstleister:innen (und deren Mitarbeiter:innen)
- Bewerber:innen
- sonstige Personen, die aufgrund einer beruflichen Verbindung zum ÖRK Informationen erhalten haben

Eine Meldung kann auch anonym erfolgen.

Grundsätzlich sind jegliche Verschwiegenheitspflichten, egal ob gesetzlich oder vertraglich vereinbart, auch bei einer Hinweisgabe einzuhalten. Eine Verletzung von Verschwiegenheitspflichten kann zu Schadenersatzsprüchen und ggf. auch Strafen und/oder berufsrechtlichen Konsequenzen führen.

Im Anwendungsbereich des HSchG gilt bzgl. Verschwiegenheitspflichten folgende Sonderregeln:

- gesetzliche Verschwiegenheitspflichten der Gesundheitsberufe (DGKP, Ärzt:in, Psycholog:in etc.) und einiger weiterer Berufsgruppen (zB Rechtsanwält:innen) müssen wie üblich auch bei einer Hinweisgabe eingehalten werden. Bei einer Meldung an die Ombudsstelle durch diese Berufsgruppen ist daher zu beachten, dass keine Informationen offengelegt werden, die unter die berufliche Verschwiegenheitspflicht fallen (zB dürfen keine Informationen zu betreuten Patient:innen offengelegt werden, wenn nicht ein gesetzlicher Ausnahmegrund laut dem jeweiligen Berufsgesetz oder eine Einwilligung der betroffenen Person vorliegt).
- Personen, die einer sonstigen Geheimhaltungsverpflichtung (zB vertraglich vereinbart) unterliegen, verletzen diese bei Hinweisabgabe jedoch nicht, wenn sie der Geheimhaltung unterliegende Infos im Zuge einer Hinweisabgabe offenlegen, sofern
 - der Hinweis unter Einhaltung der Vorgaben des HSchG erfolgte,
 - berechtigt ist und
 - der/die Hinweisgeber:in einen hinreichenden Grund zur Annahme hat, dass der Hinweis notwendig ist, um eine Rechtsverletzung aufzudecken oder zu verhindern

Die Ombudsstelle hält den/die Hinweisgeber:in über das Einlangen und die weitere Behandlung seines/ihrer Hinweises folgendermaßen auf dem Laufenden:

- eingehende Hinweise sowie auch nachträglich einlangende Korrekturen werden unverzüglich, spätestens aber binnen 3 Kalendertagen bestätigt.
- auf Verlangen des/r Hinweisgeber:in muss spätestens binnen 14 Tagen ein persönlicher Termin ermöglicht werden
- ein mündlich/telefonisch einlangender Hinweis darf von der Ombudsstelle protokolliert werden. Alternativ ist auch eine Gesprächsaufzeichnung und weitere Dokumentation in Form der Aufzeichnung oder einer Transkription möglich, sofern der/die Hinweisgeber:in zustimmt.
- dem/r Hinweisgeber:in ist die Möglichkeit einzuräumen, das angefertigte Protokoll bzw. alternativ die Transkription zu prüfen, zu berichtigen und per Unterschrift zu bestätigen (gilt bei anonymer Hinweisabgabe nur mit Einschränkungen). Das gilt auch für Protokolle/Transkriptionen von Zusammenkünften.
- spätestens nach 3 Monaten informiert die Ombudsstelle die Hinweisgeber:innen darüber, welche Schritte gesetzt wurden/geplant sind bzw. warum ein Hinweis nicht weiter verfolgt wird/wurde.

Stellt die Ombudsstelle fest, dass der gemeldete begründete Verdacht/Hinweis zutrifft, meldet sie dies (unter Wahrung des Schutzes der Identität aller betroffenen Personen) an die Geschäftsleitung. Die Entscheidung, welche Maßnahmen gesetzt werden, liegt bei der Geschäftsleitung.

Hinweisgeber:innen genießen im Anwendungsbereich des HSchG gesetzlichen Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen.

1. Folgende Maßnahmen sind unwirksam, wenn sie in Vergeltung eines berechtigten Hinweises erfolgen. Ein berechtigter Hinweis liegt dann vor, wenn der oder die Hinweisgeber:in zum Zeitpunkt der Abgabe des Hinweises auf der Grundlage der tatsächlichen Umstände und der ihm/ihr verfügbaren Informationen hinreichende Gründe dafür annehmen konnte, dass der von ihm/ihr abgegebene Hinweis wahr ist. Wird eine dieser Vergeltungsmaßnahmen dennoch gesetzt, hat der/die Hinweisgeber:in Anspruch auf Wiederherstellung des rechtmäßigen Zustands und Schadenersatz:
 - Suspendierung, Kündigung (→ ein/e Hinweisgeber:in darf nicht aufgrund/in Vergeltung eines Hinweises gekündigt werden. Eine Kündigung aus anderen Gründen ist aber möglich).
 - Nichtverlängerung oder vorzeitige Beendigung eines befristeten Arbeitsvertrags
 - Herabstufung oder Versagung einer Beförderung
 - Aufgabenverlagerung, Änderung des Arbeitsortes, Minderung des Entgelts, Änderung der Arbeitszeit
 - Versagung der Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen
 - Negative Leistungsbeurteilung oder Ausstellung eines schlechten Dienstzeugnisses
 - Disziplinarmaßnahme, Rüge oder sonstige Sanktion einschließlich finanzieller Sanktionen

- Vorzeitige Kündigung oder Aufhebung eines Vertrags über Waren oder Dienstleistungen
 - Entzug einer Lizenz oder einer Genehmigung
2. Wenn eine der folgenden Vergeltungsmaßnahmen gesetzt wird, hat der/die Hinweisgeber:in ebenfalls Anspruch auf Wiederherstellung des rechtmäßigen Zustands und Schadenersatz:
- Nötigung, Einschüchterung, Mobbing oder Ausgrenzung
 - Diskriminierung, benachteiligende oder ungleiche Behandlung
 - Nichtumwandlung eines befristeten Arbeitsvertrags in einen unbefristeten Arbeitsvertrag in Fällen, in denen eine
 - Arbeitnehmerin oder ein Arbeitnehmer zu Recht erwarten durfte, einen unbefristeten Arbeitsvertrag angeboten zu
 - bekommen
 - Schädigung einschließlich Rufschädigung, insbesondere in den sozialen Medien, oder Herbeiführung finanzieller
 - Verluste einschließlich Auftrags- oder Einnahmeverluste
 - Erfassung der/des Hinweisgeber:in auf einer schwarzen Liste auf Basis einer informellen oder formellen sektor- oder branchenspezifischen Vereinbarung mit der Folge, dass die/die Hinweisgeber:in sektor- oder branchenweit keine Beschäftigung mehr findet
 - Psychiatrische oder sonstige Zuweisung zu ärztlicher Behandlung

Neben etwaigen Schadenersatzforderungen des/r Hinweisgeber:in droht der für die Setzung der Vergeltungsmaßnahme verantwortlichen Person außerdem eine Verwaltungsstrafe iHv bis zu EUR 20.000,-, im Wiederholungsfall bis zu EUR 40.000,-.

Den beschriebenen Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen genießen neben Hinweisgeber:innen auch die folgenden Personen:

- Natürliche Personen, die Hinweisgeber:innen bei der Hinweisabgabe unterstützen (z.B. Betriebsräte)
- Natürliche Personen im Umkreis des/r Hinweisgeber:in, die, ohne die Hinweisabgabe zu unterstützen, von nachteiligen Folgen der Hinweisabgabe wie Vergeltungsmaßnahmen betroffen sein können (z.B. Verwandte)
- Juristische Personen (Unternehmen), die zur Gänze oder teilweise im Eigentum des/r Hinweisgeber:in stehen oder für die der/die Hinweisgeber:in arbeitet oder mit denen er/sie in einem beruflichen Zusammenhang anderweitig in Verbindung steht.

4 Kinder- und Jugendschutz des ÖRK

Ansprechstellen bei konkreten Fragen/Fällen (je nach Ebene bzw. Funktion der betroffenen Person):

Beauftragte/r zum Schutz der Kinder- und Jugendsicherheit

Jeweilige_r Vorgesetzte der betroffenen Person: (siehe [Organigramm](#))

Geschäftsleitung/Präsident

Leitung der jeweiligen Organisationseinheit

Bereichsleitung Personal

Bereichsleitung Österreichisches Jugendrotkreuz