DIN ISO 37002:2022-03 (D)

Hinweismanagementsysteme - Leitlinien (ISO 37002:2021)

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort 4

Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise 5

Vorwort 6

Einleitung 7

1 Anwendungsbereich 10

2 Normative Verweisungen 10

3 Begriffe 10

4 Kontext der Organisation 17
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes 17
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien 18
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Hinweismanagementsystems 18
4.4 Hinweismanagementsystem 19

5 Führung 20
5.1 Führung und Verpflichtung 20
5.1.1 Oberstes Organ 20
5.1.2 Oberste Leitung 20
5.2 Politik zum Hinweisgeben 21
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation 22
5.3.1 Oberste Leitung und oberstes Organ 22
5.3.2 Hinweismanagementfunktion 23
5.3.3 Delegierte Entscheidungsfindung 23

6 Planung 24
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Möglichkeiten 24
6.2 Ziele des Hinweismanagementsystems und Planung zu deren Erreichung 24
6.3 Planung von Änderungen 25

7 Unterstützung 25
7.1 Ressourcen 25
7.2 Kompetenz 26
7.3 Sensibilisierung 26
7.3.1 Allgemeines 26
7.3.2 Personalschulung und Sensibilisierungsmaßnahmen 27
7.3.3 Schulung für Führungskräfte und andere spezifische Funktionen 28
7.4 Kommunikation 29
7.5 Dokumentierte Information 30
7.5.1 Allgemeines 30
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren dokumentierter Information 30
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information 30
7.5.4 Datenschutz 31
7.5.5 Vertraulichkeit 31

8 Betrieb 32
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung 32
8.2 Entgegennahme von Meldungen über Fehlverhalten 34
8.3 Bewertung von Meldungen über Fehlverhalten 36

8.3.1 Bewertung des gemeldeten Fehlverhaltens ... 36
8.3.2 Bewertung und Vorbeugung von Risiken nachteiliger Behandlung ... 37
8.4 Behandeln von Meldungen über Fehlverhalten ... 38
8.4.1 Behandeln von gemeldetem Fehlverhalten ... 38
8.4.2 Schutz und Unterstützung des Hinweisgebers ... 39
8.4.3 Behandeln von nachteiliger Behandlung ... 40
8.4.4 Schutz der Person(en), die Gegenstand einer Meldung ist/sind ... 40
8.4.5 Schutz von relevanten interessierten Parteien ... 41
8.5 Abschluss von Fällen von Hinweisgeben ... 41

9 Bewertung der Leistung ... 42
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung ... 42
9.1.1 Allgemeines ... 42
9.1.2 Bewertungsindikatoren ... 42
9.1.3 Informationsquellen ... 43
9.2 Internes Audit ... 44
9.2.1 Allgemeines ... 44
9.2.2 Programm des internen Audits ... 44
9.3 Managementbewertung ... 45
9.3.1 Allgemeines ... 45
9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung ... 45
9.3.3 Managementbewertungsergebnisse ... 45

10 Verbesserung ... 45
10.1 Fortlaufende Verbesserung ... 45
10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen ... 46

Literaturhinweise ... 47

Bilder

Bild 1 — Übersicht eines Hinweismanagementsystems ... 9

Bild 2 — Beziehung zwischen dem Hinweismanagementsystem und anderen Organisationsprozessen und -systemen ... 19

Bild 3 — Verfahrensschritte des Hinweismanagementsystems ... 34