

# 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