



## Was zahlt ein KMU für den Compliance Helpdesk Service?

Was kostet die Compliance Helpdesk Plattform für ein KMU mit **750** oder **1500** Mitarbeitenden jährlich, wenn 2Pipl die Plattform zur Verfügung stellt und als unabhängiger Berater auch das Case Management, die Fall-Beurteilung inklusive Empfehlungen für das weitere Vorgehen übernimmt (Standard-Service ohne Untersuchungen)?

### Zwei Beispiele:

Für ein KMU von 0 bis 999 Mitarbeitenden kostet der **Standard-Service 850 CHF pro Monat und 4,500 CHF für den Plattform-Setup im ersten Jahr**. Dazu kommt eine Fallbearbeitungspauschale von 400 CHF\*\*\* sowie 500 CHF pro Sprache, die zusätzlich zu den Standardsprachen DEU,ENG,FRA und ITA dazukommt.

Ein KMU mit 750 Mitarbeitenden mit geschätzten 10 Fällen pro Jahr zahlt folglich für das Standard-Paket im ersten Jahr 17,500 CHF, in den Folgejahren bei gleichbleibender MA-Zahl 14,200 CHF. Die Zahl der Mitarbeitenden am Ende der Jahres-Periode bestimmt die Preisbasis des folgenden Jahres.

**Ab 1000 Mitarbeitenden (MA) gilt die Formel: 1 CHF pro MA und Monat plus 4,500 CHF für den Plattform-Setup im ersten Jahr.** Die Fallbearbeitungs-pauschale ist 450 CHF\*\*\* sowie 500 CHF pro Sprache, die zusätzlich zu den Standardsprachen DEU,ENG,FRA und ITA dazukommt.

Ein KMU mit 1500 Mitarbeitenden mit geschätzten 10 Fällen pro Jahr zahlt für das Standard-Paket im ersten Jahr 25,650 CHF, in den Folgejahren bei gleichbleibender MA-Zahl 22,500 CHF. Die Zahl der Mitarbeitenden am Ende der Jahres-Periode bestimmt die Preisbasis des folgenden Jahres.

\*\*\*Im ersten Jahr sind 3 Fallbearbeitungen im Set-up-Preis inbegriffen.

## Wie sieht der Melde- und Reaktionsprozess aus?

### Hauptprozesse: «Seek Guidance» und «Report a Concern»:

Es gibt zwei Hauptprozesse, Informationen sicher und wenn gewünscht anonym auf unsere unabhängige Plattform hochzuladen:

1. Die Mitarbeitenden haben über «Seek Guidance» die Möglichkeit uns Fragen zur Corporate Compliance (z.B. Code of Conduct und andere Richtlinien, Prozesse, Schulungsmaterial, Tipps zur Klärung von Konfliktsituationen am Arbeitsplatz, Informationen zu Sensibilisierungsmassnahmen oder zu Compliance-Kontrollen) zu stellen, die wir gerne beantworten.
2. Die Whistleblower melden in ihrer Muttersprache einen Verstoss gegen interne Richtlinien oder Gesetzesverstösse über «Report a Concern», indem wir sie strukturiert durch die wichtigsten Fragen zum Fall durchführen. Sie können dabei zusätzliche Daten und Dokumente hochladen, die den Verdacht untermauern. Die Whistleblower werden unter Umständen gebeten, mehr Informationen hochzuladen, wenn Meldungen zu pauschal formuliert sind oder relevante Informationslücken aufweisen. Die gesamte Kommunikation und das Case Management läuft über die sichere Plattform. Wir führen eine standardisierte erste Fallbeurteilung durch und empfehlen das weitere Vorgehen und besprechen allfällig notwendige Sofortmassnahmen mit den Zuständigen aus Geschäftsleitung oder Verwaltungsrat. Die Zuständigen entscheiden nach Absprache mit uns, ob eine interne Untersuchung eingeleitet wird und wer diese Untersuchung sinnvollerweise durchführen soll (intern/extern). Für diese Entscheidung berücksichtigen sie das erforderliche Fachwissen, die relevante Berufserfahrung, die benötigten Sprachkenntnisse und weitere fallspezifische Faktoren. Die Ermittler bewerten parallel zur Untersuchung die möglichen arbeits-, straf- und disziplinarrechtlichen Konsequenzen sowie die damit verbundenen Risiken und Verfahren bei einer Bestätigung der Verdachtsmomente. Diese Bewertung lenkt die strategische und taktische Ausrichtung der Untersuchung und setzt deren Schwerpunkte.

## Welches ist der grösste Kostentreiber, wenn man eine Whistleblowing-Hotline einführt?

### Der Zeitaufwand der Mitarbeitenden (Management time)!

Die meisten Unternehmen glauben, die Kosten für das Tool sei der grösste Kostenfaktor bei der Einführung einer Whistleblowing-Hotline. Diese machen aber nur einen kleinen Teil der tatsächlichen Kosten aus. Vielleicht überlegen Sie sich, wie viel Zeit und Personal für die Fallbearbeitung und -beurteilung, die allfällige Untersuchung sowie der Aufwand für die juristische Aufarbeitung, Weiterverfolgung und Durchsetzung der Disziplinar massnahmen bis hin zum möglichen Strafverfahren benötigt werden. Je nach Komplexität des Falles sind diese sehr hoch. Dann kommen Sie zum Schluss, dass die Kosten für das Tool verschwindend klein sind. Es lohnt sich daher diese nachfolgenden Prozesse so effizient und effektiv wie möglich zu gestalten. Das bedeutet auch, dass die damit beschäftigten Mitarbeitenden geschult werden. Oder Sie entscheiden sich, einige dieser Prozesse an erfahrene Externe zu übertragen, die sich damit auskennen. Dann können sich die Mitarbeitenden auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

## Sollen Whistleblower anonym melden dürfen?:

### Ganz klar ja!

Wenn Meldungen konkrete Hinweise liefern, die eine Einleitung einer Untersuchung rechtfertigen, ist es wirtschaftskriminologisch unerheblich, ob sie anonym erfolgt sind oder Whistleblower ihren Namen preisgeben. Selbstverständlich erleichtert es die Arbeit der Ermittler auf der Suche nach Beweisen wesentlich, wenn die HinweisgeberInnen bekannt sind. Bei anonymen Meldungen werden Pauschalvorwürfe ohne vertieften Gehalt zwar berücksichtigt, aber mit Vorsicht genommen, da auch Beschuldigte ein Recht auf einen fairen Untersuchungsprozess haben. In ganz seltenen Fällen - das zeigt die Untersuchungspraxis - werden Mitarbeitende zu unrecht beschuldigt. Whistleblower riskieren dann den Verlust des Schutzes vor disziplinarischen Massnahmen, den sie unter Umständen geniessen. Sie müssen mit drastischen Konsequenzen rechnen, wenn sich herausstellt, dass sie absichtlich irreführende oder falsche Informationen verbreitet haben.

## Soll das Whistleblowing-Portal auch Externen (z.B. Geschäftspartnern) zur Verfügung stehen?

### Das ist Best Practice!

Aus Sicht der Corporate Governance und zur Schaffung von Transparenz ist das sinnvoll! Es gibt ausserdem lokale Gesetze, die dies möglicherweise vorschreiben oder empfehlen. Fälle mit externer Beteiligung sind oft komplexer und schwerer zu untersuchen. Zusätzliche Hinweise, die dem Unternehmen und dem Untersuchungsteam sonst nicht zur Verfügung stehen würden, sind dann sehr hilfreich. Die Unternehmensleitung sollte sich jedoch über eines im Klaren sein. Sind Externe an Fehlverhalten oder strafbaren Handlungen möglicherweise beteiligt, muss die Führung oder Verwaltung des betroffenen Unternehmens informiert werden, damit die Untersuchung koordiniert und legal durchgeführt wird. Und nichts tun ist keine Option.

## Was ist die grösste Herausforderung beim Betreiben einer Whistleblowing-Plattform?

### Jeden Fall ernst zu nehmen und konsequent abzuklären!

Den Mitarbeitenden eine sichere IT-Plattform zur Verfügung zu stellen ist ein erster Schritt, aber bei weitem nicht der einzige. Die grösste Herausforderung stellt sich, wenn die ersten Verdachtsfälle gemeldet werden. Diese konsequent abzuklären, setzt voraus, dass die Zuständigen genau wissen, was zu tun ist, woran sie denken müssen, welche Risiken bei der Abklärung lauern, welche Rechtsthemen betroffen sind. Neben Zeit und Nerven, braucht es geschulte Fallbearbeiter, juristisches Fachwissen, Untersuchungserfahrung und Wille, den Meldungen nachzugehen. Nichts tun ist keine Option. Die Mitarbeitenden erwarten, dass sie ernst genommen werden.

# FAQ zu internen Untersuchungen.

## Für Ihre Interviews mit den ProtagonistInnen gehen Sie immer nach dem strukturierten **WORMAP**- und **ZONK**-Ablauf vor. Was steht hinten diesen Akronymen?

### Ein strukturiertes Vorgehen bei Interviews!

Wir haben das wissenschaftlich fundierte und praxiserprobte Verfahren der SUE-Interview-Technik mit unseren Praxiserfahrungen zur Durchführung von Interviews bei internen Untersuchungen kombiniert. Daraus ist WORMAP und ZONK entstanden, ein Verfahren, das die wichtigsten Kernpunkte eines erfolgreichen Interviews zusammenfasst. **WORMAP** steht für **W**issensvorsprung schaffen, **O**ffene Fragen zu Kernthemen notieren, **R**echtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen, **M**apping der Protagonisten, **A**namnese durchführen und **P**okerkarten zusammenstellen. **ZONK** steht für **Z**urückhaltender Einsatz von Beweisen, **O**ffenes Gesprächsklima, **N**achhaken und **K**ontrastieren. Wenn Sie diese Systematik und Technik für jedes Interview durchziehen, dann werden Sie erfolgreiche Interview-Ergebnisse erzielen. Wir schulen Compliance Officer und HR- und Untersuchungsverantwortliche in dieser strukturierten Vorgehensweise, damit sie für die Praxis gerüstet sind.

## Mobbing, Belästigungen oder Diskriminierungen: Weshalb reicht es nicht, Opfer und Täter zu interviewen?

### Weil das unseriös und unprofessionell wäre.

Würden Sie einen Betrugsfall lösen wollen, ohne in die Buchhaltung zu schauen oder Finanztransaktionen zu analysieren? Bei Mobbing, (sexuellen) Belästigungen oder Diskriminierungen spielen der Kontext, allfällige Zeugen, Mitarbeitende im Umfeld und Vorgesetzte eine wesentliche Rolle bei der Glaubhaftigkeit von Aussagen und bei der Abschätzung, ob es im konkreten Fall einen oder allenfalls sogar mehrere MittäterInnen gibt. Es können auch schriftliche Beweise wie beispielsweise E-Mails, SMS, Einträge in Sozialmedien oder Videos vorhanden sein. Die Untersuchung auf die Befragung des Opfers und/oder des Täters bzw. der Täterin (oft aus Kostengründen) zu beschränken, wäre höchst unprofessionell und fahrlässig. Ermittler ihrerseits sollten davon absehen, einen solchen beschränkten Untersuchungsauftrag anzunehmen geschweige denn anzubieten.

## Was sollten der ErmittlerInnen bei Interviews nie vergessen?

### Sich gewissenhaft auf jedes Interview vorzubereiten!

Es gibt nichts Peinlicheres als keine Ahnung zu haben, mit wem man sich unterhält. Wie wollen Sie abschätzen, ob jemand Ihnen einen Bären aufbindet, wen Sie nichts über die Person, deren Umfeld, Funktion, Aufgaben, Hintergrund etc. wissen? Unvorbereitete werden einwenden, dass sie alle Informationen während des Interviews erheben können. Doch wie wollen sie sicher sein, dass das stimmt, was ihnen vorgegaukelt wird und wie wollen sie ohne Vorkenntnisse Ungereimtheiten entdecken und kluge Nachfragen stellen. Geht nicht! Daher: Vorbereitung ist zentral und gibt Ihnen einen Wissensvorsprung, den Sie nützen sollten (vgl. dazu WORMAP und ZONK-Systematik).



Keine KI, aber  
erfahrene  
Compliance-  
ExpertInnen!

