



LIEFERKETTENSORGFALTSPFLICHTENGESETZ (LkSG)

# Beschwerdeverfahrensordnung der

# EUROIMMUN Medizinische Labordiagnostika AG

(folgend „EUROIMMUN“)

Unser einheitliches Beschwerde- und Meldeverfahren

Stand: 16.02.2024



---

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
1. Hat EUROIMMUN ein unternehmensweites Verfahren?.....	3
2. Ist das Verfahren kostenpflichtig?.....	3
3. Wer kann Beschwerden und Meldungen abgeben?.....	3
4. Was kann ich melden?.....	3
5. Werden alle Beschwerden und Meldungen bearbeitet?.....	4
6. Was sind die Voraussetzungen für eine substantiierte Beschwerde oder Meldung?.....	4
7. Welche Informationen sollte eine Beschwerde oder Meldung enthalten?.....	4
8. Wer kümmert sich um meine Beschwerde oder Meldung?.....	5
9. Wird meine Identität vertraulich behandelt?.....	5
10. Bin ich als hinweisgebende Person geschützt?.....	6
11. Werde ich über den Eingang meiner Beschwerde oder Meldung benachrichtigt?.....	6
12. Wie läuft die Prüfung meiner Beschwerde oder Meldung ab?.....	6
13. Wie lange dauert ein Verfahren?.....	6
14. Gibt es Vorgaben zur Sachverhaltsaufklärung?.....	7
15. Gibt es verschiedene Möglichkeiten, Beschwerden oder Meldungen abzugeben?.....	7



## Einleitung

Diese Verfahrensordnung gilt für das einheitliche Beschwerde- und Meldeverfahren von EUROIMMUN bei menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken sowie Verletzungen menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG).

Für das Verständnis der Verfahrensordnung werden zu Beginn folgende Begrifflichkeiten definiert:

- Hinweisgebende Personen sind Personen, die Risiken sowie tatsächliche oder mögliche Verstöße über das in dieser Verfahrensordnung beschriebene Verfahren melden können.
- Betraute Personen sind durch EUROIMMUN mit der Durchführung des Verfahrens betraute EUROIMMUN-Mitarbeiter. Sie sind für die Erörterung der Sachverhalte mit dem Hinweisgebenden verantwortlich und haben die Vorgaben dieser Verfahrensordnung bei der Bearbeitung zu beachten.
- Mitarbeitende in der Fachabteilung können zur Bearbeitung und Sachverhaltsaufklärung hinzugezogen werden, erhalten jedoch nur ein Minimum an Informationen über die Meldung. Der Hinweisgebende bleibt für sie anonym.

## 1. Hat EUROIMMUN ein unternehmensweites Verfahren?

Ja. EUROIMMUN nutzt ein unternehmensweites, transparentes, öffentliches und barrierefrei zugängliches, einheitliches Beschwerde- und Meldeverfahren.

## 2. Ist das Verfahren kostenpflichtig?

Nein. Die hinweisgebende Person kann das in dieser Verfahrensordnung beschriebene Verfahren kostenlos in Anspruch nehmen. EUROIMMUN übernimmt jedoch grundsätzlich keine der hinweisgebenden Person eventuell entstehenden Kosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Nutzung des Verfahrens; insbesondere erfolgt keine Übernahme von Reisekosten sowie Kosten für Rechtsberatung.

## 3. Wer kann Beschwerden und Meldungen abgeben?

Jeder. Das Verfahren ist für jeden zugänglich. Sowohl Mitarbeitende als auch Personen und Organisationen außerhalb von EUROIMMUN können Beschwerden und Hinweise melden.

## 4. Was kann ich melden?

Jeden Verdacht auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie Verletzungen menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten, die durch das wirtschaftliche Handeln von EUROIMMUN im eigenen Geschäftsbereich oder eines unmittelbaren Zulieferers entstanden sind. Der Verdacht kann sich entweder gegen einzelne Mitarbeitende richten oder im Zusammenhang mit einer konkreten Geschäftshandlung von EUROIMMUN oder einem Zulieferer von EUROIMMUN richten. Bitte geben Sie nur Beschwerden oder Meldungen ab, wenn Sie von ihrer Richtigkeit überzeugt sind. Das Verfahren dient indes nicht der produkt- und dienstleistungsbezogenen Reklamation.



## 5. Werden alle Beschwerden und Meldungen bearbeitet?

Ja. Jede Beschwerde und Meldung, die uns erreicht, nehmen wir ernst. Die Meldestelle prüft, ob die Beschwerde oder Meldung genügend relevante und konkrete Informationen enthält ("substantiierte Beschwerde oder Meldung"), um eine weitere Sachverhaltsaufklärung durchzuführen. Sollte die Meldestelle weitere Informationen benötigen, wird sie, soweit möglich, mit Ihnen in Kontakt treten.

## 6. Was sind die Voraussetzungen für eine substantiierte Beschwerde oder Meldung?

### a. „Guter Glaube“

Es sollen nur solche Meldungen abgegeben werden, bei denen die hinweisgebende Person im guten Glauben ist, dass die mitgeteilten Tatsachen zutreffend und wahr sind. Er ist nicht im guten Glauben, wenn der hinweisgebenden Person bekannt ist, dass eine gemeldete Tatsache unwahr ist. Bei Zweifeln sind entsprechende Sachverhalte nicht als Tatsache, sondern als Vermutung, Wertung oder als Aussage anderer Personen darzustellen. Bei einem Hinweis ist auf etwaige Zweifel hinzuweisen.

### b. Begründeter Verdacht

Die hinweisgebende Person sollte nur solche Fälle melden, bei denen ein begründeter Verdacht besteht, dass ein nach dieser Verfahrensordnung relevanter Vorgang vorliegt. Nicht in allen Fällen wird für die hinweisgebende Person klar erkennbar sein, ob eine bestimmte Handlung oder ein bestimmtes Verhalten entsprechend den Grundsätzen dieser Verfahrensordnung gemeldet werden sollte. Die hinweisgebende Person sollte dies vor der Meldung sorgfältig prüfen. Im Zweifelsfall muss die hinweisgebende Person aber einen Verdachtsfall gutgläubig melden, anstatt ihn zu verschweigen.

### c. Konkret und schlüssig

Jeder Hinweis sollte so konkret wie möglich erfolgen. Die hinweisgebende Person sollte möglichst detaillierte Informationen über den zu meldenden Sachverhalt vorlegen, so dass die betraute Person die Angelegenheit richtig einschätzen kann.

### d. Kennzeichnung von Erfahrungen, Vorurteilen und Meinungen

Persönliche Erfahrungen, mögliche Vorurteile oder subjektive Auffassungen sind als solche zu kennzeichnen.

## 7. Welche Informationen sollte eine Beschwerde oder Meldung enthalten?

Für die Bearbeitung von Beschwerden und Meldungen sind folgende Angaben hilfreich:

1. Schilderung des Sachverhalts in chronologischer Reihenfolge, möglichst mit folgenden Angaben:
  - *Welcher Unternehmensbereich ist betroffen?* - Name der EUROIMMUN-Gesellschaft bzw. Marke oder Name des Geschäftspartners bzw. des Zulieferers in der weiteren Lieferkette,
  - *Welche Personen waren/sind beteiligt?*
  - *Wann hat sich der Vorfall ereignet?* Dauert der Verstoß noch an? Datum bzw. Zeitraum, Uhrzeit



- *Was ist passiert?* Konkrete Beschreibung des Vorfalles und Kontext – je detaillierter, desto besser.
  - *Wo ist es passiert?* Produktionshalle, Abteilung, etc.
  - *Wer sind die betroffene bzw. geschädigte Personen oder Personenkreise?* Was ist die Schadenshöhe? Name(n), Anzahl, Schwere des Missstandes etc.
2. Wer könnte für den Missstand verantwortlich sein?  
Name der Person/Abteilung/Position, Name der EUROIMMUN-Gesellschaft bzw. -Marke oder Name des Geschäftspartners bzw. des Zulieferers in der weiteren Lieferkette, wo der Missstand eingetreten ist. In diesen Zusammenhang können auch Angaben zur möglichen Motivation der handelnden Personen hilfreich sein. Gegen welches Gesetz oder interne Vorschrift wurde verstoßen? Welche Verbindung zur wirtschaftlichen Tätigkeit von EUROIMMUN besteht?
  3. Gibt es Belege? Fotos, Videos, Dokumente, mögliche Zeugen, etc.
  4. Welche Erwartungen bestehen in Bezug auf mögliche Präventions- oder Abhilfemaßnahmen? Was ist das konkrete bzw. erstrebte Ziel der Beschwerde/Meldung?
  5. Wurde jemand anderes bereits über den Missstand informiert?
  6. Wie soll der weitere Kontakt erfolgen? Ggf. Angabe von Kontaktdaten zur weiteren Kommunikation bzw. Äußerung des Wunsches nach Anonymität bzw. größtmöglicher Vertraulichkeit, zum Beispiel keine Weitergabe des Namens der hinweisgebenden Person im Zuge der Ermittlungen.

Die vorgenannten Informationen erleichtern und beschleunigen eine sachgerechte Bearbeitung einer Beschwerde oder Meldung. Die Auflistung ist daher eine Hilfestellung bei der Formulierung einer Beschwerde oder Meldung. Es ist indes keine Voraussetzung für die Bearbeitung, dass eine Beschwerde oder Meldung Informationen zu allen vorgenannten Punkten enthält.

## 8. Wer kümmert sich um meine Beschwerde oder Meldung?

Die interne Beschwerdestelle. Sie ist die zentrale Meldestelle im Unternehmen und erhält sämtliche Beschwerden und Meldungen nach dieser Verfahrensordnung – egal, wie sie gemeldet wurden. Die Mitarbeitenden der Meldestelle sind mit der Durchführung des Verfahrens betraute Personen, die Gewähr für unparteiisches Handeln bieten. Sie unterliegen einer besonderen Verschwiegenheitspflicht, sind in ihrer Funktion unabhängig und nicht weisungsgebunden.

## 9. Wird meine Identität vertraulich behandelt?

Ja. Sämtliche Beschwerden und Meldungen werden vertraulich behandelt und können auch ohne Nennung Ihres Namens abgegeben werden. Für uns ist es besonders wichtig, Ihr Anliegen vertraulich zu behandeln, und wir schützen Sie als hinweisgebende Person. Vertrauliche Daten dürfen nur weitergegeben werden, wenn dies erforderlich und rechtlich zulässig ist.



## 10. Bin ich als hinweisgebende Person geschützt?

Ja. Im Rahmen der genannten Voraussetzungen werden Sie als hinweisgebende Person geschützt.

Hinweisgebende Personen, die in gutem Glauben Beschwerden oder Meldungen einreichen, werden dafür in keinerlei Hinsicht benachteiligt oder bestraft. EUROIMMUN toleriert keinerlei Vergeltungsmaßnahmen. Wenn Sie glauben, dass gegen Sie oder andere Personen Vergeltungsmaßnahmen ergriffen wurden oder dass Sie oder diese Personen wegen der Einreichung einer Beschwerde in irgendeiner Weise benachteiligt wurden, informieren Sie EUROIMMUN bitte unverzüglich über einen der oben genannten Meldewege. Allen plausiblen Behauptungen einer Benachteiligung gehen wir nach. Begründete Vorwürfe einer Benachteiligung durch EUROIMMUN werden entsprechend geahndet.

Nicht geschützt ist, wer vorsätzlich oder grob fahrlässig Unwahrheiten behauptet. In diesem Fall ist auch Ihre Identität nicht geschützt.

## 11. Werde ich über den Eingang meiner Beschwerde oder Meldung benachrichtigt?

Ja. Sobald Ihre Beschwerde oder Meldung bei uns eingeht, erhalten Sie zeitnah eine Eingangsbestätigung.

## 12. Wie läuft die Prüfung meiner Beschwerde oder Meldung ab?

Die Beschwerde oder Meldung wird von der Meldestelle zunächst darauf geprüft, ob die Voraussetzungen einer substantiierten Beschwerde oder Meldung vorliegen. Im Falle einer Ablehnung erhält die hinweisgebende Person eine Begründung.

Ist die Beschwerde oder die Meldung substantiiert, erfolgt die Festlegung des weiteren Verfahrens und der Zuständigkeiten. Die Meldestelle erörtert den Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person, wenn dies aufgrund nicht vollständiger Informationen erforderlich ist. Die Meldestelle kann den Vorgang an eine andere zuständige Fachabteilung im Unternehmen zur Bearbeitung und Sachverhaltsaufklärung oder an eine zuständige Behörde weiterleiten. Während der Untersuchung sichtet die Meldestelle alle relevanten Dokumente, spricht mit Zeuginnen und Zeugen sowie Betroffenen und analysiert – falls notwendig – elektronische Daten.

Im weiteren Verlauf erarbeitet die Meldestelle einen Vorschlag zur Abhilfe. Die Erarbeitung kann mit der hinweisgebenden Person gemeinsam erfolgen und es können gegebenenfalls Vereinbarungen zur Wiedergutmachung getroffen werden. Das erzielte Ergebnis der schließlich umgesetzten Abhilfemaßnahmen wird der hinweisgebenden Person mitgeteilt.

## 13. Wie lange dauert ein Verfahren?

Es kommt darauf an. Die Verfahrensdauer ist vom Umfang und von der Komplexität der Beschwerde oder Meldung abhängig. Die Untersuchung der Beschwerde oder Meldung wird zügig unternehmensseitig



durchgeführt. Je nach Umfang und Komplexitätsgrad kann eine sachgerechte Prüfung von Beschwerden wenige Tage, aber auch teilweise mehrere Monate dauern.

## 14. Gibt es Vorgaben zur Sachverhaltsaufklärung?

Ja. Die mit der Bearbeitung von Beschwerden und Meldungen betrauten Personen behandeln die ihnen erlangten Informationen grundsätzlich vertraulich gegenüber anderen Personen. Dies gilt insbesondere für personenbezogene Daten. Die Identität der hinweisgebenden Person wird, soweit Sie dies wünschen und es gesetzlich möglich ist, nicht offengelegt. Etwaige gesetzliche und behördliche Offenlegungs- und Meldepflichten sind vom Grundsatz der Vertraulichkeit ausgenommen.

Alle betrauten Personen der Meldestelle müssen bestimmte Verhaltensregeln einhalten, wie zum Beispiel:

- Daten und Informationen sind vertraulich zu behandeln. Weder Name noch Einzelheiten aus der Meldung dürfen ohne zulässigen Grund weitergegeben werden.
- Die hinweisgebende Person ist zu schützen. Vergeltungsmaßnahmen werden nicht toleriert.
- Jede Sachverhaltsaufklärung muss fair, objektiv, ohne Vorurteile und mit Respekt ablaufen.
- Die von der Beschwerde oder Meldung Betroffenen haben das Recht, angehört zu werden.

## 15. Gibt es verschiedene Möglichkeiten, Beschwerden oder Meldungen abzugeben?

Ja. EUROIMMUN hat verschiedene Meldewege, die Sie für Beschwerden oder Meldungen nutzen können. Hauptmeldekanal ist das Tool „whistly“, auf das Sie über die EUROIMMUN-Website unter <https://www.euroimmun.de/de/rechtliches/nachhaltigkeit/> Zugriff haben. Mit „whistly“ können Sie 24 Stunden täglich an sieben Tagen in der Woche Beschwerden oder Meldungen abgeben. Das Verfahren steht in verschiedenen Sprachen zur Verfügung und wird von einem unabhängigen Betreiber betreut. Die Daten werden auf geschützten Servern in Deutschland gespeichert. Die inhaltliche Bearbeitung der Beschwerden und Meldungen erfolgt ausschließlich durch EUROIMMUN.

Zudem erreichen Sie uns postalisch über die folgende Anschrift:

EUROIMMUN Medizinische Labordiagnostika AG  
Persönlich  
LkSG-Beschwerdemanagement  
Seekamp 31  
23560 Lübeck, Deutschland

Per E-Mail ist die Meldestelle unter [lksg@euroimmun.de](mailto:lksg@euroimmun.de) erreichbar.

Über alle Kanäle werden Beschwerden und Meldungen in Textform in allen lebenden/gesprochenen Sprachen angenommen und – sofern erforderlich – in die Arbeitssprachen des Verfahrens (Deutsch und Englisch) übersetzt. Dies gilt auch für die Kommunikation mit der hinweisgebenden Person. EUROIMMUN bemüht sich auf Wunsch, in der Sprache der hinweisgebenden Person zu kommunizieren, kann dies aber nicht zusichern. In der Regel erfolgt die Bearbeitung auf Deutsch und Englisch.