

## Guideline für ein faires und transparentes Beschwerdemanagement

### Inhalt

<b>1.</b>	<b>Zielsetzung</b> .....	2
<b>2.</b>	<b>Leistungsumfang</b> .....	2
<b>3.</b>	<b>Verantwortung</b> .....	2
<b>4.</b>	<b>Grundsätze des Beschwerdemanagements</b> .....	2
	<b>4.1. Vertraulichkeit</b> .....	2
	<b>4.2. Schutz vor Benachteiligung</b> .....	2
	<b>4.3. Beschwerdewege</b> .....	3
	<b>4.4. Mehrsprachigkeit</b> .....	3
<b>5.</b>	<b>Ablauf der Beschwerdebearbeitung</b> .....	3
	<b>5.1. Eingang der Beschwerde</b> .....	3
	<b>5.2. Erste Bewertung</b> .....	3
	<b>5.3. Untersuchung</b> .....	3
	<b>5.4. Entscheidung &amp; Maßnahmen</b> .....	3
	<b>5.5. Rückmeldung an die beschwerdeführende Person</b> .....	3
	<b>5.6. Abschluss &amp; Dokumentation</b> .....	4
<b>6.</b>	<b>Prävention &amp; kontinuierliche Verbesserung</b> .....	4
	<b>6.1. Analyse von Beschwerdedaten</b> .....	4
	<b>6.2. Maßnahmen zur Verbesserung</b> .....	4

## **1. Zielsetzung**

Diese Richtlinie legt die Grundsätze, Verfahren und Verantwortlichkeiten für ein transparentes, faires und wirksames Beschwerdemanagement fest. Sie stellt sicher, dass alle Beteiligten – insbesondere internationale Bewerberinnen und Bewerber – ihre Anliegen ohne Nachteile vorbringen können und Beschwerden vertraulich, strukturiert und zeitnah bearbeitet werden. Dabei werden die Ursachen sorgfältig geprüft, um zukünftige Fälle zu vermeiden.

## **2. Leistungsumfang**

Der Beschwerdeprozess umfasst sämtliche Abweichungen, Unstimmigkeiten und Vorfälle, die im Rahmen unserer Dienstleistungen in einzelnen Phasen des Rekrutierungs- und Integrationsprozesses auftreten können.

## **3. Verantwortung**

Es liegt in der Verantwortung der benannten verantwortlichen Person sicherzustellen, dass Abweichungen und Beschwerden ordnungsgemäß identifiziert, bewertet und behoben werden. Zudem stellt sie sicher, dass die Ursachen analysiert, geeignete Korrekturmaßnahmen eingeleitet und alle erforderlichen Dokumentationen vollständig und nachvollziehbar geführt werden.

Alle Kandidatinnen und Kandidaten können sich jederzeit direkt an diese verantwortliche Person wenden; sie nimmt die Anliegen entgegen, prüft sie und sorgt für eine sachgerechte und zeitnahe Bearbeitung.

Chiara Caravello  
Compliance Beauftragte  
[chiara.caravello@vales-recruiting.de](mailto:chiara.caravello@vales-recruiting.de)  
+49 (0)89 20 00 66 39

## **4. Grundsätze des Beschwerdemanagements**

### **4.1. Vertraulichkeit**

Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt. Daten werden nur an Personen weitergegeben, die für die Bearbeitung notwendig sind.

Anonyme Beschwerden sind möglich.

### **4.2. Schutz vor Benachteiligung**

Beschwerdeführende erfahren keine Nachteile. Partnerorganisationen und Arbeitgeber sind vertraglich verpflichtet, diesen Schutz zu gewährleisten und sicherzustellen, dass jede Beschwerde ohne Risiko für die betroffene Person geäußert werden kann.

### **4.3. Beschwerdewege**

Jede Pflegefachperson sowie alle beteiligten Partner haben die Möglichkeit, Beschwerden in Bezug auf den Rekrutierungs- und Vermittlungsprozess einzureichen. Beschwerden können per E-Mail oder telefonisch eingereicht werden bei:

Chiara Caravello  
Compliance Beauftragte  
[chiara.caravello@vales-recruiting.de](mailto:chiara.caravello@vales-recruiting.de)  
+49 (0)89 20 00 66 39

### **4.4. Mehrsprachigkeit**

Beschwerden können sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch eingereicht werden. Die gesamte Kommunikation erfolgt in der von der beschwerdeführenden Person gewünschten Sprache.

## **5. Ablauf der Beschwerdebearbeitung**

### **5.1. Eingang der Beschwerde**

Nach Eingang einer Beschwerde erfolgt innerhalb von 48 Stunden eine Bestätigung, und die Bearbeitung wird innerhalb von maximal drei Wochen abgeschlossen.

### **5.2. Erste Bewertung**

Im Rahmen der ersten Prüfung werden folgende Punkte geklärt:

- Zuständigkeit der bearbeitenden Stelle
- Einschätzung der Dringlichkeit
- Entscheidung, ob Sofortmaßnahmen erforderlich sind

### **5.3. Untersuchung**

Zur Klärung des Sachverhalts werden alle relevanten Informationen eingeholt:

- Gespräche mit beteiligten oder betroffenen Personen
- Prüfung von Dokumenten, Abläufen und internen Informationen
- Einbindung von Partnerorganisationen oder externen Stellen, falls notwendig

### **5.4. Entscheidung & Maßnahmen**

Nach Abschluss der Untersuchung wird eine schriftliche Entscheidung mit Begründung erstellt. Mögliche Maßnahmen umfassen:

- Anpassung oder Optimierung eines Prozesses
- Austausch oder Klärung mit einer Partnerorganisation
- Sanktionen bei Verstößen, bis hin zur Beendigung der Zusammenarbeit

### **5.5. Rückmeldung an die Beschwerdeführende Person**

Die beschwerdeführende Person erhält:

- Eine klare und verständliche Rückmeldung in der gewünschten Sprache

- Eine Erklärung der getroffenen Maßnahmen

## **5.6. Abschluss & Dokumentation**

Nach Abschluss des Verfahrens erfolgt:

- Vollständige Dokumentation
- Speicherung gemäß geltenden Datenschutzrichtlinien
- Jährliche Auswertung aller eingegangenen Beschwerden

## **6. Prävention & kontinuierliche Verbesserung**

### **6.1. Analyse von Beschwerdedaten**

Zur Verbesserung der Qualität und Zusammenarbeit werden Beschwerden jährlich ausgewertet, unter anderem nach:

- Kategorien
- Herkunft der Beschwerde
- Betroffenen Partnerorganisationen
- Wiederkehrenden Mustern oder strukturellen Problemen

### **6.2. Maßnahmen zur Verbesserung**

Basierend auf den Analyseergebnissen können folgende Schritte eingeleitet werden:

- Anpassung und Optimierung interner Prozesse
- Schulungen für Mitarbeitende und Partnerorganisationen
- Aktualisierung von Informations- und Schulungsmaterialien
- Austausch mit Partnern über identifizierte Verbesserungsmaßnahmen