

## Beschwerdeverfahren

*gem. Kriterien 2.3.2 des Anforderungskataloges RAL-Gütezeichen Anwerbung Pflege  
Deutschland*

Das vorliegende Konzept klärt über das Beschwerdeverfahren der HR Personal gegenüber Kunden und Kandidaten auf.

### 1. Zielsetzung des Beschwerdeverfahrens

Ziel dieses Verfahrens ist es, eine transparente, faire und effiziente Methode zur Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen des Anwerbungsprozesses von internationalen Kandidaten bereitzustellen. Dieses Verfahren stellt sicher, dass alle Beschwerden rechtzeitig und professionell behandelt werden.

### 2. Geltungsbereich

Dieses Verfahren gilt für alle an der Anwerbung beteiligten Parteien, einschließlich Arbeitgeber, Kandidaten, Vermittlungsagenturen und weitere Dienstleister.

#### 2.1 Wer eine Beschwerde einreichen kann:

2.1.1 Kandidaten im Vermittlungsprozess der HR Personal. Dieses Dokument muss zur Unterzeichnung an den Kandidaten und den Kunden gegeben werden und wird somit aktiv in Kenntnis genommen. Spätere Unterlagen weisen wiederholt auf das Verfahren hin.

2.1.2 Kunden, die in einem aktiven Vermittlungsverhältnis mit HR Personal stehen. Hier wird bereits im Rahmenvertrag Bezug auf das Verfahren genommen und somit über Prozesse aufgeklärt.

#### 2.2 Einreichung einer Beschwerde

2.2.1 Form: Beschwerden können per E-Mail an den Geschäftsführer David Hirsch per E-Mail an [dh@die-zukunftsgestalter.org](mailto:dh@die-zukunftsgestalter.org) und in CC an [info@carewithamission.org](mailto:info@carewithamission.org) eingereicht werden.

2.2.2 Inhalt: Die Beschwerde sollte Name, Kontaktinformationen, eine detaillierte Beschreibung des Problems und bei Bedarf unterstützende Dokumente enthalten.

2.2.3 Das Verfahren ist nicht anonym.

### 3. Eingang und Bestätigung der Beschwerde

Bestätigung: Der Eingang der Beschwerde wird innerhalb von fünf Werktagen schriftlich bestätigt.

### 4. Bearbeitung der Beschwerde

## 4.1 Prüfung und Bearbeitung:

Jede Beschwerde wird durch den Geschäftsführer, David Hirsch, geprüft. HR Personal evaluiert die Beschwerde intern und prüft Prozesse sowie Ursprung der Problematik. Sollten zusätzliche Informationen benötigt werden, meldet sich das bearbeitende Team bei dem Meldenden und erfragt die fehlenden Informationen.

## 4.2 Zeitrahmen:

Ziel ist es, die Beschwerde innerhalb von drei Wochen zu bearbeiten.

## 4.3 Lösungsfindung:

In Zusammenarbeit mit allen Beteiligten wird auf eine faire und angemessene Lösung hingearbeitet. Ziel ist es, die Prozesse entsprechend den Beschwerden anzupassen. Sind die Prozesse angepasst, ist die Beschwerde damit abgearbeitet. Im Anschluss wird der Meldende informiert und über den neuen Prozess bzw. die Lösung der Problematik aufgeklärt. HR Personal möchte sich kontinuierlich verbessern und ist daher dankbar für jegliche Kritik. Ergebnisse und gemeldete Fälle werden nicht veröffentlicht. Für Fälle mit hoher Wertigkeit bzw. spezifischen Thematiken kann eine Ombudsperson in die Klärung hinzugezogen werden.

## **5. Dokumentation und Berichtswesen**

Aufzeichnung: Alle Schritte im Beschwerdeverfahren werden dokumentiert und in einem Fallprotokoll festgehalten.

## **9. Überprüfung des Verfahrens**

Das Beschwerdeverfahren wird regelmäßig auf seine Effektivität hin überprüft und bei Bedarf angepasst, um den höchsten Standard der Dienste sicherzustellen.

10.4. '25

Datum und Unterschrift



David Hirsch, Geschäftsführer