Ablaufbeschreibung Beschwerdemanagement der Human Ease GmbH

1. Ziel und Zweck

Das Verfahren dient der systematischen und transparenten Bearbeitung von Beschwerden von internationalen Pflegefachpersonen, Partnerinstitutionen und weiteren Anspruchsgruppen. Ziel ist es, potenzielle Missstände frühzeitig zu erkennen, Abhilfe zu schaffen und kontinuierliche Verbesserungen in der Rekrutierungs- und Integrationspraxis sicherzustellen. Es erfüllt die Anforderungen des Kriteriums 2.3.2 der RAL-GZ 912.

2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle eingehenden Beschwerden im Zusammenhang mit der Anwerbung, Vermittlung, Vorbereitung und Integration internationaler Pflegefachkräfte und weiterer internationaler Arbeitskräfte durch die Human Ease GmbH. Sie umfasst den gesamten Dienstleistungsprozess inklusive der Zusammenarbeit mit Partneragenturen und Arbeitgebern.

3. Verantwortlichkeiten

Feste *Beschwerdeansprechpartner*in*: Zentrale Kontaktperson für Beschwerdeführer*in während des gesamten Prozesses, Steuerung des Ablaufprozesses.
Alle Mitarbeiter*innen der Human Ease GmbH: Überwachung des Beschwerdemanagements, Bearbeitung anhand der Prozesskette, Dokumentation und Auswertung.
Geschäftsführung: Entscheidung über Eskalationsfälle und Rückmeldungen bei kritischen Vorfällen.

4. Ablauf

4.1 Eingang von Beschwerden

Beschwerden können eingereicht werden:
per E-Mail an: beschwerde@human-ease.com
telefonisch: an den jeweiligen Ansprechpartner
anonym über das Online-Formular unter: www.human-ease.com/beschwerde

4.2 Eingangsbestätigung

Automatische Empfangsbestätigung beim Online-Formular und der E-Mail.
Mail: Persönliche Empfangsbestätigung innerhalb von 3 Werktagen durch den/die Ansprechpartner*in mit Erläuterung des weiteren Beschwerdeprozesses.

4.3 Bearbeitung

Prüfung und erste Bewertung der Beschwerde durch die Beschwerdeansprechpartner*in.
Rückfragen an Beschwerdeführer*in bei Unklarheiten.
Abstimmung mit betroffenen Partnerorganisationen oder internen Fachabteilungen und unabhängige Prüfung der Vorwürfe durch nicht am Prozess beteiligten Mitarbeiter*innen.

4.4 Rückmeldung

Rückmeldung an die Beschwerdeführer innerhalb von **maximal 3 Wochen** (21 Kalendertage).
Schriftlich oder telefonisch, je nach Kommunikationsweg.
Eine schriftliche Rückmeldung erfolgt in jedem Falle zur Dokumentation.

4.5 Dokumentation & Auswertung

Dokumentation jeder Beschwerde inkl. Prozess- und Ergebnisdokumentation in der internen Datenbank.
Auswertung und Vorstellung der Ergebnisse in Team-Meetings und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.

4.6 Schutz der Hinweisgebenden

Vertrauliche Behandlung gemäß Hinweisgeberschutzgesetz.
Keine Benachteiligung von Beschwerdeführern.

5. Mitgeltende Dokumente

- Grundsatzerklärung Human Ease GmbH
- AGB, Vermittlungsverträge, Kooperations- und Rahmenverträge
- Hinweisgeberschutzgesetz (§ 12 HinSchG)
- RAL-GZ 912, insbesondere Kriterium 2.3.2

Hessisch Oldendorf, 01.07.2025

gez. Geschäftsführung der Human Ease GmbH