

Beschwerdeservice der Mittelpunkt Personal GmbH

1. Zielsetzung und Kommunikation

Der Anregungs- und Beschwerdeservice der Mittelpunkt Personal GmbH steht allen Beteiligten im Vermittlungsprozess zur Verfügung – sowohl unseren Kunden als auch den internationalen Pflegefachkräften, die von uns nach Deutschland vermittelt werden. Unser Ziel ist es, alle Anliegen ernst zu nehmen und sicherzustellen, dass Beschwerden zeitnah und effektiv bearbeitet werden, um das Vertrauen und die Zufriedenheit unserer Kunden und Kandidaten zu wahren.

2. Transparenz und Zugang

Beschwerden und Anregungen können schriftlich über die auf unserer Website angegebenen E-Mail-Adressen oder auf anderen von uns zur Verfügung gestellten Wegen eingereicht werden. Unser Team prüft jede Eingabe sorgfältig und leitet diese umgehend an den zuständigen Mitarbeiter weiter.

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag: 8:00 – 18:00 Uhr (Mittleuropäische Zeit)

3. Eingangsbestätigung und Reaktionszeit

Nach Eingang einer Beschwerde oder Anregung bestätigen wir den Eingang unverzüglich. Innerhalb von 5 Werktagen nehmen wir persönlich Kontakt auf, um den Verlauf der Bearbeitung zu erläutern und etwaige Fragen zu klären.

4. Bearbeitung der Beschwerden

Wir nehmen alle Beschwerden ernst und untersuchen diese gründlich. Dabei sammeln wir alle relevanten Informationen und klären Unstimmigkeiten, falls notwendig. Unser Ziel ist es, faire und transparente Lösungen zu finden, die den Bedürfnissen aller Parteien gerecht werden.

5. Lösungen und Verbesserung

Nach der Untersuchung eines Falls arbeiten wir eng mit dem Beschwerdeführer zusammen, um eine Lösung zu erarbeiten. Bei berechtigten Beschwerden bieten wir angemessene Maßnahmen zur Klärung an und nutzen Anregungen zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse.

6. Feedback nach der Beschwerdebearbeitung

Um sicherzustellen, dass unsere Kunden und Kandidaten mit der Bearbeitung ihrer Anliegen zufrieden sind, bitten wir nach Abschluss jedes Falls um Feedback. Dies hilft uns, unseren Service stetig zu optimieren und mögliche Schwachstellen frühzeitig zu erkennen.

7. Dokumentation und Analyse

Alle Beschwerden und die daraus resultierenden Maßnahmen werden detailliert dokumentiert. Diese Daten analysieren wir regelmäßig, um Muster zu erkennen und gegebenenfalls Anpassungen in unseren Prozessen vorzunehmen, um zukünftige Beschwerden zu vermeiden.

8. Schulung und Sensibilisierung

Alle Mitarbeiter, die in den Bereich Beschwerdemanagement involviert sind, werden regelmäßig in den Bereichen Kommunikation, Konfliktlösung und Kundenorientierung geschult. Dabei liegt ein

besonderer Fokus auf einem respektvollen Umgang und einer schnellen, effektiven Problemlösung.

9. Kontinuierliche Überprüfung und Anpassung

Unser Anregungs- und Beschwerdemanagement wird regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass es stets den sich ändernden Bedürfnissen unserer Kunden und Pflegekräfte gerecht wird. Bei Bedarf passen wir unsere Verfahren an, um einen hohen Qualitätsstandard zu gewährleisten.

10. Unser Versprechen

Die Mittelpunkt Personal GmbH verpflichtet sich, auf Beschwerden und Anregungen umgehend zu reagieren und Lösungen zu finden, die den Bedürfnissen aller Beteiligten gerecht werden. Unsere oberste Priorität ist die Zufriedenheit unserer Kunden und Kandidaten, und wir setzen alles daran, diese zu gewährleisten.

Mittelpunkt Personal GmbH

Complaint Service of Mittelpunkt Personal GmbH

1. Objective and Communication

The suggestion and complaint service of Mittelpunkt Personal GmbH is available to all parties involved in the recruitment process – both our clients and the international healthcare professionals whom we place in Germany. Our goal is to take all concerns seriously and ensure that complaints are addressed promptly and effectively, in order to maintain the trust and satisfaction of our clients and candidates.

2. Transparency and Access

Complaints and suggestions can be submitted in writing via the email addresses provided on our website or through other available channels. Our team carefully reviews each submission and promptly forwards it to the responsible employee.

Opening hours:

Monday to Friday: 8:00 AM – 6:00 PM (Central European Time)

3. Acknowledgment of Receipt and Response Time

Upon receiving a complaint or suggestion, we will immediately acknowledge its receipt. Within 5 business days, we will make personal contact to explain the progress of the case and address any questions.

4. Processing of Complaints

We take all complaints seriously and thoroughly investigate them. We gather all relevant information and clarify discrepancies, if necessary. Our goal is to find fair and transparent solutions that meet the needs of all parties involved.

5. Solutions and Improvements

After investigating a case, we work closely with the complainant to develop a solution. For justified complaints, we offer appropriate measures to resolve the issue and use suggestions to continuously improve our processes.

6. Feedback After Complaint Processing

To ensure that our clients and candidates are satisfied with the handling of their concerns, we request feedback after each case is resolved. This helps us to continuously improve our service and identify potential weaknesses at an early stage.

7. Documentation and Analysis

All complaints and the resulting actions are carefully documented. We regularly analyze this data to identify patterns and make any necessary adjustments to our processes in order to prevent future complaints.

8. Training and Awareness

All employees involved in complaint management are regularly trained in communication, conflict resolution, and customer orientation. Special emphasis is placed on respectful interactions and quick, effective problem-solving.

9. Continuous Review and Adjustment

Our suggestion and complaint management is regularly reviewed to ensure that it meets the changing needs of our clients and healthcare professionals. If necessary, we adjust our procedures to maintain a high standard of quality.

10. Our Promise

Mittelpunkt Personal GmbH is committed to responding promptly to complaints and suggestions and finding solutions that meet the needs of all involved. The satisfaction of our clients and candidates is our top priority, and we strive to ensure this in all our actions.

Mittelpunkt Personal GmbH

Formular für die interne Beschwerdebearbeitung

1. Datum des Vorfalls:

Datum: _____

2. Angaben zum Beschwerdeführer:

Name: _____

Abteilung/Position: _____

E-Mail-Adresse: _____

Telefonnummer: _____

3. Betroffene Abteilung/Prozess:

- ☐ Rekrutierung
- ☐ Kandidatenbetreuung
- ☐ Arbeitgeberbeziehungen
- ☐ Andere (bitte spezifizieren): _____

4. Art der Beschwerde:

- ☐ Kommunikationsprobleme
- ☐ Unprofessionelles Verhalten
- ☐ Problem im Prozess oder Verfahren
- ☐ Verzögerte Reaktion/Handlung
- ☐ Systemisches Problem (mehrere Beschwerden/Probleme)
- ☐ Andere (bitte spezifizieren): _____

5. Beschwerdegrund / Inhalt der Beschwerde:

Beschreiben Sie den Grund der Beschwerde und den Inhalt des Vorfalls detailliert.

6. Ursachenanalyse (falls bekannt):

Was ist die zugrunde liegende Ursache des Problems? (z.B. Kommunikationsfehler, Missverständnis, Fehler im Prozess, etc.)

7. Wurden bereits vorher Versuche unternommen, das Problem zu lösen?

☐ Ja*

☐ Nein

**Falls ja, erläutern Sie, welche Schritte unternommen wurden und was dabei herausgekommen ist:*

8. Ist dieses Problem bereits früher aufgetreten?

☐ Ja*

☐ Nein

**Falls ja, beschreiben Sie frühere Vorfälle:*

9. Wer muss informiert werden? Wird landessprachliche Unterstützung benötigt?

Geben Sie an, welche relevanten Personen oder Abteilungen informiert werden müssen und ob eine Unterstützung in der Landessprache erforderlich ist.

10. Was ist zu veranlassen?

Welche Schritte sind notwendig, um die Situation zu lösen?

11. Beschwerde aufgenommen am:

Datum: _____

12. Beschwerde aufgenommen durch:

Name des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin: _____

13. Prüfung: Ist die Beschwerde berechtigt?

☐ Ja

☐ Nein

Begründung (falls vorhanden):

14. Korrekturmaßnahmen durchgeführt?

☐ Ja

☐ Nein

Wurde ein Lösungsvorschlag unterbreitet?

☐ Ja

☐ Nein

Welcher?

15. Beschwerde bearbeitet und erledigt?

- ☐ Ja
☐ Nein

Datum: _____

16. Weitere Anmerkungen oder Bedenken:

Geben Sie alle weiteren Informationen oder Kommentare an, die bei der Lösung des Problems helfen könnten.

Hinweis:

Dieses Formular dient der internen Dokumentation und Analyse. Nach Abschluss wird der Vorfall von der zuständigen Management-Ebene geprüft, um die Situation zu bewerten, die geeigneten Maßnahmen zu ergreifen und mögliche Verbesserungen umzusetzen, um zukünftige Probleme zu vermeiden.