

Internes Beschwerdeverfahren

Grundsätze

Das Beschwerdeverfahren ist:

- vertraulich
- barrierefrei erreichbar
- transparent
- schriftlich dokumentiert
- angelehnt an das Hinweisgeberschutzgesetz

Pflegefachpersonen werden zu Beginn des Prozesses darüber informiert.

Zugänge zum Beschwerdeverfahren

Beschwerden können eingereicht werden über:

1. E-Mail: info@mittelpunkt-personal.de
2. Telefon: +49 (0)551 82086 31
3. WhatsApp: +48 510 037 748
4. Persönliche Kontaktperson:
 - Name: Zuzanna Kopera
 - Funktion: Kandidatenbetreuerin
 - Erreichbarkeit: Montag bis Freitag 8:00 – 18:00 Uhr (Mitteleuropäische Zeit)

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Schritt 1 – Eingang & Bestätigung (innerhalb von 48 Stunden)

- Beschwerde wird eingereicht – entweder telefonisch oder als PDF-Formular per Mail / WhatsApp
- Beschwerdeeingang wird registriert und dem Beschwerdegeber bestätigt
- Anonymität wird gesichert, wenn gewünscht

Schritt 2 – Bewertung (innerhalb von 7 Tagen)

- Erste Risikoeinschätzung
- Entscheidung über Dringlichkeit und Gerechtigkeit

Schritt 3 – Untersuchung (max. 30 Tage)

- Prüfung aller Unterlagen
- Gespräche mit Beteiligten
- ggf. Kontaktaufnahme mit Partnern
- Dokumentation der Ergebnisse

Schritt 4 – Maßnahmen & Abhilfe

Mögliche Maßnahmen:

- sofortige Beendigung unzulässiger Praktiken
- Erstattung verbotener Zahlungen
- Überarbeitung von Partnerprozessen
- Sanktionen gegenüber Partnern
- Eskalation an externe Stellen
- Ablehnung der Beschwerde

Schritt 5 – Abschluss & Rückmeldung

- Ergebnisbericht an die Beschwerdeführenden
- schriftliche Dokumentation
- Einspeisung in das Risikomanagement

Ablehnung der Beschwerde

Die Beschwerde kann abgelehnt werden, wenn

- sie außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Agentur liegt.
- sie unbegründet oder spekulativ ist.
- sie gegen die AGB oder andere vertragliche Vereinbarungen verstößt.
- sie schon einmal behandelt und abgeschlossen wurde.

Internal Complaint Procedure

Principles

The complaint procedure is:

- Confidential
- Accessible without barriers
- Transparent
- Documented in writing
- Aligned with the Whistleblower Protection Act

Healthcare professionals will be informed about this process at the beginning.

Access to the Complaint Procedure

Complaints can be submitted via:

1. Email: info@mittelpunkt-personal.de
2. Phone: +49 (0)551 82086 31
3. WhatsApp: +48 510 037 748
4. Personal contact person:
 - Name: Zuzanna Kopera
 - Position: Candidate Support Specialist
 - Availability: Monday to Friday, 8:00 AM – 6:00 PM (Central European Time)

Complaint Procedure Process

Step 1 – Receipt & Confirmation (within 48 hours)

- Complaint is submitted – either by phone or as a PDF form via email/WhatsApp
- Complaint receipt is registered and confirmed to the complainant
- Anonymity is ensured, if requested

Step 2 – Evaluation (within 7 days)

- Initial risk assessment
- Decision on urgency and fairness

Step 3 – Investigation (max. 30 days)

- Review of all documents
- Interviews with involved parties
- If necessary, contact with partners
- Documentation of results

Step 4 – Actions & Remediation

Possible actions:

- Immediate termination of unlawful practices
- Refund of prohibited payments
- Revision of partner processes
- Sanctions against partners
- Escalation to external authorities
- Rejection of the complaint

Step 5 – Conclusion & Feedback

- Final report to the complainant
- Written documentation
- Integration into risk management

Rejection of the Complaint

The complaint may be rejected if:

- It falls outside the agency's jurisdiction.
- It is unfounded or speculative.
- It violates the terms and conditions or other contractual agreements.
- It has already been dealt with and concluded.

Beschwerdemanagement der Mittelpunkt-Personal GmbH

