

Definition des Beschwerdeverfahrens bei MEDWING

Das vorliegende Konzept klärt über MEDWINGs Beschwerdeverfahren gegenüber Kunden und Kandidaten auf. Der Standardprozess erfolgt in 4 Schritten:

1. Meldung, 2. Bestätigung, 3. Bearbeitung, 4. Auswirkungen.

Die genannten Prozesse werden von MEDWING gelebt und mit äußerster Sorgfalt ausgeführt.

1. Meldung

- Wer kann eine Beschwerde melden: **Kandidaten** im MEDWING Vermittlungsprozess; dieses Dokument muss mit zur Unterzeichnung an den Kandidaten gegeben werden und wird somit aktiv in Kenntnis genommen. Spätere Unterlagen weisen wiederholt auf das Verfahren hin. **Kunden** die in einem aktiven Vermittlungsverhältnis mit MEDWING stehen - hier wird bereits im Rahmenvertrag bezug auf das Verfahren genommen und somit über Prozesse aufgeklärt.
- Das Verfahren ist nicht anonym gestaltet.
- Beschwerden können über die direkten Projekt Ansprechpartner, das International Recruitment Team (internationalrecruiting@medwing.com) oder die generelle E-Mail von MEDWING (info@medwing.com) gesendet werden. Meldungen können auf per Telefon oder postalisch (an den Hauptsitz von MEDWING) eingehen.

2. Bestätigung

- Bei Eingang wird MEDWING den Versender über den Eingang der Beschwerde informieren. Sollte die Beschwerde ungültig sein, bzw. nicht konform wird der Meldende zeitnah informiert. Zusätzlich gibt MEDWING auskunft dazu warum die Beschwerde ungültig war.
- Sollte die Beschwerde gültig sein bestätigt MEDWING den Eingang und kündigt eine baldige Bearbeitung an.

3. Bearbeitung

- MEDWING 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 Aspekte

4. Auswirkungen

- Ziel ist es die Prozesse entsprechend der Beschwerden anzupassen
- Sollten die Prozesse angepasst sein, ist die Beschwerde damit abgearbeitet. Hierauf ist der Meldende zu informieren und über den neuen Prozess, bzw. Die Lösung der Problematik aufzuklären
- MEDWING 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 mit aufgenommen werden.

Definition of MEDWING's complaint procedure

This concept clarifies MEDWING's complaint procedure towards clients and candidates. The standard process is carried out in 4 steps:

1. Reporting, 2. Confirmation, 3. Handling, 4. Action.

The above processes are lived by MEDWING and are carried out with the utmost care.

1. Reporting

- Who can report a complaint: Candidates in the MEDWING placement process; this document must be given to the candidate to sign and is thus actively noted. Subsequent documents repeatedly refer to the procedure. Clients who are in an active placement relationship with MEDWING - in this case, reference is already made to the procedure in the framework agreement and processes are thus explained.
- The procedure is not anonymous
- Complaints can be sent via the direct project contact persons, the International Recruitment Team (internationalrecruiting@medwing.com) or the general e-mail of MEDWING (info@medwing.com). Reports can be received by phone or by mail (to MEDWING headquarters).

2. Confirmation

- Upon receipt, MEDWING will inform the sender that the complaint has been received. If the complaint is invalid or not compliant, the sender will be informed in a timely manner. In addition, MEDWING will provide information as to why the complaint was invalid.
- If the complaint is valid, MEDWING confirms receipt and announces that it will process the complaint as soon as possible.

3. Handling

- MEDWING evaluates the complaint internally and checks the processes and the origin of the problem.
- If additional information is required, the processing team contacts the reporting party and asks for the missing aspects.

4. Action

- The goal is to adjust the processes according to the complaints
- If the processes have been adapted, the complaint has been dealt with. The person reporting the complaint must then be informed about the new process and the solution to the problem.
- MEDWING would like to improve continuously and is therefore grateful for any criticism.
- Results and reported cases will not be published
- For cases with high value, or specific issues, an ombudsperson can be included in the clarification.