

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.