

BESCHWERDEVERFAHREN BEI LD PERSONAL MEDCARE

DEUTSCH	2
ENGLISH	4
SHQIP / ALBANISCH	6
TÜRÇE/ TÜRKISCH	8
ESPAÑOL/ SPANISCH	10

Beschwerdeverfahren bei ldpersonal medcare

Ldpersonal medcare legt großen Wert auf eine sorgfältige Bearbeitung aller Beschwerden und strebt eine kontinuierliche Verbesserung der Prozesse an. Dieses Dokument gibt einen Überblick über das Beschwerdeverfahren von ldpersonal medcare gegenüber Kunden und Kandidaten. Der standardisierte Prozess erfolgt in vier Schritten:

1. Meldung
2. Bestätigung
3. Bearbeitung
4. Lösung und Anpassung

1. Meldung

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

- **Kandidaten**, die sich im Vermittlungsprozess von ldpersonal medcare befinden.
Dieses Dokument wird den Kandidaten zur Unterzeichnung vorgelegt und damit aktiv zur Kenntnis genommen. Spätere Unterlagen enthalten wiederholt Hinweise auf das Beschwerdeverfahren.
- **Kunden**, die in einem aktiven Vermittlungsverhältnis mit ldpersonal medcare stehen.
Das Verfahren wird bereits im Rahmenvertrag erwähnt, sodass Kunden umfassend darüber informiert sind.

Hinweise zur Meldung:

- Das Beschwerdeverfahren ist nicht anonym.
- Beschwerden können über folgende Kanäle eingereicht werden:
 - Direkte Ansprache
 - E-Mail an die allgemeine Kontaktadresse von ldpersonal medcare (medcare@ldpersonal.de)
 - Telefonisch oder postalisch an den Hauptsitz von ldpersonal medcare

2. Bestätigung

Nach Eingang der Beschwerde erhält der Meldende eine Eingangsbestätigung. Falls die Beschwerde nicht den Richtlinien entspricht oder als ungültig eingestuft wird, erfolgt eine zeitnahe Rückmeldung mit Begründung. Bei einer gültigen Beschwerde wird die Bearbeitung offiziell bestätigt und der weitere Verlauf kommuniziert.

3. Bearbeitung

Die Beschwerde wird intern durch ldpersonal medcare geprüft, um die Ursachen und möglichen Lösungen zu analysieren. Der Bearbeitungszeitraum beträgt maximal drei Wochen. Falls zusätzliche Informationen benötigt werden, setzt sich das zuständige Team mit dem Meldenden in Verbindung.

4. Lösung und Anpassung

Ziel ist es, Prozesse im Sinne der Beschwerdeführenden zu optimieren. Nach Abschluss der Bearbeitung wird der Meldende über die Lösung informiert. ldpersonal medcare ist offen für Feedback und sieht konstruktive Kritik als Chance zur Weiterentwicklung. Die Ergebnisse und Inhalte der Beschwerden werden nicht veröffentlicht. In besonders komplexen oder bedeutsamen Fällen kann eine Ombudsperson in den Klärungsprozess einbezogen werden.

ldpersonal medcare verpflichtet sich zu einer transparenten, fairen und professionellen Bearbeitung aller eingereichten Beschwerden.

Complaint Procedure at ldpersonal medcare

Ldpersonal medcare places great importance on carefully handling all complaints and strives for continuous improvement of its processes. This document provides an overview of the complaint procedure at ldpersonal medcare for customers and candidates. The standardized process is carried out in four steps:

1. Submission
2. Confirmation
3. Processing
4. Resolution and Adjustment

1. Submission

Who can submit a complaint?

- Candidates who are in the recruitment process with ldpersonal medcare. This document will be presented to candidates for signing, ensuring they acknowledge it. Later documents will repeatedly reference the complaint procedure.
- Clients who have an active recruitment relationship with ldpersonal medcare. The procedure is already mentioned in the framework contract, so clients are fully informed.

Guidelines for Submission:

- The complaint procedure is not anonymous.
- Complaints can be submitted through the following channels:
 - Direct contact
 - Email to the general contact address of ldpersonal medcare (medcare@ldpersonal.de)
 - By phone or by mail to the headquarters of ldpersonal medcare

2. Confirmation

Upon receiving the complaint, the complainant will receive an acknowledgment of receipt. If the complaint does not comply with the guidelines or is deemed invalid, a timely response with an explanation will be provided. If the complaint is valid, the processing will be officially confirmed, and the further steps will be communicated.

3. Processing

The complaint will be internally reviewed by ldpersonal medcare to analyze the causes and possible solutions. The processing time is a maximum of three weeks. If additional information is needed, the responsible team will contact the complainant.

4. Resolution and Adjustment

The goal is to optimize processes in the interest of the complainant. Once the processing is complete, the complainant will be informed of the resolution. ldpersonal medcare is open to feedback and views constructive criticism as an opportunity for further development. The results and contents of complaints will not be published. In particularly complex or significant cases, an ombudsman may be involved in the resolution process.

ldpersonal medcare is committed to transparent, fair, and professional handling of all submitted complaints.

Procedura e Ankesave te ldpersonal medcare

ldpersonal medcare i jep një rëndësi të madhe trajtimit të kujdesshëm të të gjitha ankesave dhe ka si qëllim përmirësimin e vazhdueshëm të proceseve të tij. Ky dokument ofron një pasqyrë të procedurës së ankesave të ldpersonal medcare ndaj klientëve dhe kandidatëve. Procesi standard është i realizuar në katër hapa:

1. Njoftimi
2. Konfirmimi
3. Trajtimi
4. Zgjidhja dhe Përshtatja

1. Njoftimi

Kush mund të dorëzojë një ankesë?

- Kandidatë që janë në procesin e rekrutimit të ldpersonal medcare. Ky dokument do t'u paraqitet kandidatëve për nënshkrim dhe do të sigurohet që ata ta njohin atë. Dokumentet e mëvonshme do të përmendin vazhdimisht procedurën e ankesave.
- Klientë që kanë një marrëdhënie aktive rekrutimi me ldpersonal medcare. Procedura përmendet tashmë në kontratën e kuadrit, duke e bërë klientin të plotë informuar.

Udhëzime për njoftimin:

- Procedura e ankesave nuk është anonime.
- Ankesat mund të dorëzohen përmes kanaleve të mëposhtme:
 - Kontakt direkt
 - Dërgesë e-mail në adresën e përgjithshme të kontaktit të ldpersonal medcare (medcare@ldpersonal.de)

- Telefonikisht ose me postë në selinë kryesore të ldpersonal medcare

2. Konfirmimi

Pas marrjes së ankesës, ankesuesi do të marrë një konfirmim të pranimit. Nëse ankesa nuk përputhet me udhëzimet ose konsiderohet e pavlefshme, do të jepet një përgjigje e shpejtë me shpjegim. Nëse ankesa është e vlefshme, përpunimi do të konfirmohet zyrtarisht dhe hapat e mëtejshëm do të komunikohen.

3. Trajtimi

Ankesa do të shqyrtohet brenda ldpersonal medcare për të analizuar shkaktarët dhe mundësitë për zgjidhje. Koha e përpunimit është maksimale tri javë. Nëse nevojiten informacione shtesë, ekipi përkatës do të kontaktojë ankesuesin.

4. Zgjidhja dhe Përshtatja

Qëllimi është të optimizohen proceset në interes të ankesuesit. Pas përfundimit të trajtimit, ankesuesi do të informohet për zgjidhjen. ldpersonal medcare është e hapur ndaj reagimeve dhe e sheh kritikën konstruktive si mundësi për zhvillim të mëtejshëm. Rezultatet dhe përmbajtja e ankesave nuk do të publikohen. Në raste të veçanta ose të rëndësishme, mund të përfshihet një person ndërmjetës për të ndihmuar në procesin e zgjidhjes.

ldpersonal medcare është e angazhuar për trajtimin transparent, të drejtë dhe profesional të të gjitha ankesave të dorëzuara.

Ldpersonal medcare Şikayet Prosedürü

Ldpersonal medcare, tüm şikayetlerin dikkatli bir şekilde işlenmesine büyük önem verir ve süreçlerinin sürekli olarak iyileştirilmesini hedefler. Bu belge, Ldpersonal medcare'in müşterileri ve adayları için şikayet prosedürüne genel bir bakış sunmaktadır. Standart süreç dört adımda gerçekleşir:

1. Başvuru
2. Onay
3. İşlem
4. Çözüm ve Düzenleme

1. Başvuru

Kimler şikayet başvurusu yapabilir?

- Adaylar, Ldpersonal medcare'in işe alım sürecinde bulunanlar. Bu belge, adaylara imzalanması için sunulacak ve böylece adayların prosedürü aktif bir şekilde öğrendikleri kabul edilecektir. Sonraki belgelerde de şikayet prosedürüne ilişkin hatırlatmalar yapılacaktır.
- Müşteriler, aktif bir işe alım ilişkisi olanlar. Prosedür, sözleşmede zaten belirtilmiştir, bu sayede müşteriler prosedür hakkında tam olarak bilgilendirilmiştir.

Başvuru ile ilgili notlar:

- Şikayet prosedürü anonim değildir.
- Şikayetler aşağıdaki kanallar üzerinden yapılabilir:

- Direkt iletişim
- ldpersonal medcare genel iletişim adresine e-posta (medcare@ldpersonal.de)
- Telefon veya posta yoluyla ldpersonal medcare ana ofisine

2. Onay

Şikayet alındıktan sonra başvurana bir alındı onayı gönderilecektir. Eğer şikayet yönergelere uymuyorsa veya geçersiz sayılıyorsa, başvurana hızlı bir şekilde geri bildirimde bulunulacak ve gerekçesi açıklanacaktır. Geçerli bir şikayet olduğunda, işlem resmi olarak onaylanacak ve takip eden adımlar başvurana bildirilecektir.

3. İşlem

Şikayet, ldpersonal medcare tarafından içsel olarak incelenir ve nedenler ile olası çözümler analiz edilir. İşlem süresi maksimum üç hafta olarak belirlenmiştir. Ek bilgiye ihtiyaç duyulursa, ilgili ekip başvuran kişi ile iletişime geçecektir.

4. Çözüm ve Düzenleme

Amaç, şikayetçi lehine süreçleri optimize etmektir. İşlem tamamlandıktan sonra başvurana çözüm hakkında bilgi verilecektir. ldpersonal medcare, geri bildirimlere açıktır ve yapıcı eleştiriyi gelişim fırsatı olarak görmektedir. Şikayetlerin sonuçları ve içeriği yayımlanmaz. Özellikle karmaşık veya önemli durumlarda, çözüm sürecine bir ombudsman dahil edilebilir.

ldpersonal medcare, tüm başvuru şikayetlerin şeffaf, adil ve profesyonel bir şekilde işlenmesini taahhüt eder.

Procedimiento de Quejas en ldpersonal medcare

ldpersonal medcare da gran importancia al manejo cuidadoso de todas las quejas y busca mejorar continuamente sus procesos. Este documento ofrece una visión general del procedimiento de quejas de ldpersonal medcare para clientes y candidatos. El proceso estándar se lleva a cabo en cuatro pasos:

1. Notificación
2. Confirmación
3. Procesamiento
4. Solución y Ajuste

1. Notificación

¿Quién puede presentar una queja?

- Candidatos que se encuentren en el proceso de reclutamiento de ldpersonal medcare. Este documento se les presentará a los candidatos para su firma, asegurando que tomen conocimiento de la misma. Los documentos posteriores mencionarán repetidamente el procedimiento de quejas.
- Clientes que tengan una relación activa de reclutamiento con ldpersonal medcare. El procedimiento ya se menciona en el contrato marco, por lo que los clientes están completamente informados al respecto.

Instrucciones para la notificación:

- El procedimiento de quejas no es anónimo.
- Las quejas pueden ser enviadas a través de los siguientes canales:
 - Contacto directo
 - Correo electrónico a la dirección de contacto general de ldpersonal medcare (medcare@ldpersonal.de)
 - Por teléfono o correo postal a la sede principal de ldpersonal medcare

2. Confirmación

Tras la recepción de la queja, el remitente recibirá una confirmación de recibo. Si la queja no cumple con las directrices o se considera inválida, se enviará una respuesta rápida con la explicación correspondiente. Si la queja es válida, se confirmará oficialmente el procesamiento y se comunicarán los siguientes pasos.

3. Procesamiento

La queja será revisada internamente por ldpersonal medcare para analizar las causas y posibles soluciones. El tiempo máximo de procesamiento es de tres semanas. Si se necesitan más detalles, el equipo responsable se pondrá en contacto con el remitente.

4. Solución y Ajuste

El objetivo es optimizar los procesos en favor de la persona que presenta la queja. Una vez finalizado el procesamiento, el remitente será informado sobre la solución. ldpersonal medcare está abierta a comentarios y considera las críticas constructivas como una oportunidad para el desarrollo. Los resultados y el contenido de las quejas no se publicarán. En casos especialmente complejos o importantes, un ombudsman podrá ser involucrado en el proceso de resolución.

ldpersonal medcare se compromete a tratar todas las quejas presentadas de manera transparente, justa y profesional.

