Beschwerdemanagement

Medi-International GmbH

gemäß RAL-GZ 912 „Faire Anwerbung und Vermittlung von Pflegekräften aus dem Ausland“

Stand: August 2026

Unternehmen	Medi-International GmbH
Beschwerdestelle	Zentrale Beschwerdestelle
Bearbeitungsfrist	maximal drei Wochen ab Eingang
Prüfmaßstab	RAL-GZ 912, Kriterium 2.3.2

1. Ziel und Zweck

Die Medi-International GmbH verpflichtet sich zu einer fairen, ethisch vertretbaren, transparenten und verantwortungsvollen Anwerbung und Vermittlung internationaler Pflegefachpersonen.

Mit diesem Beschwerdemanagement wird sichergestellt, dass Pflegefachpersonen und sonstige Beteiligte des Anwerbungs- und Vermittlungsprozesses Beschwerden, Hinweise auf Missstände oder Verstöße gegen die Grundsätze der fairen Anwerbung einfach, kostenfrei und ohne unangemessene Nachteile vorbringen können.

Das Beschwerdeverfahren dient insbesondere dazu,

- Beschwerden frühzeitig aufzunehmen,
- Sachverhalte objektiv zu prüfen,
- gegebenenfalls unverzüglich Abhilfe zu schaffen,
- Wiederholungen vergleichbarer Verstöße zu vermeiden und
- die Einhaltung der Anforderungen des RAL-Gütezeichens „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ innerhalb der gesamten Dienstleistungskette sicherzustellen.

2. Anwendungsbereich

Das Beschwerdeverfahren steht insbesondere zur Verfügung für

- Pflegefachpersonen, die von Medi-International GmbH angeworben oder vermittelt werden,
- Pflegefachpersonen, die sich in einem laufenden Anwerbungs-, Qualifizierungs-, Anerkennungs- oder Vermittlungsverfahren befinden,
- Bewerberinnen und Bewerber,
- Kunden bzw. zukünftige Arbeitgeber,
- Recruiter und sonstige Geschäftspartner,
- Sprachschulen und weitere Dienstleister innerhalb der Dienstleistungskette sowie
- sonstige Personen, die von Vorgängen innerhalb eines von Medi-International GmbH verantworteten Rekrutierungsprozesses betroffen sind.

Pflegefachpersonen werden spätestens zu Beginn des Vermittlungsprozesses in einer für sie verständlichen Sprache über das Bestehen und die Nutzung dieses Beschwerdeverfahrens informiert.

3. Gegenstand einer Beschwerde

Eine Beschwerde kann insbesondere eingereicht werden bei vermuteten oder tatsächlichen Verstößen gegen

- das Employer-Pays-Prinzip,
- das Verbot von Vermittlungs- oder sonstigen unmittelbar mit der Vermittlung zusammenhängenden Kosten für Pflegefachpersonen,
- das Verbot von Kautionen, Hinterlegungen oder Vertragsstrafen,
- die Vorgaben zur fairen und ethischen Anwerbung,
- die Informations- und Transparenzpflichten,
- die Vorgaben zur Freiwilligkeit der Arbeitsplatzentscheidung,
- die Vorgaben zum Anerkennungs- oder Qualifizierungsverfahren,
- menschenrechtliche Standards,
- die Grundsatzerklärung der Medi-International GmbH,
- die Vorgaben des RAL-Gütezeichens „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“,
- Verpflichtungen eines Recruiters, Kunden oder sonstigen Geschäftspartners innerhalb der Dienstleistungskette.

Ebenso können Beschwerden über unangemessenes Verhalten, Diskriminierung, Druckausübung, Täuschung, Zurückhaltung persönlicher Dokumente oder sonstige Missstände innerhalb des Rekrutierungsprozesses eingereicht werden.

4. Zugang zum Beschwerdeverfahren

Das Beschwerdeverfahren ist kostenfrei und frei zugänglich.

Beschwerden können insbesondere

- schriftlich per E-Mail,
- schriftlich per Post,
- persönlich,
- telefonisch oder
- über eine hierfür von Medi-International GmbH zur Verfügung gestellte Kontaktmöglichkeit

eingereicht werden. Eine Beschwerde kann in deutscher Sprache oder in einer Sprache abgegeben werden, die die Pflegefachperson ausreichend beherrscht. Soweit erforderlich, sorgt Medi-International GmbH für eine geeignete Übersetzung. Die Einreichung einer Beschwerde ist nicht an besondere Formvorschriften gebunden.

5. Zuständige Beschwerdestelle

Für Beschwerden wird innerhalb der Medi International GmbH eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet.

Beschwerdestelle	Medi-International GmbH
Anschrift	Schwerdstraße 5–7, 67574 Osthofen
Ansprechperson	Andrea Rehmet
Telefon	06242 - 9009036
E-Mail	a.rehmet@medi-international-gmbh.de
Stellvertretung	g.cardiello@medi-international-gmbh.de
Hinweis	Bei Interessenkollision erfolgt die Bearbeitung durch die Geschäftsführung oder eine andere unabhängige interne Stelle.

Für den Fall der Abwesenheit oder einer möglichen Interessenkollision wird eine stellvertretende Beschwerdeperson bestimmt. Ist die zuständige Beschwerdeperson selbst Gegenstand der Beschwerde, wird die Angelegenheit unmittelbar an die Geschäftsführung oder eine andere hierfür bestimmte unabhängige interne Stelle weitergeleitet.

6. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

6.1 Eingang der Beschwerde

Jede eingehende Beschwerde wird dokumentiert und erhält eine interne Vorgangsnummer. Der Eingang wird der beschwerdeführenden Person grundsätzlich zeitnah bestätigt.

Die Eingangsbestätigung enthält nach Möglichkeit

- die Vorgangsnummer,
- die zuständige Kontaktperson und
- einen Hinweis auf das weitere Verfahren.

6.2 Vorprüfung

Nach Eingang wird geprüft,

1. welcher Sachverhalt beanstandet wird,
2. welche Personen oder Geschäftspartner betroffen sind,
3. ob ein möglicher Verstoß gegen die RAL-Anforderungen oder interne Vorgaben vorliegt,
4. welche Unterlagen oder Auskünfte für die weitere Prüfung erforderlich sind und
5. ob sofortige Schutz- oder Abhilfemaßnahmen erforderlich erscheinen.

6.3 Sachverhaltsaufklärung

Die zuständige Beschwerdestelle ermittelt den Sachverhalt objektiv und nachvollziehbar. Hierzu können insbesondere die beschwerdeführende Person, beteiligte Mitarbeitende, Recruiter, Kunden, Sprachschulen, sonstige Geschäftspartner oder weitere am Rekrutierungsprozess beteiligte Personen angehört und erforderliche Unterlagen angefordert werden.

Alle Beteiligten sind verpflichtet, die Sachverhaltsaufklärung angemessen zu unterstützen.

6.4 Bewertung

Nach Abschluss der Sachverhaltsaufklärung wird geprüft, ob

- kein Verstoß festgestellt werden kann,
- ein organisatorischer Verbesserungsbedarf besteht oder
- ein Verstoß gegen vertragliche Verpflichtungen, die Grundsatzerklärung oder die Anforderungen des RAL-Gütezeichens vorliegt.

7. Abhilfemaßnahmen

Wird ein Verstoß oder Missstand festgestellt, trifft Medi-International GmbH geeignete Maßnahmen zur Abhilfe.

Abhängig von Art und Schwere des Vorgangs können insbesondere folgende Maßnahmen getroffen werden:

- unverzügliche Beendigung des beanstandeten Verhaltens,
- Korrektur falscher oder unvollständiger Informationen,
- Erstattung unzulässigerweise verlangter oder gezahlter Kosten,

- Aufforderung eines Recruiters oder sonstigen Geschäftspartners zur unverzüglichen Beseitigung des Verstoßes,
- zusätzliche Überprüfung eines Geschäftspartners,
- verbindliche Vorgaben für zukünftige Vermittlungsprozesse,
- Schulung oder Unterweisung beteiligter Personen,
- Änderung interner Prozesse,
- Abmahnung eines Geschäftspartners oder
- Kündigung einer Geschäftsbeziehung bei entsprechend schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen.

Bei Verstößen eines Geschäftspartners gegen das Employer-Pays-Prinzip wird geprüft, ob der Pflegefachperson Zahlungen zu erstatten sind.

8. Bearbeitungsfrist

Jede Beschwerde wird so zügig wie möglich bearbeitet. **Die Bearbeitungsdauer beträgt maximal drei Wochen ab Eingang der Beschwerde.**

Innerhalb dieses Zeitraums erhält die beschwerdeführende Person eine Rückmeldung über

- das Ergebnis der Prüfung,
- die eingeleiteten Maßnahmen oder
- den Stand des Verfahrens, soweit eine abschließende Klärung aus tatsächlichen Gründen noch nicht möglich sein sollte.

9. Schutz der beschwerdeführenden Person

Die Einreichung einer Beschwerde darf nicht dazu führen, dass die Pflegefachperson wegen der Beschwerde im Vermittlungsprozess unangemessen benachteiligt wird.

Beschwerden werden vertraulich behandelt. Personenbezogene Informationen werden nur denjenigen Personen zugänglich gemacht, die sie zur Bearbeitung des konkreten Vorgangs benötigen.

Die Regelungen des Hinweisgeberschutzgesetzes werden entsprechend den Anforderungen des RAL-GZ 912 berücksichtigt.

10. Beschwerden über Geschäftspartner

Betrifft eine Beschwerde einen Recruiter, eine Sprachschule oder einen sonstigen Geschäftspartner innerhalb der Dienstleistungskette, prüft Medi International GmbH den Vorgang eigenständig.

Der Geschäftspartner ist verpflichtet,

- die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen,
- bei der Sachverhaltsaufklärung mitzuwirken und
- angeordnete Abhilfemaßnahmen umzusetzen.

Bei einem schwerwiegenden oder wiederholten Verstoß können die vertraglich vorgesehenen Prüf-, Abhilfe- und Kündigungsrechte ausgeübt werden.

11. Dokumentation und Qualitätsmanagement

Beschwerden und die zu ihrer Behebung getroffenen Maßnahmen werden nachvollziehbar dokumentiert.

Die Dokumentation soll insbesondere enthalten:

- Datum des Eingangs,
- Art und Inhalt der Beschwerde,
- betroffene Personen bzw. Geschäftspartner,
- durchgeführte Prüfungsschritte,
- Ergebnis der Prüfung,
- eingeleitete Abhilfemaßnahmen,
- Datum der Rückmeldung und
- Abschluss des Vorgangs.

Die Erkenntnisse aus Beschwerden werden im Rahmen des Qualitäts- und Prozessmanagements ausgewertet. Soweit sich strukturelle oder wiederkehrende Probleme erkennen lassen, werden die betreffenden Prozesse überprüft und erforderlichenfalls angepasst.

12. Information der Pflegefachpersonen

Alle Pflegefachpersonen werden über

- das Bestehen dieses Beschwerdeverfahrens,
- die zuständige Beschwerdestelle,
- die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme,
- die Kostenfreiheit und
- die Bearbeitungsfrist

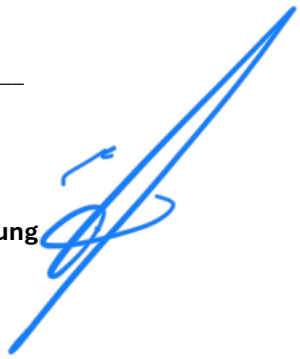
informiert. Die Informationen werden schriftlich und adressatengerecht zur Verfügung gestellt. Das Beschwerdeverfahren soll auch auf der Internetseite der Medi-International GmbH zugänglich gemacht werden.

13. Inkrafttreten und Überprüfung

Dieses Beschwerdemanagement tritt mit Wirkung zum 1.8.2026 in Kraft. Es ist Bestandteil des Qualitätsmanagements der Medi-International GmbH für die Anwerbung und Vermittlung internationaler Pflegefachpersonen.

Die Geschäftsführung überprüft das Verfahren regelmäßig und passt es bei Änderungen der Anforderungen des RAL-Gütezeichens „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ entsprechend an.

Osthofen, den 01.08.2026



Medi-International GmbH – Geschäftsführung