

Beschwerde-Management

Das nachfolgende Konzeptpapier beschreibt den Beschwerdemanagementprozess für Bewerber*innen und Kund*innen entsprechend den jeweiligen Phasen des Prozesses:

Information | Eingangsbestätigung | Bearbeitung | Prozessoptimierung

1. Information

Alle Bewerber*innen, die sich in einem aktuellen Vermittlungsprozess befinden, können jederzeit Beschwerden einreichen. Zu Beginn des Vermittlungsprozesses informieren wir alle Kandidat*innen über unser Beschwerde-managementverfahren. Kund*innen werden im Rahmen unserer gemeinsamen Vereinbarung über das Beschwerdemanagementverfahren informiert. Beschwerden können an folgenden Kontakt gerichtet werden:

Thomas Stenger
Eschersheimer Landstraße 26
60322 Frankfurt am Main, Germany
Thomas.Stenger@apm-personal.com

2. Eingangsbestätigung

Nach Eingang einer Beschwerde informieren wir den/die Absender*in unverzüglich über den Empfang der Beschwerde. Im Falle einer ungültigen oder nicht vorschriftsmäßigen Beschwerde wird der/die Beschwerdeführer*in unverzüglich informiert und es wird ausführlich erläutert, warum die Beschwerde als ungültig erachtet wird. Bei berechtigten Beschwerden bestätigen wir den Empfang und sichern eine zügige Bearbeitung zu.

3. Bearbeitung

Die eingehenden Beschwerden werden von unserem internen Team sorgfältig geprüft. Es wendet die einschlägigen Verfahren zur Ursachenanalyse an, um geeignete Lösungen zu finden. Falls zusätzliche Informationen benötigt werden, setzt sich unser Bearbeitungsteam mit dem/der Absender*in in Verbindung, um die erforderlichen Angaben zu erhalten. Der zeitliche Rahmen zur Bearbeitung der Beschwerden beträgt **maximal** drei Wochen.

4. Prozessoptimierung

apm medical strebt nach kontinuierlicher Verbesserung und schätzt konstruktive Kritik. Wir sind für jede Rückmeldung dankbar, die uns hilft, unsere Prozesse und Dienstleistungen zu optimieren. Nach erfolgter Anpassung der Prozesse gilt die Beschwerde als abgeschlossen. Der/die Beschwerdeführer*in wird nach Einreichen der Beschwerde über das aktualisierte Verfahren informiert. Wir veröffentlichen weder die Ergebnisse noch die gemeldeten Fälle, um die Vertraulichkeit zu wahren und die Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Beschwerden können an die genannte Kontaktstelle gerichtet werden. Nutzen Sie hierzu bitte das folgende Dokument: [Reklamationsnotiz](#)