

INTERNES BESCHWERDEVERFAHREN GEMÄß RAL-GÜTESICHERUNG

der

Sohecais GmbH

Im Wingert 27
65760 Eschborn

Geltungsbereich:

Dieses Verfahren gilt für alle Pflegekräfte, die über die Vermittlerin in Deutschland tätig werden, sowie für Mitarbeiter*innen der Vermittlerin, soweit diese mit der Anwerbung und Betreuung von Pflegekräften befasst sind.

1. Ziel des Beschwerdeverfahrens

- Das Beschwerdeverfahren dient dazu, Probleme, Unzufriedenheiten oder Verstöße im Vermittlungsprozess schnell, transparent und fair zu bearbeiten. Ziel ist:
- Schutz der Pflegekräfte
- Einhaltung der RAL-Grundsätze Faire Anwerbung Pflege Deutschland
- Förderung von Transparenz, Fairness und Vertrauen

2. Einreichung einer Beschwerde

- Jede Pflegekraft kann schriftlich oder mündlich eine Beschwerde einreichen.
- Beschwerden können per E-Mail, Brief oder persönlich an die zuständige Kontaktperson übermittelt werden.
- Die Beschwerde muss kurz den Sachverhalt, beteiligte Personen und ggf. gewünschte Lösung enthalten.
- Kontaktpersonen:
 - Leander Hütte, Geschäftsführer, Leander.Huette@sohecais.de Tel.: +49172-2693329
 - Vertretung: Dr. Yvonne Ziegler, Admin, Yvonne.Ziegler@sohecais.de Tel: +49-172-2693329

3. Bearbeitung der Beschwerde

- Jede Beschwerde wird innerhalb von zwei Werktagen bestätigt.
- Die Beschwerde wird umgehend geprüft, mögliche Informationen eingeholt und der Sachverhalt bewertet.
- Die Vermittlerin entscheidet über geeignete Maßnahmen zur Abhilfe.
- Jede Beschwerde wird maximal innerhalb von drei Wochen abgeschlossen oder es wird eine Zwischeninformation gegeben.

4. Transparenz und Dokumentation

- Jede Beschwerde und deren Bearbeitung wird schriftlich dokumentiert.
- Die Dokumentation umfasst: Eingang, Prüfung, Maßnahmen, Ergebnis und Rückmeldung an die Pflegekraft.
- Dokumente werden vertraulich und DSGVO-konform verwahrt.

5. Schutz der Beschwerdeführenden

- Beschwerden können vertraulich eingereicht werden.
- Keine Nachteile, Benachteiligungen oder Sanktionen gegenüber der Pflegekraft aufgrund der Beschwerde.
- Die Regelungen des Hinweisgeberschutzgesetzes gelten entsprechend.

6. Kommunikation mit der Pflegekraft

- Die Pflegekraft wird über den Bearbeitungsstand und die getroffene Entscheidung informiert.
- Rückfragen der Pflegekraft werden zeitnah beantwortet.

7. Fortlaufende Verbesserung

- Aus Beschwerden werden Lernprozesse abgeleitet, um die Qualität der Vermittlung und Betreuung kontinuierlich zu verbessern.
- Die Maßnahmen und Instrumente zur Integration, Einarbeitung und Sprachförderung werden ggf. angepasst.

15.01.2026



LEANDER HÜTTE
GESCHÄFTSFÜHRER SOHECAIS GMBH