

## **Anlage 2 – Beschwerde- und Hinweisverfahren**

Bestandteil des Kooperationsvertrages zwischen dem Arbeitgeber  
und der Germany Success GmbH (RAL-konform)

### **1. Zielsetzung und Zweck**

Die Germany Success GmbH bekennt sich ausdrücklich zur Einhaltung der Grundsätze einer fairen, transparenten und ethisch verantwortungsvollen Anwerbung internationaler Pflegefachkräfte gemäß den Anforderungen des RAL-Gütezeichens „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“.

Zweck dieses Verfahrens ist es, allen Beteiligten – insbesondere Pflegekräften, Bewerbern sowie Kooperationspartnern – ein vertrauliches und sicheres System zur Meldung von Hinweisen, Beschwerden oder Verdachtsfällen im Rahmen des Anwerbe-, Vermittlungs-, Anerkennungs- und Integrationsprozesses bereitzustellen. Germany Success garantiert dabei einen Schutz vor jeglichen daraus resultierenden Benachteiligungen.

## **2. Kreis der Beschwerdeberechtigten**

Zur Einreichung von Beschwerden oder Hinweisen sind insbesondere befugt:

- Pflegefach- und Pflegehilfskräfte im laufenden Bewerbungs- oder Beschäftigungsverhältnis;
- Bewerberinnen und Bewerber im In- und Ausland;
- Mitarbeitende der Germany Success GmbH;
- Kooperationspartner und Arbeitgeber;
- Dritte, die Kenntnis von potenziellen Verstößen erlangt haben.

Die Meldung kann auf Wunsch auch anonym erfolgen.

### 3. Gegenstand der Meldungen

Gegenstand einer Beschwerde oder eines Hinweises können insbesondere folgende Sachverhalte sein:

- Verstöße gegen das „Employer-Pays-Prinzip“;
- unzulässige Gebührenforderungen gegenüber den Pflegekräften;
- Missachtung des WHO-Verhaltenskodex für die internationale Anwerbung von Gesundheitspersonal;
- mangelnde Transparenz innerhalb des Vermittlungs- oder Vertragsprozesses;
- Diskriminierung, unethisches Verhalten oder die Ausübung von unzulässigem Druck;
- Verletzungen vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten sowie des internen Code of Conduct.

Diese Aufzählung ist beispielhaft und nicht abschließend.

#### **4. Kanäle zur Einreichung**

Meldungen können über die folgenden Kommunikationswege eingereicht werden:

- elektronisch per E-Mail an die benannte Beschwerdestelle;
- schriftlich auf dem Postweg;
- über das hierfür vorgesehene Online-Kontaktformular;
- mündlich gegenüber einer autorisierten Vertrauensperson.

Germany Success trägt Sorge dafür, dass diese Kontaktmöglichkeiten allen betroffenen Personen in einer für sie verständlichen Sprache zugänglich gemacht werden.

#### **5. Vertraulichkeit und Repressionsschutz**

Sämtliche Eingaben werden unter strenger Wahrung der Vertraulichkeit behandelt. Die Identität der meldenden Person wird, sofern dies gewünscht ist, geschützt und Dritten gegenüber nicht offengelegt.

Es ist strikt untersagt, Personen aufgrund einer Meldung zu benachteiligen, zu diskriminieren oder unter Druck zu setzen. Dieses Verbot bindet sowohl die Germany Success GmbH als auch deren Kooperationspartner.

## 6. Prüfungs- und Bearbeitungsprozess

Nach Eingang einer Meldung leitet Germany Success die folgenden Schritte ein:

- formale Erfassung sowie lückenlose Dokumentation des Eingangs;
- stichhaltige Vorprüfung des dargelegten Sachverhalts;
- eingehende Untersuchung unter Beiziehung relevanter Unterlagen und Anhörung der Beteiligten;
- rechtliche und ethische Bewertung im Hinblick auf Verträge, den Code of Conduct sowie gesetzliche Normen;
- Festlegung und Implementierung erforderlicher Abhilfemaßnahmen.

Die meldende Person wird – im Rahmen des rechtlich Möglichen – über den Fortgang sowie das Ergebnis der Prüfung informiert.

## **7. Maßnahmen bei Pflichtverstößen**

Wird ein Verstoß bestätigt, können je nach Schweregrad folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- formelle Aufklärungsgespräche und schriftliche Belehrungen;
- Optimierung und Anpassung interner Prozessabläufe;
- arbeitsrechtliche Abmahnungen oder vertragsrechtliche Sanktionen;
- außerordentliche Beendigung von Kooperationsverhältnissen;
- Weiterleitung des Sachverhalts an zuständige Behörden oder Aufsichtsorgane.

## **8. Dokumentation und Datenschutz**

Alle Vorgänge werden revisionssicher dokumentiert. Dies dient der internen Qualitätssicherung sowie der Nachweisführung gegenüber externen Prüfstellen (z. B. im Rahmen der RAL-Zertifizierung). Die Aufbewahrung der Daten erfolgt unter strikter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen (DSGVO).

## **9. Verhältnis zu ergänzenden Regelwerken**

Dieses Verfahren ergänzt den Code of Conduct, die Grundsatzerklärung zur fairen Anwerbung sowie die individuellen Kooperationsverträge. Im Falle von Widersprüchen finden die jeweils strengeren Anforderungen Anwendung.

## **10. Inkrafttreten**

Diese Anlage tritt zeitgleich mit der Unterzeichnung des Hauptvertrages in Kraft und bildet einen integralen Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung.