

Anregungs- und Beschwerdeservice der HonestPassion Global Medicine

1. Klare Kommunikation und Transparenz:

Der Anregungs- und Beschwerdeservice von HonestPassion Global Medicine steht Kunden und Bewerbern zur Verfügung, insbesondere Pflegefachkräften, die mit HonestPassion Global Medicine oder einem seiner Kooperationspartner eine Qualifizierungs- oder Vermittlungsvereinbarung zur Fachkraftvermittlung nach Deutschland geschlossen haben.

Unser Anregungs- und Beschwerde-Service hat das Ziel, zeitnah auf Reklamationen zu reagieren, um das Vertrauen unserer Kunden zu erhalten und sicherzustellen, dass ihre Anliegen ernst genommen und angemessen bearbeitet werden. HonestPassion Global Medicine ist daran interessiert, transparente und faire Lösungen für berechtigte Beschwerden zu finden. Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität.

2. Zentrale Anlaufstelle:

Eine Anregung oder Beschwerde wird schriftlich an die angegebenen E-Mail-Adressen oder auf anderen verfügbaren Wegen direkt an uns geäußert und intern dem zuständigen Mitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen.

Öffnungszeiten

(Mitteleuropäische Zeit)

Montag bis Freitag:

8.00 - 18.00 Uhr

3. Schnelle Reaktion:

Kunden erhalten unverzüglich eine Bestätigung des Eingangs ihrer Beschwerde, bzw. Anregung. Innerhalb von 5 Tagen nach Eingang der Anregung oder Beschwerde wird ein persönlicher Kontakt hergestellt, um den Kunden, bzw. Bewerber über den Fortschritt zu informieren.

4. Gründliche Untersuchung:

Beschwerden werden gründlich und objektiv untersucht. Dazu werden relevante Informationen gesammelt und gegebenenfalls zusätzliche Klärungen eingeholt.

5. Klärung und Lösung:

Die HonestPassion Global Medicine wird eng mit dem Kunden/Bewerber zusammenarbeiten, um Beschwerden zu klären und angemessene und faire Lösungen anzubieten. Anregungen zur Verbesserung unserer Prozesse sind ebenfalls willkommen.

6. Kundenfeedback:

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung werden Kunden um Feedback gebeten. Dies erfolgt über direkte Rücksprache um sicherzustellen, dass die Kunden mit der Art und Weise, wie ihre Beschwerde behandelt wurde, zufrieden sind, und um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.

7. Dokumentation und Analyse:

Alle eingegangenen Beschwerden sowie die durchgeführten Maßnahmen werden sorgfältig dokumentiert. Die Honest Passion GmbH wird regelmäßig Beschwerdedaten analysieren, um Trends zu identifizieren und mögliche Schwachstellen im Vermittlungsprozess zu erkennen, die behoben werden müssen.

8. Schulung und Sensibilisierung:

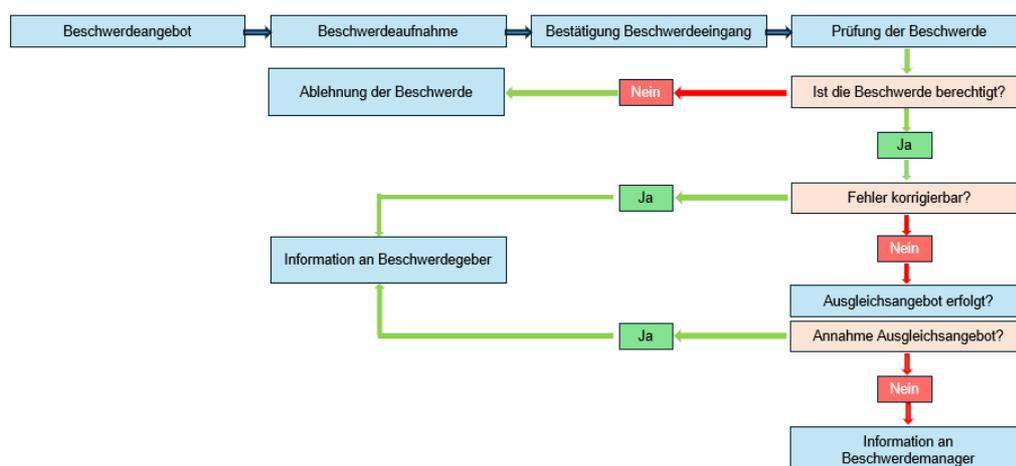
Mitarbeiter, die am Anregungs- und Beschwerdemanagement beteiligt sind, werden in effektiver Kommunikation, Konfliktlösung und Kundenorientierung geschult. Sie werden sensibilisiert für die Bedeutung eines respektvollen Umgangs mit Beschwerden und die Wichtigkeit, Kundenanliegen ernst zu nehmen.

9. Regelmäßige Überprüfung und Anpassung

Das Anregungs- und Beschwerdemanagement wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst, um sicherzustellen, dass es den sich ändernden Bedürfnissen der Kunden gerecht wird.

Der Beschwerdemanagement-Prozess hat vereinfacht dargestellt folgenden Ablauf:

Beschwerdemanagement der HonestPassion Global Medicine



Unser Versprechen:

Wir stehen mit unserem Namen für die Qualität unserer Dienstleistung. Sollten Kunden nicht zufrieden sein, erarbeiten wir Lösungen, um die Situation zu verbessern. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unsere Priorität.

HonestPassion

Formular Beschwerdebearbeitung intern

Beschwerdegrund, Inhalt der Beschwerde:		
Wer muß informiert werden? Wird landessprachliche Unterstützung benötigt?		
Was ist zu veranlassen?		
Beschwerde aufgenommen am:	Datum	
Beschwerde aufgenommen durch: Name des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin:		
Prüfung: Ist die Beschwerde berechtigt?		
Korrekturmaßnahmen durchgeführt? Wurde ein Lösungsvorschlag unterbreitet? Welcher?		
Beschwerde bearbeitet und erledigt?		
Ja	Nein	Datum