Beschwerdeordnung

GWS talent transfer GmbH | Internationale Pflegevermittlung Indien – Deutschland
Stand: 08.10.2026

§ 1 Zweck und Geltungsbereich

Diese Beschwerdeordnung regelt die kostenlose, zugängliche, vertrauliche und nachvollziehbare Entgegennahme, Bearbeitung und Abhilfe von Beschwerden im Rahmen der von GWS verantworteten internationalen Anwerbung und Vermittlung indischer Pflegefachpersonen nach Deutschland. Sie gilt für GWS sowie für Vorgänge mit Geschäftspartnern, Recruitingpartnern, Sprachschulen, Subagenten und sonstigen tatsächlich für GWS handelnden Dritten entlang der Dienstleistungskette. Sie ergänzt Vermittlungsverträge, AGB und Grundsatzerklärung.

§ 2 Beschwerdeberechtigte

Beschwerden können insbesondere Pflegefachpersonen, Bewerberinnen und Bewerber, ehemalige Teilnehmende, Angehörige, Beschäftigte sowie Hinweisgebende und bevollmächtigte Vertrauenspersonen einreichen. Eine Beschwerde ist unabhängig vom Stand des Bewerbungs-, Anerkennungs-, Visa- oder Beschäftigungsverfahrens möglich. Anonyme Meldungen werden geprüft, soweit die verfügbaren Angaben dies erlauben.

§ 3 Beschwerdegegenstände

Meldbar sind insbesondere unzulässige Vermittlungsgebühren (Candidate Fees), Kautionen, Deposits, Vertragsstrafen, unzulässige Rückzahlungsforderungen, Täuschung über Arbeitsbedingungen, Diskriminierung, Druck, Drohungen, Einbehaltung von Pässen oder Originaldokumenten, Datenschutzverstöße, mangelhafte Information, Probleme bei Anerkennung, Sprache, Einarbeitung und Integration sowie Verstöße gegen Menschenrechte und die Güte- und Prüfbestimmungen „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“.

§ 4 Beschwerdewege und Erreichbarkeit

Beschwerden können direkt an GWS in Deutschland gerichtet werden – ohne vorherige Kontaktaufnahme mit einem indischen Recruitingpartner oder Arbeitgeber. Zugangswege: schriftlich per Post an GWS talent transfer GmbH, Nordring 8a, 85417 Marzling, Deutschland; per E-Mail an die vor Veröffentlichung von der Geschäftsführung zu bestätigende Beschwerdeadresse: beschwerde@gws-experts.com ; telefonisch unter +49 151 61735220 ; persönlich nach Vereinbarung. Eine Meldung in Deutsch oder Englisch ist möglich; bei Bedarf wird eine verständliche sprachliche Unterstützung organisiert. Diese Wege sind kostenlos; notwendige angemessene Kommunikationshilfen dürfen keine Zugangshürde darstellen.

§ 5 Unabhängigkeit, Vertraulichkeit und Benachteiligungsverbot

Beschwerdeführende dürfen wegen einer Beschwerde keine Nachteile, Vergeltung, Drohungen, Vertragsstrafen oder Beeinträchtigungen ihrer Vermittlung erleiden. Die Bearbeitung erfolgt durch eine benannte, möglichst nicht am beanstandeten Vorgang beteiligte Person. Bei Interessenkonflikten übernimmt eine andere zuständige Person oder die Geschäftsführung. Angaben werden nur nach dem Need-to-know-Prinzip und unter Beachtung der DSGVO verarbeitet. Vertraulichkeit wird im gesetzlich möglichen Umfang gewahrt.

§ 6 Ablauf und Fristen

1. Eingang: Jede Meldung wird mit Eingangsdatum und Vorgangsnummer registriert.
2. Eingangsbestätigung: grundsätzlich innerhalb von drei Arbeitstagen, soweit Kontaktdaten vorliegen.
3. Erstprüfung: Zuständigkeit, Dringlichkeit, Gefährdung und erforderliche Sofortmaßnahmen werden bewertet.
4. Sachverhaltsklärung: Betroffene werden angehört; Verträge, Zahlungsbelege und Unterauftragnehmernachweise können geprüft werden.
5. Entscheidung und Abhilfe: Das Ergebnis und die nächsten Schritte werden verständlich mitgeteilt.
6. Abschluss und Nachverfolgung: Umsetzung wird dokumentiert. Ziel ist eine abschließende Bearbeitung innerhalb von drei Wochen ab Eingang; ist dies wegen Komplexität nicht möglich, erhält die beschwerdeführende Person innerhalb dieser Frist einen begründeten Zwischenbescheid und einen neuen voraussichtlichen Termin.

§ 7 Sofortmaßnahmen und Abhilfe

Bei akuter Gefährdung, Zwang, Drohungen, Einbehaltung von Originaldokumenten oder erheblichen finanziellen Belastungen prüft GWS unverzüglich Schutzmaßnahmen, setzt nötigenfalls Vermittlungsschritte aus und informiert – soweit erforderlich und zulässig – zuständige Stellen. Geeignete Abhilfe kann Rückgabe von Dokumenten, Korrektur falscher Informationen, Vertragsänderung, Schutz vor Benachteiligung, unabhängige Beratung, Wiederherstellung von Rechten oder Beendigung der Zusammenarbeit mit verantwortlichen Partnern umfassen.

§ 8 Employer Pays und Rückerstattung

Erhebt ein von GWS eingesetzter Geschäftspartner oder ein anderes zurechenbares Kettenglied entgegen dem Zahlungsverbot Gebühren oder Kosten, die nach den einschlägigen Güte- und Prüfbestimmungen dem Employer-Pays-Prinzip unterfallen, stellt GWS sicher, dass der Pflegefachperson sämtliche entsprechenden nachweislich geleisteten Zahlungen vollständig erstattet werden. Die Erstattung darf nicht von einem erfolgreichen Rückgriff gegen den Partner abhängig gemacht werden. GWS dokumentiert Zahlungsgrund, Betrag, Nachweise, Erstattungsentscheidung und tatsächlichen Zahlungseingang. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

§ 9 Prüfung der Dienstleistungskette

GWS prüft menschenrechtliche Risiken regelmäßig und anlassbezogen im internen Qualitäts- und Prozessmanagement; hierbei können Instrumente der ILO-Due-Diligence herangezogen werden. Geschäftspartner müssen vertraglich zur Weitergabe einschlägiger Anforderungen an jedes weitere Kettenglied, zur Auskunft, Mitwirkung und Abhilfe verpflichtet werden. GWS kann allgemeine und anlassbezogene Audits, Unterlagen und Nachweise verlangen und bei schweren oder wiederholten Verstößen vertragliche Kündigungsrechte ausüben.

§ 10 Dokumentation, Datenschutz und Aufbewahrung

GWS führt ein geschütztes Beschwerderegister mit Vorgangsnummer, Datum, Beschwerdeart, Risiko, Zuständigkeit, Prüfmaßnahmen, Fristen, Entscheidung, Abhilfe, Erstattung und Abschluss. Zugriffsrechte werden beschränkt. Aufbewahrung und Löschung richten sich nach einem dokumentierten Löschkonzept, gesetzlichen Pflichten und dem Erforderlichkeitsgrundsatz; pauschale unbegrenzte Speicherung ist ausgeschlossen. Für Prüfungen werden Nachweise datenschutzkonform bereitgestellt.

§ 11 Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung

Die Beschwerdestelle wertet Fälle, Bearbeitungszeiten, wiederkehrende Ursachen, Partnerauffälligkeiten und Wirksamkeit von Abhilfemaßnahmen mindestens quartalsweise aus. Die Geschäftsführung prüft die Ordnung mindestens jährlich sowie anlassbezogen bei Änderungen der Güte- und Prüfbestimmungen, der Rechtslage oder der Dienstleistungskette. Erkenntnisse fließen in Risikoanalyse, Vertragsgestaltung, Schulung und Partnersteuerung ein.

§ 12 Externe Beratung und weitere Rechte

Das interne Verfahren schränkt weder den Zugang zu unabhängigen Beratungsstellen, Gewerkschaften, Behörden, Gerichten noch gesetzliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsrechte ein. GWS stellt auf Wunsch Informationen zu geeigneten unabhängigen Beratungsangeboten bereit. Eine Beschwerde kann jederzeit zurückgenommen werden, soweit gesetzliche Schutz- oder Aufklärungspflichten dem nicht entgegenstehen.

§ 13 Inkrafttreten und Veröffentlichung

Diese Ordnung tritt nach schriftlicher Freigabe durch die Geschäftsführung in Kraft. Sie wird auf Deutsch und Englisch in verständlicher Form zur Verfügung gestellt, auf der Website veröffentlicht und vor bzw. während des Vermittlungsprozesses zugänglich gemacht. Zuständigkeiten, Beschwerdeadresse und Telefonnummer sind vor Freigabe verbindlich einzutragen.