

NOMII-GmbH

Beschwerdeverfahren / Complaint Handling

NOMII – Faire Anwerbung und Vermittlung (GAPA/RAL-GZ 912)

Version 3.0 · 11.01.2026

Öffentlich/öffentlich zugänglich

Dokument-ID	NOMII-GAPA-SOP-02
Version	1.0
Datum	11.01.2026
Dokumentverantwortung	Quality & Compliance
Freigabe	Geschäftsführung

A. Deutsch

1. Ziel

Dieses Verfahren stellt sicher, dass Beschwerden, Hinweise und Verbesserungsvorschläge im Zusammenhang mit der Anwerbung und Vermittlung internationaler Pflegefachpersonen fair, vertraulich und zeitnah bearbeitet werden.

2. Geltungsbereich

Gilt für: Pflegefachpersonen/Kandidat:innen, Arbeitgebende/Kund:innen, Kooperationspartner, Unterauftragnehmer sowie sonstige Betroffene.

3. Beschwerdekanäle

- E-Mail: info@no-mii.com (Betreff: „Beschwerde“ oder „Complaint“)
- Telefon: +49 176 72543307
- Post: NOMII-GmbH, Schäfflerstraße 3, 80333 München, Deutschland
- Auf Wunsch: schriftliche Beschwerde in der bevorzugten Sprache (z. B. Spanisch/Deutsch).

4. Verfahrensschritte und Fristen

- Eingang & Bestätigung: Bestätigung des Eingangs innerhalb von 3 Arbeitstagen (sofern Kontakt möglich).
- Erstprüfung & Kategorisierung: Einordnung nach Dringlichkeit/Risiko (z. B. Gebührenforderung, Diskriminierung, Dokumentenrückhalt, Falschinformation, Datenschutz).
- Sachverhaltsaufklärung: Dokumentenprüfung, Gespräche, ggf. Einbindung von Partnern – unter Wahrung der Vertraulichkeit.
- Rückmeldung: Begründete Rückmeldung und Lösungsvorschlag in der Regel innerhalb von 20 Arbeitstagen.
- Abschluss & Dokumentation: Abschlussvermerk, Maßnahmenplan, Lessons Learned.

5. Schutz vor Benachteiligung

NOMII untersagt jede Form von Repressalien gegen Personen, die in gutem Glauben Beschwerden oder Hinweise vorbringen. Dies gilt insbesondere gegenüber Pflegefachpersonen im laufenden Prozess.

6. Eskalation und externe Stellen

Wenn eine Beschwerde nicht einvernehmlich gelöst werden kann oder eine schwerwiegende Verletzung vermutet wird, kann eine Eskalation an die Geschäftsführung erfolgen. Betroffene können sich zudem an externe Beratungs- und Beschwerdestellen wenden (z. B. unabhängige Beratungsstellen zu Migration/Integration).

7. Datenschutz

Beschwerden werden gemäß DSGVO vertraulich behandelt. Es werden nur die zur Bearbeitung erforderlichen personenbezogenen Daten verarbeitet. Aufbewahrungsfristen richten sich nach gesetzlichen Vorgaben und berechtigten Interessen (Dokumentationspflichten).

8. Verantwortlichkeiten

- Erstannahme: Quality & Compliance (oder beauftragte Person).
- Entscheidung/Abschluss: Geschäftsführung oder benannte Vertretung.
- Einbindung Dritter: nur soweit notwendig und datenschutzkonform.

9. Veröffentlichung

Dieses Beschwerdeverfahren wird öffentlich zugänglich bereitgestellt und in für Herkunftsländer geeigneten Sprachen angeboten.

B. Español

1. Objetivo

Este procedimiento asegura que reclamos, denuncias y sugerencias asociadas al reclutamiento y colocación de profesionales de enfermería se gestionen de manera justa, confidencial y oportuna.

2. Alcance

Aplica a: candidatos/as, empleadores/clientes, partners, subcontratistas y cualquier parte afectada.

3. Canales de reclamo

- Correo: info@no-mii.com (asunto: "Reclamo" / "Complaint")
- Teléfono: +49 176 72543307
- Dirección postal: NOMII-GmbH, Schäfflerstraße 3, 80333 München, Deutschland
- Se acepta reclamo escrito en el idioma preferido (p. ej., español/alemán).

4. Etapas y plazos

- Recepción y acuse: confirmación de recepción dentro de 3 días hábiles (si existe contacto).
- Revisión inicial y categorización: por urgencia/riesgo (p. ej., cobro de fees, discriminación, retención de documentos, desinformación, protección de datos).
- Investigación: revisión documental, entrevistas, y eventualmente coordinación con terceros, resguardando confidencialidad.
- Respuesta: respuesta fundamentada y propuesta de solución, normalmente dentro de 20 días hábiles.
- Cierre y registro: acta de cierre, plan de medidas y aprendizaje.

5. Prohibición de represalias

NOMII prohíbe represalias contra quien, de buena fe, presente un reclamo o denuncia. Esto incluye especialmente a candidatos/as que se encuentren en proceso.

6. Escalamiento y vías externas

Si no se logra una solución satisfactoria o existe sospecha de incumplimiento grave, el caso puede escalar a Gerencia. Adicionalmente, la persona afectada puede acudir a instancias externas de asesoría y reclamo (por ejemplo, centros independientes de asesoría migratoria/integración).

7. Protección de datos

Los reclamos se tratan de forma confidencial bajo RGPD/DSGVO. Solo se procesa la información estrictamente necesaria para resolver el caso, respetando los plazos de conservación exigidos por ley.

8. Responsabilidades

- Recepción: Quality & Compliance (o persona designada).
- Decisión y cierre: Gerencia (Geschäftsführung) o su reemplazo.
- Participación de terceros: únicamente cuando sea necesario y cumpliendo RGPD/DSGVO.

9. Publicación

Este procedimiento se publica de manera accesible y se ofrece en idiomas adecuados para los países de origen.