

Joinera

Beschwerdeverfahren

Complaint Procedure

Procédure de Réclamation

اجراء الشكاوى

رويه رسيدكى به شكايات

Beschwerdeverfahren der Joinera GmbH

Zielsetzung und Grundverständnis

Die Joinera GmbH steht für eine faire, transparente und rechtskonforme Vermittlung internationaler Fachkräfte. Unser Beschwerdeverfahren hat das Ziel, Hinweise auf Unregelmäßigkeiten, Verstöße oder Verbesserungspotenzial systematisch aufzunehmen, sorgfältig zu prüfen und angemessen zu bearbeiten. Es richtet sich an alle Beteiligten unseres Vermittlungs- und Integrationsprozesses und soll sicherstellen, dass jede Beschwerde ernst genommen und objektiv behandelt wird.

Beschwerdeberechtigte

Eine Beschwerde können einreichen:

- Fachkräfte, die sich aktuell oder in der Vergangenheit im Vermittlungs- oder Integrationsprozess mit Joinera befinden/befanden
- Unternehmen, die mit Joinera im Rahmen eines Vermittlungsvertrags zusammenarbeiten
- Dritte mit berechtigtem Bezug zu unseren Leistungen (z. B. Behörden, Bildungseinrichtungen, Kooperationspartner)

Einreichungswege

Beschwerden können auf folgenden Wegen eingereicht werden:

E-Mail: kontakt@joinera.de

Postanschrift: Joinera GmbH, Göbenstraße 10–12, 50672 Köln, Deutschland

Telefon: +49 170 6833330

Persönlich: Im direkten Gespräch mit unseren Ansprechpartner:innen

Anonyme Beschwerden sind möglich, können jedoch unter Umständen nicht vollständig aufgeklärt werden. Alle personenbezogenen Daten werden streng vertraulich behandelt und nur mit ausdrücklicher Zustimmung weitergegeben.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Schritt 1: Eingang & Bestätigung – Innerhalb von 48 Stunden bestätigen wir den Eingang.

Schritt 2: Prüfung & Bearbeitung – Maximal 14 Arbeitstage, ggf. Verlängerung bei komplexen Fällen.

Schritt 3: Rückmeldung & Ergebnis – Schriftliche Mitteilung der Ergebnisse und Maßnahmen.

Schritt 4: Dokumentation & Verbesserungsmaßnahmen – Aufnahme in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Ombudsstelle

In besonders schwerwiegenden, sensiblen oder wiederholten Fällen kann auf Wunsch der beschwerdeführenden Person oder bei Bedarf eine unabhängige Ombudsperson eingeschaltet werden.

Abschlussbemerkung

Die Joinera GmbH betrachtet Beschwerden nicht als Störung, sondern als wertvolle Chance zur Weiterentwicklung.

Complaint Procedure of Joinera GmbH

Purpose and Principles

Joinera GmbH stands for fair, transparent, and legally compliant placement of international professionals. Our complaint procedure aims to systematically receive, carefully review, and appropriately address indications of irregularities, violations, or potential improvements. It applies to all parties involved in our placement and integration process and ensures that every complaint is taken seriously and handled objectively.

Eligible Complainants

Complaints may be submitted by:

- Professionals currently or previously in the placement or integration process with Joinera
- Companies cooperating with Joinera under a placement agreement
- Third parties with a legitimate connection to our services (e.g., authorities, educational institutions, partners)

Submission Channels

Complaints can be submitted via:

Email: kontakt@joinera.de

Postal address: Joinera GmbH, Göbenstraße 10–12, 50672 Cologne, Germany

Phone: +49 170 6833330

In person: Directly to our contact persons

Anonymous complaints are possible but may not be fully resolvable. All personal data is treated confidentially and shared only with explicit consent.

Procedure Steps

Step 1: Receipt & Confirmation – Within 48 hours, we confirm receipt.

Step 2: Review & Processing – Maximum 14 business days, extendable in complex cases.

Step 3: Feedback & Outcome – Written communication of results and measures.

Step 4: Documentation & Improvement – Integration into our continuous improvement process.

Ombudsperson

In particularly serious, sensitive, or repeated cases, an independent ombudsperson may be appointed upon request or as needed.

Closing Remark

Joinera GmbH views complaints not as a disruption but as a valuable opportunity for improvement.

Procédure de Réclamation de Joinera GmbH

Objectif et Principes

Joinera GmbH s'engage à un placement équitable, transparent et conforme à la loi des professionnels internationaux. Notre procédure de réclamation vise à recevoir systématiquement, examiner attentivement et traiter de manière appropriée toute indication d'irrégularités, de violations ou de possibilités d'amélioration. Elle s'adresse à toutes les parties impliquées dans notre processus de placement et d'intégration et garantit que chaque réclamation est prise au sérieux et traitée objectivement.

Plaignants Éligibles

Une réclamation peut être déposée par :

- Des professionnels actuellement ou précédemment engagés dans le processus de placement ou d'intégration avec Joinera
- Des entreprises coopérant avec Joinera dans le cadre d'un contrat de placement
- Des tiers ayant un lien légitime avec nos services (par ex. autorités, établissements d'enseignement, partenaires)

Canaux de Soumission

Les réclamations peuvent être soumises via :

Email : kontakt@joinera.de

Adresse postale : Joinera GmbH, Göbenstraße 10–12, 50672 Cologne, Allemagne

Téléphone : +49 170 6833330

En personne : Directement à nos interlocuteurs

Les réclamations anonymes sont possibles mais peuvent ne pas être entièrement résolues. Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle et ne sont partagées qu'avec un consentement explicite.

Étapes de la Procédure

Étape 1 : Réception & Confirmation – Sous 48 heures, nous confirmons la réception.

Étape 2 : Examen & Traitement – Maximum 14 jours ouvrables, prolongeable dans les cas complexes.

Étape 3 : Retour & Résultat – Communication écrite des résultats et mesures.

Étape 4 : Documentation & Amélioration – Intégration dans notre processus d'amélioration continue.

Médiateur

Dans les cas particulièrement graves, sensibles ou répétés, un médiateur indépendant peut être désigné à la demande ou en cas de besoin.

Remarque Finale

Joinera GmbH considère les réclamations non pas comme une perturbation, mais comme une opportunité précieuse d'amélioration.

إجراء الشكاوى لشركة جوينيرا

الهدف والمبادئ

تلتزم شركة جوينيرا GmbH بالتوظيف العادل والشفاف والمتوافق مع القوانين للمهنيين الدوليين. يهدف إجراء الشكاوى لدينا إلى استلام وفحص ومعالجة أي مؤشرات على مخالفات أو انتهاكات أو فرص للتحسين بشكل منهجي ودقيق. يشمل هذا الإجراء جميع الأطراف المشاركة في عملية التوظيف والاندماج لدينا، ويضمن التعامل مع كل شكوى بجدية وحياد.

الأطراف المخولة بتقديم الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى من قبل:

- المهنيين الذين هم أو كانوا في عملية التوظيف أو الاندماج مع جوينيرا
- الشركات المتعاقدة مع جوينيرا في إطار اتفاقية توظيف
- أطراف ثالثة ذات صلة مشروعة بخدماتنا) مثل السلطات، المؤسسات التعليمية، الشركاء)

قنوات تقديم الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى عبر:

البريد الإلكتروني: kontakt@joinera.de

العنوان البريدي: Joinera GmbH, Göbenstraße 10–12, 50672 Köln, Deutschland

الهاتف: +49 170 6833330

شخصيًا: مباشرة إلى ممثلينا

من الممكن تقديم شكاوى مجهولة الهوية، لكن قد لا يمكن حلها بالكامل. تُعامل جميع البيانات الشخصية بسرية ولا تتم مشاركتها إلا بموافقة صريحة.

خطوات الإجراء

- الخطوة 1: الاستلام والتأكيد – خلال 48 ساعة نؤكد الاستلام.
- الخطوة 2: المراجعة والمعالجة – مدة أقصاها 14 يوم عمل، مع إمكانية التمديد في الحالات المعقدة.
- الخطوة 3: الرد والنتيجة – إخطار كتابي بالنتائج والإجراءات المتخذة.
- الخطوة 4: التوثيق والتحسين – إدراج الشكاوى في عملية التحسين المستمرة لدينا.

الوسيط

في الحالات الخطيرة أو الحساسة أو المتكررة، يمكن تعيين وسيط مستقل بناءً على الطلب أو حسب الحاجة.

ملاحظة ختامية

لا تعتبر شركة جوينيرا الشكاوى إزعاجًا، بل فرصة قيمة للتحسين.

رویه رسیدگی به شکایات شرکت جوینرا

هدف و اصول

شرکت جوینرا GmbH متعهد به جذب نیروهای بین‌المللی به شیوه‌ای عادلانه، شفاف و مطابق با قوانین است. رویه رسیدگی به شکایات ما با هدف دریافت، بررسی دقیق و رسیدگی مناسب به گزارش‌های مربوط به تخلفات، نقض قوانین یا فرصت‌های بهبود، به صورت نظام‌مند طراحی شده است. این فرایند شامل همه طرف‌های درگیر در فرایند جذب و ادغام ما می‌شود و تضمین می‌کند که هر شکایتی با جدیت و بی‌طرفی رسیدگی شود.

افراد مجاز به ارائه شکایت

شکایت می‌تواند توسط موارد زیر ارائه شود:

- متخصصانی که اکنون یا قبلاً در فرایند جذب یا ادغام با جوینرا بوده‌اند
- شرکت‌هایی که بر اساس قرارداد جذب با جوینرا همکاری دارند
- اشخاص ثالث با ارتباط قانونی به خدمات ما (مانند مقامات، مؤسسات آموزشی، شرکا)

راه‌های ارسال شکایت

شکایات می‌توانند از طریق موارد زیر ارسال شوند:

ایمیل: kontakt@joinera.de

آدرس پستی: Joinera GmbH, Göbenstraße 10–12, 50672 Köln, Deutschland

تلفن: +49 170 6833330

حضور: مستقیماً به نمایندگان ما

امکان ارسال شکایات به صورت ناشناس وجود دارد، اما ممکن است رسیدگی کامل به آن‌ها ممکن نباشد. تمامی اطلاعات شخصی به صورت محرمانه نگهداری شده و تنها با رضایت صریح به اشتراک گذاشته می‌شوند.

مراحل رسیدگی

مرحله 1: دریافت و تأیید – طی 48 ساعت دریافت شکایت تأیید می‌شود.

مرحله 2: بررسی و رسیدگی – حداکثر 14 روز کاری، قابل تمدید در موارد پیچیده.

مرحله 3: پاسخ و نتیجه – اعلام کتبی نتایج و اقدامات انجام شده.

مرحله 4: مستندسازی و بهبود – ادغام در فرایند بهبود مستمر.

میانجی

در موارد بسیار جدی، حساس یا تکراری، می‌توان بنا به درخواست یا نیاز یک میانجی مستقل منصوب کرد.

یادداشت پایانی

شرکت جوینرا شکایات را مزاحمت نمی‌داند، بلکه آن‌ها را فرصتی ارزشمند برای بهبود تلقی می‌کند.