

## : Beschwerdemanagement

### Problem / Fragestellungen

- Wie findet eine Information im Verband ihren Weg?
- Wie kann es Betroffenen leichter gemacht werden, über Vorkommnisse auch zu berichten?

### Hintergrund

Natürlich herrscht in Jugendverbänden insgesamt eine sehr offene Kommunikationskultur. Bei vielen gehört es „zum guten Ton“, dass Missstände angesprochen, Kritik und Lob geäußert werden. Das ist in der demokratischen Grundorientierung begründet hat aber natürlich auch pragmatische Gründe. Wem es im Jugendverband nicht gefällt, der sucht sich eine andere Gruppe.

Natürlich ist es aber etwas anderes, ob ich mich in einer Freizeit darüber beklage, dass das Programm wenig abwechslungsreich und das Essen mir nicht schmeckt oder ob ich zum Beispiel auf anzügliche Äußerungen meines Gruppenleiters hinweisen kann.

Ein gutes Beschwerdemanagement hilft, dass Unbehagen eher geäußert wird und dass die Information an der richtigen Stelle landet. Es geht darum, mit Kritik strategisch umzugehen. Es ist daher eine präventive Maßnahme, da es für ein Klima sorgt, in dem Teilnehmende wie Leitende ihre Rückmeldungen gerne und in einem Gefühl der Sicherheit geben.

### Ziele

- Wir haben für uns die Orte und Strukturen gefunden, in denen Beschwerden gut aufgehoben sind und konstruktiv bearbeitet werden können.
- Wir stellen eine Transparenz darüber her, welche Konsequenzen die Rückmeldungen haben.

### Praxis und Methoden

Große Organisationen betreiben ein sehr aufwändiges Beschwerdemanagement und unterhalten dafür ganze Abteilungen. Eine solche Praxis ist in Jugendverbänden unrealistisch und gar nicht nötig. Es geht vielmehr darum möglichst konstruktiv im Umgang mit Rückmeldungen zu sein. Die Umsetzung hat viel mit der eigenen Struktur zu tun. Als erste Ideen lassen sich aufzählen:

- Orte für regelmäßige Gespräche schaffen (Morgenrunde, Ist-Was-Runde...)
- Der berühmte Kummerkasten, denn nicht jede/r möchte Rückmeldungen laut äußern
- Klare Ansprechpartner/innen schaffen
- An allen Orten eine Kultur des Austausch fördern
- Transparenz darüber schaffen, wie mit den Rückmeldungen umgegangen wurde

Der oben stehende Text ist ein Teil des Infoportals „Prävention & Kindeswohl“ des Hessischen Jugendrings, das unter [www.hessischer-jugendring.de](http://www.hessischer-jugendring.de) zu finden ist.

Hessischer Jugendring | Schiersteiner Str. 31-33 | 651987 Wiesbaden | [info@hessischer-jugendring.de](mailto:info@hessischer-jugendring.de)

