

## Protokoll

Veranstaltung: AK Qualität  
 Datum: 18.01.2024  
 Zeit: 10:00 – 12:00 Uhr  
 Ort: Zoom-Videokonferenz

Teilnehmer\*innen:

Manfred	Fuß	Futureline
Knuth	Gründer	Wildfang e.V.
Thorsten	Maier	Reisenetz
Nora	Wollny	BundesForum
Dennis	Peinze	BundesForum

Leitung: Knuth Gründer  
 Protokoll: Dennis Peinze

### TOP 1 Begrüßung und Orientierung

Knuth Gründer begrüßt die Teilnehmenden herzlich zum Treffen des Arbeitskreises. Wie im Einladungsschreiben skizziert, geht es in dieser Sitzung, neben dem allgemeinen Austausch zu aktuellen Herausforderungen, um die Festlegung der Schwerpunktthemen für das Jahr 2024, insbesondere um das geäußerte Bedürfnis, im Umgang mit Anfragen bzw. Beschwerden an uns als Verbände, Vereine und Organisationen auf Bundesebene sicherer umzugehen.

### TOP 2 Allgemeiner Austausch

Die Webseite [hashtag-q.de](https://hashtag-q.de) besteht seit mittlerweile drei Jahren. Der damalige Prozess zum Zustandekommen des Projektes und die damit verbundenen Anforderungen werden kurz erläutert. Momentan ist die Finanzierung der Webseite durch Projektgelder nicht mehr gedeckt, verursacht aber Kosten von ca. 700 Euro pro Jahr. Dies ist vor allem der Tatsache geschuldet, dass das Hosting über die Agentur von Stefanie Adler erfolgt, welche die Seite damals auch erstellt hat.

Die Anwesenden betonen die Wichtigkeit eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses und auch die Darstellung dessen der Öffentlichkeit und den Zielgruppen gegenüber. Die Geschäftsstelle wird beauftragt, die Fortsetzung der Seite abzusichern, mit Stefanie Adler nachzubehandeln, um die Finanzierung abzusichern und in der Fachöffentlichkeit mehr Unterstützung einzufordern.

### TOP 3 Organisation einer Online-Fortbildungsreihe 'Beschwerdemanagement für Vereine, Verbände und Organisationen'

Die Teilnehmenden diskutieren intensiv die mit der Projektidee verbundenen Anforderungen und Erwartungen. Die Geschäftsstelle wird beauftragt, anhand folgender Projektskizze eine Veranstaltungsreihe (möglichst noch im ersten Halbjahr 2024) als Online-Version zu organisieren.

## **Projektskizze**

Umgang mit Beschwerden/Anfragen als Verband

Beschwerdemanagement

- planmäßiges Vorgehen
- Kommunikation
- Strategie/Leitfaden
- Standard-Texte
- souverän und gut reagieren
- mal was anderes als Thomas Seidenberg

Online-Bewertungen

- seriöse Anbieter
- Umgang
- welchen Nutzen?
- Jens Schüren

Juristische Fragestellungen

- RA Gunnar Schley

## **TOP 3 Aktuelles und Termine**

Nach Durchführung der Seminarreihe wird über einen neuen Termin incl. thematischer Schwerpunktsetzung im Vorstand entschieden und rechtzeitig eingeladen.

Berlin, 19.01.2024