

## Effektives Beschwerdemanagement: Ein Schlüsselfaktor zur Qualitätssicherung im Kinder- und Jugendreisen

Berlin, 07.05.2024 – Kinder- und Jugendreisen sind eine unverzichtbare Erfahrung für junge Menschen, um neue Horizonte zu entdecken, Freundschaften zu knüpfen und wertvolle Lebenskompetenzen zu erlangen. Doch wie können wir sicherstellen, dass diese Reisen nicht nur unvergesslich, sondern auch sicher und qualitativ hochwertig sind? Die Antwort liegt in einem effektiven Beschwerdemanagement.

Kinder, Jugendliche und deren Eltern stehen im Mittelpunkt dieser Reisen, und ihre Sicherheit und Zufriedenheit sind von größter Bedeutung. Ein gut strukturiertes Beschwerdemanagement bietet eine entscheidende Möglichkeit, Feedback zu sammeln, potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren.

Das BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. betont die Bedeutung eines effektiven Beschwerdemanagements für die Qualitätssicherung in diesem Bereich. Durch die sorgfältige Bearbeitung von Beschwerden können nicht nur individuelle Anliegen gelöst werden, sondern es entsteht auch ein wertvolles Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung von Angeboten und Abläufen.

Insbesondere in der heutigen digitalen Ära haben Online-Bewertungen von Reiseveranstaltern und Unterkünften eine immer größere Bedeutung. Eltern und Teilnehmer\*innen verlassen sich oft auf Erfahrungsberichte anderer, um ihre Entscheidungen zu treffen. Daher ist es von entscheidender Wichtigkeit, ein Beschwerdemanagement zu etablieren, das nicht nur persönliche Beschwerden anspricht, sondern auch darauf abzielt, positive Erfahrungen zu fördern und negative zu minimieren.

Um diese wichtigen Aspekte weiter zu vertiefen, veranstaltet das BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. zwei Online-Seminare zum Thema ‚Beschwerdemanagement‘ und ‚Online-Bewertungen‘ im Kinder- und Jugendreisen. Diese Seminare werden von Expert\*innen geleitet, die gemeinsam mit den Teilnehmer\*innen die besonderen Herausforderungen des Beschwerdemanagements in diesem sensiblen Bereich erkunden und praxisnahe Strategien entwickeln wollen, um sowohl persönlich als auch online angemessen darauf zu reagieren.

Die Termine für die Online-Seminare:

23.05.2024: Beschwerdemanagement im Kinder- und Jugendreisen

28.05.2024: Online-Bewertungen: Chancen & Strategien

Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Anmeldung finden Sie auf der [Veranstaltungswebsite](#) des BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.

---

Weitere Informationen:

BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. Dennis Peinze (Geschäftsführer)

dennis.peinze@bundesforum.de [bundesforum.de](#)

**Das BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.** ist der Zusammenschluss bundesweit tätiger Verbände, Träger und Organisationen, die im Bereich des Kinder- und Jugendreisens tätig sind. Die gemeinsame Arbeit ist von Vielfalt, Offenheit, gegenseitiger Bereicherung und gleichberechtigter Kommunikation geprägt. Ziel ist die Förderung, Weiterentwicklung und Stärkung des Kinder- und Jugendreisens.

**Mitglieder im BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.**

Bundesarbeitsgemeinschaft Katholisches Jugendreisen e.V.

Bundesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendherholungszentren e.V.

Bundesverband Individual- und Erlebnispädagogik e.V.

Deutsches Jugendherbergswerk Hauptverband für Jugendwandern und Jugendherbergen e.V.

Deutsche Sportjugend im Deutschen Olympischen Sportbund e.V.

Fachverband Deutscher Sprachschulen und Sprachreise-Veranstalter e.V.

Freizeit ohne Barrieren Paderborn e.V.

Kindervereinigung e.V.

Kolpingwerk Deutschland

Martas Hotels und Gästehäuser Berliner Stadtmission

Reisenetz – Der Fachverband für Kinder- und Jugendreisen e.V.

Reisen und Freizeit mit jungen Leuten e.V.

Transfer e.V.

Volksbund Deutsche Kriegsgräberfürsorge e.V.

Verband Deutscher Schullandheime e.V.

