



Mit besten Empfehlungen

„Es war eine sehr schöne Zeit. Besonders gefallen hat den Kindern der Stockbrotabend in der Grillhütte.“

Eine Lehrerin über ihre Klassenfahrt in die Jugendherberge Burg Blankenheim

Gästezufriedenheit und Qualitätsverbesserung sind die tragenden Säulen unseres Qualitätsmanagements. Zur Evaluierung der Gästezufriedenheit nutzt der DJH-Landesverband Rheinland das Open-Feedback-System (OFS) des DJH-Hauptverbandes. Nach zwei Jahren Praxiserfahrung lässt sich sagen: Das OFS hat sich erfolgreich etabliert und liefert aufgrund der hohen Rücklaufquoten wertvolle Erkenntnisse zur Fortentwicklung der Angebote. Ähnlich wie im Jahr zuvor, sendeten 2024 rund 30 Prozent der per Mail angeschriebenen Gäste des DJH-Landesverbands Rheinland den Feedback-Fragebogen zurück. Auch die Weiterempfehlungsquote, die bei 4,79 von 5 möglichen Punkten lag, war ähnlich hoch wie in 2023 (4,78). Sehr erfreulich: In allen Einzelkategorien verbesserten sich die Bewertungen gegenüber dem Vorjahr. Die beste Bewertung erhielt die Kategorie „Service & Atmosphäre“ (4,6); die größten Bewertungssprünge gab es für die Kategorien „Umwelt & Nachhaltigkeit“ mit 4,33 Punkten (+0,9) sowie „Preis-Leistung“ mit 4,25 Punkten (+0,7). In der Gesamtschau bewerteten die Gäste den DJH-Landesverband Rheinland mit 4,41 Punkten – auch dies eine Verbesserung gegenüber 2023 (4,37).

„Wir waren zum zweiten Mal für unser Bigband-Probenwochenende da. Erneut waren der Service und die Unterstützung durch die Mitarbeitenden top! Wir

kommen gerne wieder.“

Susanne K. über ihren Probenaufenthalt in der Jugendherberge Bad Honnef

Transparent: Service, Ambiente, Ausstattung

Insbesondere für die Teams der Jugendherbergen sind die Rückmeldungen der Gäste in Kategorien wie Service, Ambiente oder Ausstattung nützlich. Sie werden regelmäßig analysiert und für konkrete Optimierungen vor Ort genutzt. Das Open-Feedback-System sorgt aber nicht nur für wertvolle interne Erkenntnisse, sondern bietet auch Gästen eine transparente Übersicht über die Qualität der Jugendherbergen. Besucher auf den Internetseiten der jeweiligen Jugendherbergen sehen sowohl die Bewertungen aller Kategorien als auch einige von Gästen autorisierte, aber anonymisierte Kommentare.

**„Aufenthalt in einer Jugendherberge mit 71 Jahren.
Hätte ich schon 50 Jahre vorher machen sollen!“**

Matthias J. über seinen Aufenthalt in der Jugendherberge Xanten

[Zurück zur Kategorie](#)