



## Neues Open Feed Back System

**„Wir kommen seit vielen Jahren immer wieder gerne hierher. Die Programmküche ist ideal für uns und auch dieses Jahr sind die Plätzchen gut gelungen :)“**

Eine Lehrerin über ihre Klassenfahrt einer Sekundarstufe I in der Jugendherberge Bad Honnef

### Qualität sichern: Ihre Meinung zählt

Die Qualitätssicherung ist ein ständiger Prozess, weshalb die Service-Kette der Jugendherbergen im Rheinland nicht bei der Abreise ihrer Gäste endet. Die Mitarbeitenden möchten auch wissen, wie Gäste ihren Aufenthalt erlebt haben, wie zufrieden sie mit dem Angebot und Service vor Ort waren. Bislang hatte der DJH-Landesverband Rheinland zur Evaluation der Gästezufriedenheit gängige Online-Tools genutzt. 2023 hat er sich an das Open Feed Back System (OFS) des DJH-Hauptverbandes angeschlossen. Seither lässt sich qualifizierter und transparenter ermitteln, wie zufrieden die Gäste zum Beispiel mit der Sauberkeit, der Ausstattung, der Verpflegung und dem Service waren. Die Feedbacks der Gäste werden regelmäßig in den Team-Meetings der Jugendherbergen besprochen und sind eine hervorragende Grundlage für gezielte Verbesserungen. Im DJH-Landesverband Rheinland sind die Erkenntnisse nach einem Jahr Praxiserfahrung außerordentlich positiv - ganz so, wie die Rückmeldungen der Gäste.

**„Wir sind jedes Mal sehr zufrieden. Wir kommen immer wieder gerne.“**

Eine Wandergruppe über ihren Aufenthalt in der Jugendherberge Simmerath-Rurberg

## **Hohe Weiterempfehlungs-Quote**

Wenige Tage nach ihrem Aufenthalt erhalten die Gäste eine E-Mail mit der Bitte um Beantwortung eines Feedback-Fragebogens. Dort können sie in Kategorien wie Service, Ambiente oder Ausstattung Punkte vergeben und abschließend angeben, ob sie die Jugendherberge weiterempfehlen würden. In einem Textfeld sind zudem freie Kommentare möglich. Besonders erfreulich: 31 Prozent aller angeschriebenen Gäste des DJH-Landesverband Rheinland reagierten 2023 mit einem Feedback und auch die Weiterempfehlungsquote war mit 4,78 von 5 möglichen Punkten hoch. Gleich darauf folgte die Kategorie Service & Atmosphäre mit 4,75 Punkten. In der Gesamtschau bewerteten die Gäste den DJH-Landesverband Rheinland mit 4,37 Punkten. Für alle Gäste transparent nachzulesen sind die Bewertungen aller Kategorien jeweils auf den Internetseiten der Häuser in Form von Sterne-Symbolen. Auch einzelne Kommentare sind dort abgebildet - allerdings anonymisiert und auch nur dann, wenn ein Gast dazu sein Einverständnis erklärt hat.

**„Wir wohnten im Baumhaus, es war ein sehr schönes Wochenende. Ich kann die Jugendherberge nur empfehlen. Das Außengelände ist beeindruckend. Wir kommen bei besserem Wetter noch einmal wieder.“**

Eine Familie nach ihrem Aufenthalt in der Jugendherberge Waldbröl „Panarbora“

## **Eigener Fragebogen für Schulklassen**

Um die hohen Qualitätsstandards für Klassenfahrten zu halten oder zu verbessern, erhalten Lehrer\*innen einen Flyer, dessen Fragebogen den Fokus auf die erlebte

Programmqualität legt. Über die hauseigenen Leistungen der Jugendherbergen hinaus können Lehrende dort differenzierte Einschätzungen zur Stimmigkeit des Programms oder zu den Referent\*innen geben - unter anderem zu deren pädagogischer Kompetenz oder auch, wie sie die im Vorfeld besprochenen Ziele der Klassenfahrt berücksichtigt haben. Die Auswertung dieser Fragebögen besprechen die Teams der Jugendherbergen regelmäßig mit ihren Kooperationspartnern.

**„Wir haben ein sehr freundliches Jugendherbergsteam kennengelernt, das gerne Hilfestellungen gegeben hat. Das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt, es ist eine gute und preisgünstige Möglichkeit für eine Klassenfahrt.“**

Der Lehrer einer Klasse der Sekundarstufe I über seinen Aufenthalt in der Jugendherberge Brüggen

[Zurück zur Kategorie](#)