



Kulanz- und Kompensationsentscheidungen treffen

Angemessen reagieren, wenn eine Beschwerde einen Ausgleich braucht

Kulanz sollte nachvollziehbar sein und im Verhältnis zum Anlass stehen – zu wenig wirkt kleinlich, zu viel untergräbt die eigene Wirtschaftlichkeit und schafft Präzedenzfälle. Diese Checkliste unterstützt eine faire und im Team konsistente Entscheidungsfindung.

Einordnung

Eine saubere Einordnung ist die Grundlage jeder fairen Entscheidung.

- ☐ **Die Beschwerde ist nach Schweregrad eingeordnet**
Einfach, komplex, kritisch oder emotional – jede Stufe braucht anderes Vorgehen.
- ☐ **Ein Zeitrahmen für die Reaktion ist festgelegt und wird eingehalten**
Je kritischer der Fall, desto schneller sollte reagiert werden.

Entscheidung

Konsistenz zwischen ähnlichen Fällen schafft Vertrauen im ganzen Team.

- ☐ **Die Kompensation steht im Verhältnis zum Schaden bzw. zur Beeinträchtigung**
Orientierung an vergleichbaren, früheren Fällen hilft bei der Einschätzung.
- ☐ **Bei Bedarf ist die Entscheidung mit Team oder Leitung abgestimmt**
Besonders bei größeren oder ungewöhnlichen Kompensationen.
- ☐ **Die Kulanzentscheidung ist dokumentiert**
Erleichtert vergleichbare Entscheidungen beim nächsten Mal deutlich.
- ☐ **Die Rückmeldung an den Gast erfolgt persönlich und zeitnah**
Eine unpersönliche Standardmail schwächt die Wirkung der Geste.

PRAXISTIPP

Eine kurze interne Faustregel-Tabelle für typische Fälle (z. B. Lärm, defekte Technik, Wetter) beschleunigt Entscheidungen und sorgt für Konsistenz im ganzen Team.



Weitere kostenlose Downloads

Alle Leitfäden und Checklisten auf einen Blick: QR-Code scannen oder jmk-beratung.de/download besuchen.

Rechtlicher Hinweis: Diese Checkliste wurde nach bestem Wissen und Gewissen erstellt und dient der praktischen Orientierung für die Arbeit in christlichen Gästehäusern. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Fachberatung im Einzelfall und begründet keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Angaben. Für Entscheidungen, die auf dieser Grundlage getroffen werden, wird keine Haftung übernommen.