



Beschwerden professionell annehmen und bearbeiten

Vom ersten Kontakt bis zur dokumentierten Rückmeldung

Wie eine Beschwerde im ersten Moment aufgenommen wird, entscheidet häufig über den gesamten weiteren Verlauf – und darüber, ob aus einem unzufriedenen Gast ein treuer Wiederkehrer wird. Diese Checkliste begleitet den vollständigen Prozess von der Annahme über die Bearbeitung bis zur Nachbereitung im Team.

Annahme

Der erste Eindruck zählt: Ruhe und echtes Zuhören deeskalieren fast jede Situation.

- ☐ **Die Beschwerde wurde sofort und ruhig entgegengenommen**
Keine Rechtfertigung oder Abwehr im ersten Moment – erst zuhören.
- ☐ **Es wurde aktiv zugehört, ohne zu unterbrechen**
Auch unangenehme Formulierungen des Gastes zunächst stehen lassen.
- ☐ **Das Anliegen wurde in eigenen Worten zusammengefasst und bestätigt**
Das signalisiert echtes Verständnis und reduziert Eskalation.
- ☐ **Kontaktdaten und Sachverhalt sind vollständig dokumentiert**
Zeitpunkt, Ort und beteiligte Personen möglichst genau festhalten.

Bearbeitung

Klare Zuständigkeiten und Fristen schaffen Verbindlichkeit gegenüber dem Gast.

- ☐ **Die Beschwerde ist nach Schweregrad eingeordnet (einfach, komplex, kritisch)**
Diese Einordnung bestimmt Tempo und Beteiligte der Bearbeitung.
- ☐ **Zuständige Person bzw. Abteilung ist informiert oder die Weiterleitung veranlasst**
Weiterleitung nicht als Abschieben missverstehen – Rückmeldung bleibt Chefsache.
- ☐ **Klare nächste Schritte und ein Zeitrahmen wurden dem Gast kommuniziert**
Auch eine Zwischeninformation ist besser als tagelanges Schweigen.
- ☐ **Die Rückmeldung an den Gast erfolgte fristgerecht**
Idealerweise innerhalb von 48 Stunden, auch wenn die Lösung noch offen ist.

Nachbereitung

Beschwerden sind eine kostenlose Rückmeldung zur eigenen Qualität – wenn man sie nutzt.

- ☐ **Der Fall ist im Beschwerdeannahmeprotokoll festgehalten**
So lassen sich wiederkehrende Muster über die Zeit erkennen.
- ☐ **Im Team wurde reflektiert, was daraus gelernt werden kann**
Kurzer Punkt in der nächsten Teambesprechung genügt oft schon.

PRAXISTIPP

Führen Sie eine einfache Ampel-Statistik (grün/gelb/rot) über alle Beschwerden eines Quartals – Muster werden so auf einen Blick sichtbar.



Weitere kostenlose Downloads

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

Quelle: Leitfaden für Leitende Teil 3 – Zuhören, Demut und Versöhnung – Beschwerdemanagement mit Herz sowie Leitfaden für Leitende Teil 5 – Hoffnung auf Erneuerung – Praxisleitfaden

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.

© Jens-Martin Krieg · Gruppenhausberatung / JMK-Beratung

Stand: 11.08.2026