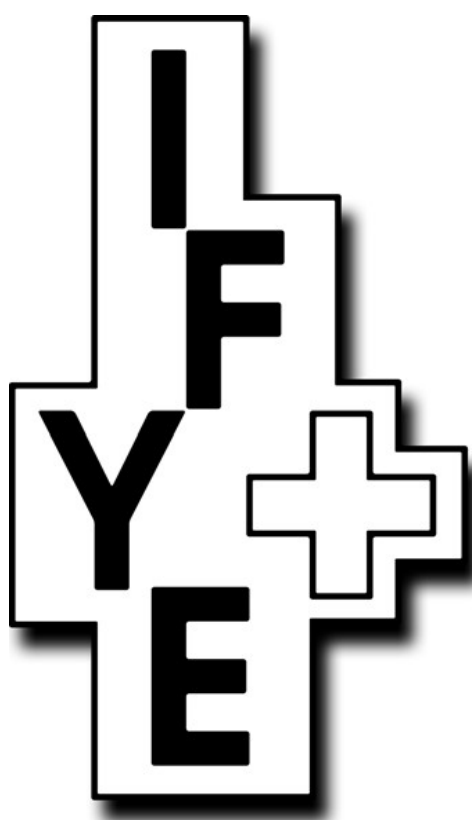




**Schweizerischer Verein für
Landjugendaustausch
IFYE-Swiss**

Reklamationsschema



Stand: März 2018

(Einfachheitshalber wird im folgenden Dokument auf die gendergerechte Sprache verzichtet)

Zweck dieses Dokuments

Das Reklamationsschema soll als erstes dazu dienen, eine Reklamation von anderen Rückmeldungsarten, wie sie im Verein IFYE-Swiss vorkommen, abzugrenzen. Zweitens sollen dementsprechend Verantwortlichkeiten im Falle einer Reklamation innerhalb des Vereins und vor allem im Vorstand geregelt werden. Als dritter Punkt sollen Prozesse und Abläufe als auch deren Laufzeiten geregelt werden. Es finden sich zudem zwei Formulare betreffend der Behandlung und der Analyse von Reklamationen an dieses Dokument angehängt.

Definition und Abgrenzung von Rückmeldungsarten

Im Verein IFYE-Swiss kommt es im Rahmen des ordentlichen Jugendaustauschs gemäss den Vereinsstatuten zu Rückmeldungen. Die verschiedenen Arten von Rückmeldungen, die alle im Überbegriff Kritik beherbergt sind, sollen nachfolgend kurz benannt werden und dazu dienen, den Begriff Reklamation etwas einzugrenzen.

Kritik

Als Kritik wird im Verein IFYE-Swiss eine prüfende Beurteilung nach begründeten Kriterien angesehen. Im Rahmen unseres Handelns für den Landjugendaustausch wird zwischen folgenden Kritiken differenziert:

- ! positive Kritik (z.B. das Lob, die Anerkennung)
- ! konstruktive Kritik (z.B. Hinweis oder Bemerkung zur Verbesserung einer Situation oder eines Ablaufs)
- ! Selbstkritik (z.B. differenzierte Überprüfung des eigenen Verhaltens oder eigener Prozesse)

- ! negative Kritik (z.B. der Tadel, die Reklamation, die Beschwerde)
- ! destruktive Kritik (z.B. vernichtender Hinweis)

Aufgrund der bewährten Strukturen betreffend positiver, konstruktiver Kritik oder Selbstkritik im Verein IFYE-Swiss, werden diese Punkte im Folgenden nicht behandelt. Es ist aber nicht ausgeschlossen, dass das vorliegende Schema nach Erachten des IFYE-Swiss-Vorstandes einmal um diese Punkte erweitert wird.

An dieser Stelle sollen nur die negative oder die destruktive Kritik näher betrachtet und ausgeführt werden.

Dazu folgende Definition einer Reklamation, welche für IFYE-Swiss in den Umfang der negativen oder destruktiven Kritik fällt:

Reklamation

Als Reklamation werden sämtliche Rückmeldungen von vereinsexternen Personen aufgrund einer Unzufriedenheit betreffend den Austauschprogrammen, den Organisationsprozessen oder dem Austauschbetrieb und dessen Koordination definiert. Ebenfalls als Reklamationen gelten Rückmeldungen dieser Art von Personen des Vereins IFYE-Swiss oder dessen Vorstand.

Eine Reklamation kann mündlich oder schriftlich erfolgen und kann an folgende Instanzen gerichtet sein:

- ! die verursachende Stelle (z.B. Gastfamilien, Länderkoordinatorinnen, Länderkoordinatoren)
- ! Verantwortliche im Verursachenden (z.B. Vorstand)
- ! externe Stellen

Ziele einer Reklamation an IFYE-Swiss können sein:

- ! Korrektur eines Fehlers
- ! Revision einer Entscheidung
- ! Entschuldigung für ein als unangemessen empfundenes Verhalten
- ! Prozess- oder Strukturänderung

Reklamationen können aus Sicht des Vorstandes von IFYE-Swiss berechtigt oder nicht berechtigt sein. Eine Reklamation wird unabhängig ihrer Berechtigung angenommen und bearbeitet. Erst im Bearbeitungsprozess wird über die Berechtigung einer Reklamation befunden.

Reklamationen sind für IFYE-Swiss massgeblich ein wertvolles Feedback bezüglich Verbesserungspotenzialen im Verein und in der Landjugendaustauschorganisation und eine Chance, die Beziehungen zwischen den involvierten Parteien durch eine angepasste, sachgerechte Lösung zu stärken.

Eingrenzung von Reklamationen

IFYE-Swiss verfügt über ein eigenes Rückmeldungssystem für Gastfamilien, Outgoings und Incomings. Sämtliche Kritik wird über dieses Rückmeldungssystem, welches auf Fragebogen und Schlussberichten beruht, aufgenommen und ausgewertet. Unter „Rückmeldungssystem IFYE-Swiss“ wird dieses System näher beschrieben und kurz erklärt.

Als Reklamation wird nur negative oder destruktive Kritik angesehen, welche nicht nach dem Auswertungssystem von IFYE-Swiss bearbeitet werden kann und eines separaten, speziellen Prozesses zur Lösungsfindung bedarf.

Eine Reklamation ist als haltlos und ungerechtfertigt zu erachten, sollte sie organisationsfeindlicher Herkunft sein oder sollte sie Unwahrheiten beinhalten.

Rückmeldungssystem IFYE-Swiss

Jegliche Rückmeldungen und Anregungen (von Vereinsmitgliedern, Verbänden, aussenstehenden Personen, ...) gelangen über ein Vorstandsmitglied oder ein OK-Mitglied an den Vorstand. Je nach Art der Rückmeldung werden die Verbesserungen direkt den verantwortlichen Personen in Auftrag gegeben oder die Rückmeldungen werden an einer Vorstandssitzung oder per E-Mail-Umfrage auf ihre Richtigkeit und Dringlichkeit überprüft und das weitere Vorgehen wird vom Vorstand entschieden. Das Behandeln der Rückmeldungen muss vom Präsidenten veranlasst werden.

Rückmeldungen über Gastfamilien (von Incomings):

Alle Rückmeldungen werden vom Gastfamilienverantwortlichen aufgenommen und systematisch abgelegt. So kann über jede Familie eine Dokumentation geführt werden. Um die Aussagen zu bewerten, müssen die Incoming-Verantwortlichen ihre Erfahrungen mit den Incomings miteinfließen lassen. Die Auswertung der Rückmeldungen erfolgt an der Februar-Sitzung (am Samstagnachmittag).

Die Rückmeldungen dienen dazu, die Incomings im nächsten Jahr gezielter den Gastfamilien zuteilen zu können. Allenfalls müssen die Gastfamilien durch den Gastfamilien-Verantwortlichen auf Probleme angesprochen werden. Eine Lösung des Problems muss vereinbart werden.

Rückmeldungen über Organisation im Gastland (von Outgoings):

Die Outgoing-Verantwortlichen fordern die Schlussberichte der Outgoings ein. Die Hinweise zum Gelingen des Austausches und der Organisation im Land werden mit den eigenen Erfahrungen und den letztjährigen Rückmeldungen verglichen. Bei Problemen muss Kontakt mit den Organisatoren im Gastland aufgenommen werden. Verbesserungen müssen abgemacht werden. Können keine Änderungen vorgenommen werden, muss der Vorstand informiert werden. Diese Umstände müssen den nächsten Outgoings an der Selektion mitgeteilt werden oder der Austausch mit diesem Land muss sistiert werden.

Rückmeldungen über Organisation IFYE-Swiss (von Incomings, Outgoings, Gastfamilien):

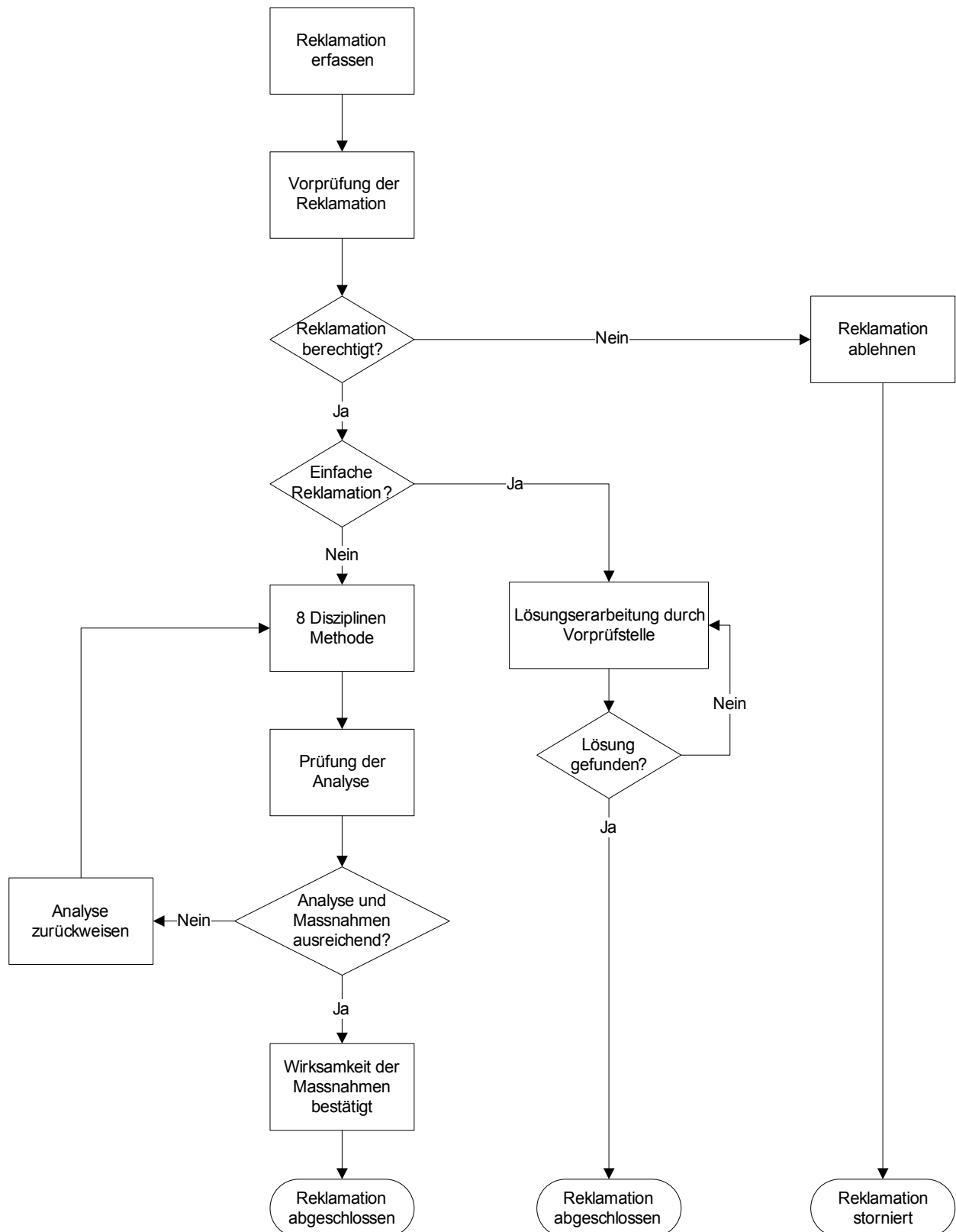
Die Rückmeldungen werden nach der Februarsitzung von den Länderverantwortlichen ausgewertet und zusammengestellt. Das Wichtigste wird an der Vorbereitungssitzung vor der HV vorgetragen und über nötige Veränderungen der IFYE-Swiss-Struktur wird diskutiert/abgestimmt.

Rückmeldungen über Incomings (von Gastfamilien):

Während dem Aufenthalt der Incomings in den Gastfamilien müssen die Länderverantwortlichen Probleme schlichten, die auf Grund von Charakterzügen oder des Verhaltens der Incomings entstehen. Die Incomings müssen ev. gebeten werden ihr Verhalten zu ändern oder besser zu erklären, warum sie so handeln.

Reklamationsbearbeitungsprozess

Die Bearbeitung eines Reklamationsprozesses wird hier für den Verein IFYE-Swiss dargelegt. Der beschriebene und auf den Austauschverein adaptierte Prozess basiert auf dem Beschwerdebehandlungsablauf nach VDA QMC und der darin enthaltenen 8 Disziplinen Methode.



Prozessablauf

Als erstes wird eine Reklamation, welche nach „Eingrenzung von Reklamationen“ als solche definiert ist und nicht unter eine normale Rückmeldung fällt, erfasst. Dazu dient das „Reklamationsprotokoll“, womit erste Daten zur Reklamation und der reklamationsführenden Person aufgenommen werden können.

Z.B: Eine Gastfamilie beschwert sich bei dem Gastfamilienverantwortlichen während des Aufenthaltes eines Incomings über dessen Benehmen. Diese nimmt die Daten der reklamierenden Gastfamilie, des Incomings und die Umstände der Reklamation auf.

Danach erfolgt von der reklamationserfassenden Person eine Vorprüfung oder eine Erstbeurteilung der Reklamation. Dieser Prozess kann auch unter Herbeiziehen einer spezialisierten Person geschehen. Es wird über die Situation befunden und bei berechtigter Reklamation gemäss Eingrenzung werden weitere Bearbeitungsschritte eingeleitet. Sollte die Reklamation nicht berechtigt sein, so wird sie abgelehnt und storniert.

Z.B: Die Gastfamilienverantwortliche kontaktiert den für das Incoming verantwortliche Länderkoordinator und den Präsidenten von IFYE-Swiss. Gemeinsam wird darüber entschieden, welcher Art diese Reklamation ist.

Sollte die Reklamation einfacher Herkunft sein – d.h. sollte ein offensichtlicher Lösungsweg bereits von den vorprüfenden Personen erfasst werden können – so wird die Reklamation als einfach eingestuft und anschliessend durch diese behandelt. Wurde eine Lösung gefunden, gilt die Reklamation als abgeschlossen. Wenn nicht, muss die Lösungsfindung in der gleichen Gruppe neu initialisiert werden, bis gemeinsam mit allen beteiligten Personen eine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Z.B: Als mögliche Lösung wurde eine vorzeitige Umplatzierung zur nächsten Gastfamilie evaluiert. Ist es der darauffolgenden Gastfamilie möglich, das Incoming früher als geplant aufzunehmen, so wird die Umplatzierung im gemeinsamen Einverständnis in Gang gesetzt und vorgenommen. Dementsprechend wurde für die Beteiligten eine Lösung gefunden und die Reklamation kann abgeschlossen werden.

Handelt es sich laut der Vorprüfung um keine einfache Reklamation, so wird die 8 Disziplinen Methode angewendet (siehe „Die 8 Disziplinen Methode“).

Konnten anhand dieser Methode Massnahmen eingeführt und eine Kontrolle derer durchgeführt werden, so wird eine abschliessende Analyse (Siehe „Abschliessende Analyse des Reklamationsfalls“) des Reklamationsprozesses verfasst.

Z.B: Konnte keine rasche Umplatzierung stattfinden, so muss innerhalb eines kleinen Teams – hier beispielsweise Länderkoordinatoren, Gastfamilienverantwortliche, Präsident, ... - zuerst unter den beteiligten Parteien geschlichtet werden (Sofortmassnahmen zur Schadensbegrenzung). Andere Massnahmen (beispielsweise Austauschabbruch, Aufenthalt bei vorstandsinternen Personen, u. ä.) unter Berücksichtigung der Ursachen müssen nun geprüft werden. Ihre Wirksamkeit muss ebenfalls beachtet werden.

Durch den Präsidenten wird anschliessend diese Analyse und die darin erwähnte Lösung oder Massnahmen geprüft.

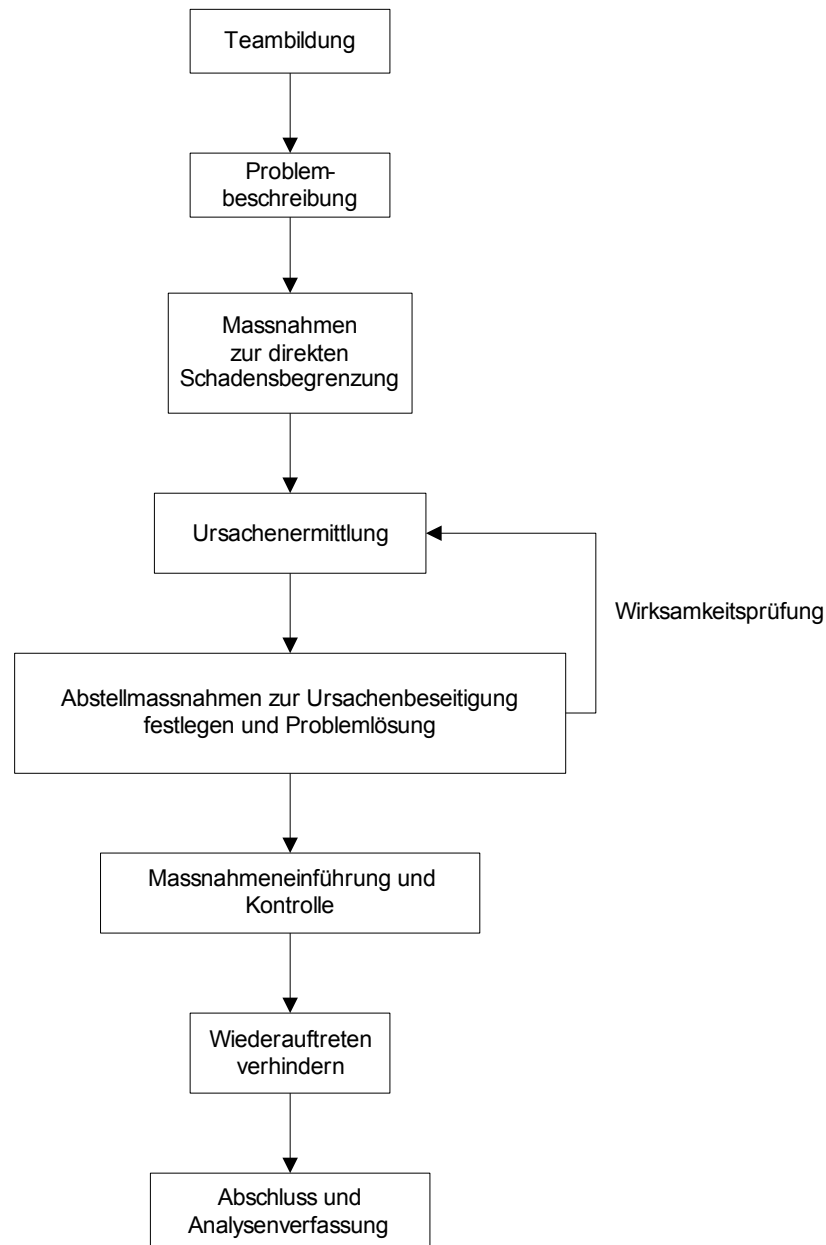
Z.B: Der Präsident fragt nach Eintreten der Massnahme bei der Gastfamilie nach und beurteilt die Wirksamkeit.

Wurde die Analyse aufgrund nicht wirksamer Massnahmen oder von nicht zufriedenstellenden Lösungen zurückgewiesen, so wird der Bearbeitungsprozess mittels der 8 Disziplinen Methode neu gestartet, mit dem Ziel, andere angepasste Massnahmen und Lösungen zur Zufriedenstellung der reklamierenden und der involvierten Personen zu finden.

Konnte die Wirksamkeit der Massnahmen bestätigt werden und konnten die involvierten Personen zufriedengestellt werden, so gilt die Reklamation als abgeschlossen.

Die 8 Disziplinen Methode

Diese Methode soll nicht gross kommentiert werden. An der Stelle wird daher auch auf die Fachliteratur verwiesen, wo detailliert die verschiedenen Prozessschritte beschrieben werden. Anbei nur eine Kurzerläuterung über die acht Stufen der Methode:



1. **Stufe:** Ein Team aus Personen mit entsprechender Prozesskenntnis, Zeit und Bereitschaft zur Mitarbeit zusammenstellen.
2. **Stufe:** Problembeschreibung und Quantifizierung auf Basis der realen Reklamationssituation, inklusive der Beschreibung der involvierten Parteien.
3. **Stufe:** Massnahmenveranlassung, damit die Auswirkungen des Problemprozesses nicht erweitert werden, sondern beibehalten oder geschlichtet werden können.
4. **Stufe:** Suche der wahrscheinliche(n) Ursache(n) und deren unabhängige Prüfung.
5. **Stufe:** Festlegung der Abstellmassnahme(n) und der Wirksamkeitsprüfung aus Sicht der involvierten und der reklamationführenden Personen.
6. **Stufe:** Einführung der Massnahme(n) in den Prozess und Kontrolle (Abschliessende Analyse).
7. **Stufe:** Anpassung des QM-Systems, um zu verhindern, dass ähnliche Probleme auftreten können.
8. **Stufe:** Abschluss der Teamarbeit, Sicherung der Erfahrung.

Zuständigkeiten, Kommunikatinskanäle und Laufzeiten

Zuständigkeiten

Untenstehend soll erklärt werden, wie Reklamationen im Idealfall an den Verein IFYE-Swiss gelangen sollten. Es ist aber aufgrund der Organisationsstruktur von IFYE-Swiss nicht gegeben, dass diese Wege in jedem Fall so gewählt werden.

Telephonische Reklamationen können auf folgenden Wegen an IFYE-Swiss gelangen:

- ! Allgemeine Reklamationen: Sekretariat
- ! Reklamationen von Gastfamilien: Gastfamilienverantwortlicher
- ! Reklamationen von Incomings: Länderkoordinatoren
- ! Reklamationen von Outgoings: via Partnerorganisationen oder vom Outgoing direkt

Schriftliche Ebenen für Reklamationen sind (In der Regel ans Sekretariat gelangend):

- ! Post-Weg/Korrespondenz-Weg
- ! E-Mail
- ! Schlussberichte
- ! Besondere Bemerkungen in Fragebögen

In jedem Fall wird nach Reklamationseingang Kontakt mit dem Präsidenten von IFYE-Swiss aufgenommen. Er bestimmt nach Beurteilung der Reklamation den weiteren Vorgang und beruft nach Bedarf ein Team (meist bestehend aus Vorstandsmitgliedern) für die 8 Disziplinen Methode ein oder wählt den Kurzlösungsweg.

Kommunikationskanäle

Der Informationsfluss ist in Prozessabläufen zur Reklamationsbehandlung sehr wichtig. Daher sollen die wichtigsten Kanäle nachfolgend definiert werden. Es liegt aber im Ermessen und in der Beurteilung der reklamationsbearbeitenden Personen, wer in speziellen Fällen für die Kommunikation zuständig ist.

Kommunikation unter den reklamationsbearbeitenden Personen:

- ! Direkte Gespräche, direkter Kontakt
- ! Per Telefon
- ! Via Email
- ! Über IP-Telephonie/Videokonferenzen
- ! Mittels Instant-Messaging

Die Informations- und Kommunikationskanäle:

- ! Allgemeine Reklamationen → Sekretariat → Präsidium (→ Vorstand oder ausgewählte Personen)
- ! Reklamationen von Gastfamilien → Gastfamilienverantwortliche → Präsidium (→ Vorstand oder ausgewählte Personen)
- ! Reklamationen von Incomings → Länderkoordinatoren → Präsidium (→ Vorstand oder ausgewählte Personen)
- ! Reklamationen von Outgoings → Partnerorganisationen → Länderkoordinatoren → Präsidium (→ Vorstand oder ausgewählte Personen)

Laufzeiten

In der Regel werden Reklamationen innerhalb von IFYE-Swiss sehr rasch behandelt. Um einen Zeithorizont für die Reklamationsbehandlungsabläufe zu setzen wurden folgende Laufzeiten definiert:

Die Laufzeiten verstehen sich ab Eingang der Reklamation bei einer oben erwähnten Stelle:

- ! Reklamationserfassung, Vorprüfung der Reklamation innerhalb 2 Tagen
- ! Einberufung einer Kleingruppe innerhalb 3 Tagen
- ! Lösungsfindung in der Kleingruppe innert 5 Tagen
- ! Einberufung eines Teams nach der 8 Disziplinen Methode innert 5 Tagen
- ! Massnahmen zur direkten Schadensbegrenzung innerhalb 5 Tagen
- ! Massnahmeneinführung und Kontrolle, Verfassen abschliessende Analyse innert einer Woche bis zwei Wochen

Die erwähnten Laufzeiten sind als Richtwerte zu betrachten. Es können Abweichungen von diesen auftreten. IFYE-Swiss bemüht sich jedoch, die Reklamationen raschstmöglich zu behandeln und für eine schnelle aber dennoch zufriedenstellende Lösung zu suchen.

Zu diesem Reklamationsschema

Die in diesem Dokument erwähnten Prozesse beschreiben ausschliesslich die Behandlung von Reklamationen. Das Reklamationsschema dient als Richtlinie und als Hilfestellung in nicht alltäglichen Reklamationen. Diese werden gemäss deren Definition und Eingrenzung als solche eingestuft. Meistens lassen sich solche Reklamationen über den kurzen Lösungsweg behandeln. Es soll auch erwähnt sein, dass je nach Situation ein von den beschriebenen Prozessen abweichender Weg zur Problembeseitigung oder zur Lösungsfindung gewählt werden kann. Dies liegt im Ermessen des Präsidiums oder des Vorstandes von IFYE-Swiss.



Reklamationsprotokoll

Datum des Eingangs der Reklamation:

Name und Funktion der aufnehmenden Person:

Name des Reklamationsführers:

In welchem Bezug steht der Reklamierer zu IFYE-Swiss?

Über welchen Kanal gelangt die Reklamation an den Vorstand von IFYE-Swiss?

Kurze Zusammenfassung des Reklamationsinhaltes:

Nächste Schritte:

Ort, Datum, Unterschrift der Reklamations-aufnehmenden Person:



Abschliessende Analyse des Reklamationsfalls

Reklamationsfall vom:

Thema der Reklamation:

Massnahmen/Lösung zur Reklamation:

An der Lösung beteiligte Personen:

Wie können solche Reklamationen in Zukunft vermieden werden?

Was kann bei der Reklamationenabwicklung noch verbessert werden?

Ort, Datum, Unterschrift des Präsidenten IFYE-Swiss:
