

Reisenetz 
Deutscher Fachverband für Jugendreisen

Torstr. 61 | 10119 Berlin | Germany
Fon +49 (0)30.24 62 84 30
Fax +49 (0)30.24 62 84 90
info@reisenetz.org
www.reisenetz.org



Reisenetz 
Deutscher Fachverband für Jugendreisen

Qualität im Kinder- und Jugendreisen

Übersicht zu den Qualitätssystemen
und Qualitätssiegeln



Ausgabe Februar 2015

Die Erstellung dieser Broschüre wurde gefördert durch das
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung	3
Übersicht	4
„Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität“	5
„QMJ Sicher Gut!“ Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen, Rahmenbedingungen Reisebegleitung	6
„QMJ für Unterkünfte“ Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen . . .	8
„OK für Kids“ Qualitätszeichen	10
TUVdotCOM – „TÜV Rheinland geprüfter Dienstleistungsprozess“ Geltungsbereich: Klassenfahrten/Jugendgruppenreisen	12
„Geprüfte Reisetouristik Qualität“	14
Jugendaktion „GUT DRAUF: Bewegen, entspannen, essen – aber wie!“	17
„Qualität erlebnispädagogischer Programme und Anbieter – Mit Sicherheit pädagogisch!“ (beQ)	20
„ServiceQualität Deutschland“	22
Mitgliedschaft im Fachverband Deutscher Sprachreise- Veranstalter e.V. (FDSV)	24
Schlusswort	26
Übersicht der Qualitätssiegel und -systeme im Kinder- und Jugendreisen	28
Adressen und Ansprechpartner	33

EINFÜHRUNG

Viele kennen das Problem vom täglichen Einkauf: Auf Lebensmitteln und Drogerieartikeln prangen die unterschiedlichsten Qualitätszeichen, die uns zum Kauf eines Produktes animieren sollen. Einige dieser Zeichen sind dann noch geeignet, uns den Kauf mit einem guten Gewissen zu versüßen, denn wenn etwas mit „Öko...“, „Bio...“ oder „Fair ...“ etikettiert ist, kann es ja zumindest nicht ganz schlecht sein.

Wenn wir ehrlich sind, wissen wir nur in den wenigsten Fällen, was sich genau hinter diesen Auszeichnungen verbirgt. Sind sie „hausgemacht“ oder objektiv? Hat der Hersteller die Auszeichnung gekauft oder verliehen bekommen? Beziehen sie sich auf Kriterien, die mir selbst wirklich wichtig sind?

Bewegen wir uns dann noch in der virtuellen Welt des Internets, werden wir von weiteren Siegeln fast erschlagen. Nicht nur das Produkt hat eines (oder mehrere), auch der „Shop“ ist ausgezeichnet und der Zahlungsweg am besten auch noch mal. So kann man bei einem einfachen Online-Einkauf mehr Sterne sehen als an einem trüben Nachthimmel.

Bei Kinder- und Jugendreisen haben wir es aber mit einem besonderen „Produkt“ zu tun: Umtausch ausgeschlossen! Die Entscheidung für oder gegen einen Anbieter will gut überlegt sein, zumal neben dem reinen Leistungsvergleich ja auch häufig die Sorge um die Kinder eine Rolle spielt, die man für die Reisezeit aus seiner Obhut entlässt. Hier spielt Vertrauen eine große Rolle und natürlich Erfahrungen, die man selbst oder andere mit bestimmten Anbietern gemacht haben.

An diesem Punkt können auch Qualitätssiegel eine unterstützende Rolle spielen, besonders wenn wir auch tatsächlich wissen, was sie tatsächlich aussagen. Hier soll die vorliegende Broschüre unterstützen, die einen Überblick über gebräuchliche Auszeichnungen schafft, die wir im Kinder- und Jugendreisen vorfinden können.

Dieser Überblick erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, zumal die – glücklicherweise – dynamische Qualitätsentwicklung in diesem Bereich immer neue Ergebnisse zeigen wird. Es soll auch nicht Partei ergriffen werden für das eine oder gegen das andere Siegel. Vielmehr möchten wir für eine Transparenz sorgen, die Ihnen hilft, Reiseentscheidungen für Ihre Kinder und mit Ihren Kindern zu treffen.

Ludwig Ottenbreit, Reisetouristik e.V. – Deutscher Fachverband für Jugendreisen

ÜBERSICHT

1. „Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität“
2. „QMJ Sicher Gut!“ Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen, Rahmenbedingungen Reisebegleitung
3. „QMJ für Unterkünfte“ Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen
4. „OK für Kids“ Qualitätszeichen
5. TÜVdotCOM – „TÜV Rheinland geprüfter Dienstleistungsprozess“ Geltungsbereich: Klassenfahrten/Jugendgruppenreisen
6. „Geprüfte Reisenetz Qualität“
7. Jugendaktion „GUT DRAUF: Bewegen, entspannen, essen – aber wie!“
8. „Qualität erlebnispädagogischer Programme und Anbieter – Mit Sicherheit pädagogisch!“ (beQ)
9. „ServiceQualität Deutschland“
10. Mitgliedschaft im Fachverband Deutscher Sprachreise-Veranstalter e.V. (FDSV)

„Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität“



Mit dem Qualitätskonzept „Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität“ formuliert das DJH die Basisstandards für eine zukunfts- und serviceorientierte Jugendherbergsarbeit. Es wird kontinuierlich weiterentwickelt.

Das Qualitätskonzept „Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität“ beschreibt Basisstandards auf vier Ebenen:

1. auf der Ebene der Managementqualität
2. auf der Ebene der Servicequalität (Service, Verpflegung, Unterkunft)
3. auf der Ebene der Qualität des Programmangebots
4. auf der Ebene der Hardware (Zimmerausstattung, Gemeinschaftsräume, Außenanlagen, Haustechnik)

und vereint damit die „weichen Management-, Programm- und Servicefaktoren“ mit Qualitätsanforderungen im Bereich der Ausstattung und der Außenanlagen.

Es kann mit seiner Auditversion zur Qualitätsprüfung von Jugendherbergen eingesetzt werden. Das erfolgreiche Bestehen des Audits wird durch ein Zertifikat, ein Hausschild und den Einsatz des Logos „100% geprüfte Qualität“ dokumentiert. Die Qualitätsprüfung erfolgt alle drei Jahre und wird von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der DJH-Akademie durchgeführt.

Das Qualitätskonzept „Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität“ soll gleichzeitig als Basisstandardwerk für alle DJH-Landesverbände dienen, die mit einem anderen Qualitätsmanagementsystem arbeiten (z. B. SERQUA, TÜV, ServiceQualität Deutschland, Smile, QMJ, HI-Quality). Erreicht werden soll damit die Integration dieser Basisstandards in deren praktizierte Qualitätsmanagementsysteme.

Auf diese Weise gelingt es, die überaus großen und über weite Strecken vorbildlichen Qualitätsbemühungen in den Jugendherbergen der DJH-Landesverbände unter einem Dach zu vereinen und damit das DJH und seine mehr als 500 Jugendherbergen deutlich gegenüber der Konkurrenz auf dem Markt der Kinder- und Jugendunterkünfte als qualitätsorientierten Dienstleister zu positionieren.



„QMJ SICHER GUT!“ Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen, Rahmenbedingungen Reisebegleitung

Qualität entscheidet über die Zukunft von Kinder- und Jugendreisen. So lautet einer der Kernsätze des BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. aus Berlin. Im Rahmen seines „QMJ Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen, Rahmenbedingungen Reisebegleitung SICHER GUT!“ zeichnet der Dachverband Kinder- und Jugendreiseveranstalter mit einem Zertifikat aus.

Um zertifiziert zu werden, müssen zahlreiche Kriterien erfüllt werden. Beurteilt werden die 15 Bereiche: Politik und Strategie, Informationen und Öffentlichkeitsarbeit, Auswahl der Jugendreiseleiter, Kooperationsvereinbarung mit den Vertragspartnern vor Ort, Vereinbarung mit JugendreiseleiterInnen, Organisation des Einsatzes, Vorbereitung, Arbeit im Team, Bildung und Begegnung, Nachbereitung und Finanzen, Umgang mit Mitarbeitenden und Kunden, Versicherungen, Leistungen (Bus, Unterkunft, Programm). Ein externes Vor-Ort-Audit bestätigt, dass der Veranstalter hinsichtlich der Qualität der Begleitung von Jugendfreizeiten ein sehr hohes Niveau erreicht hat.

Eine qualifizierte Betreuung ist bei Kinder- und Jugendreisen unverzichtbar. Viele Kinder und Jugendliche sind bei Ferienreisen zum ersten Mal von Familie und Umgebung getrennt. Eltern möchten ihre Kinder bei Jugendreisen sicher und gut betreut wissen. Das Qualitätssiegel „SICHER GUT!“ ist eine gute Möglichkeit, Eltern über die Qualität von Jugendfreizeiten zu informieren und ihnen die Sicherheit zu geben, dass ihr Kind in guten Händen ist. Die Qualitätsprüfung erleichtert nicht nur den Eltern die Auswahl einer geeigneten Kinder- und Jugendreise, sondern bietet auch den Veranstaltern von Ferienfreizeiten wichtige Orientierungshilfen. Zertifizierte Veranstalter leisten eine vorbildliche Arbeit im Bereich von Jugendferienmaßnahmen. Das wird mit dem Qualitätssiegel „SICHER GUT!“ bestätigt.

Die zertifizierten Veranstalter legen besonderen Wert auf die Aus- und Fortbildung ihrer Leiter und Betreuer und gewährleisten den Teamenden und Teilnehmenden Sicherheit durch Verträge und Verpflichtung des Trägers.

Insgesamt haben dieses Siegel bereits knapp 25 Kinder- und Jugendreiseveranstalter nach dem entsprechenden Audit erhalten. Weitere Organisationen, besonders aus den Bereichen Sprache, Sport und Erlebnispädagogik, bewerben sich darum. Das einheitliche Bewertungssystem gibt Einblick und dient nicht zuletzt als Hilfe zur Qualitätsprüfung für den Reiseanbieter selbst. Das

BundesForum hat – gefördert aus dem BMFSFJ Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unter Beteiligung von transfer e.V. aus Köln – das Instrument zur Bewertung gemeinsam mit dem fjs e.V. – Förderverein für Jugend und Sozialarbeit aus Berlin aufbauend auf das Projekt Quifud – Qualität in Freiwilligendiensten entwickelt, das von der Robert-Bosch-Stiftung aus Stuttgart gefördert wird. Die bisher zertifizierten Reiseveranstalter sind: die KiEZe Frauensee und Hölzerner See – Kinder- und Jugenderholungszentren in Heidesee sowie das KiEZ Inselparadies Petzow in Werder, das DRK Auf Ferientour – Deutsches Rotes Kreuz, Kreisverband Müggelspree e.V., das Projekt „Kinderglück“ der Vereinigung Freier Träger der Jugendhilfe e.V. aus Berlin, die Sportjugend Pfalz aus Kaiserslautern, der erd – Evangelischer Reisedienst aus Stuttgart, LeoLingo Sprachcamps für Kinder mit Sitz in Schwerin und Sengenthal, die Brandenburgische Sportjugend aus Potsdam, die Evangelische Kirchengemeinde Neunkirchen/Saar, die Sportjugend Hessen aus Frankfurt, das KiEZ Kinder- und Erholungszentrum Prebeler Kinderland aus Kleinerlang, Kurzzeithelden aus Berlin, EuroPartner Reisen aus Bad Wünnenberg mit einer Außenstelle in Lutherstadt Wittenberg und Abfahrtsorten in ganz Deutschland, Kiju Reisen aus der Stadt Brandenburg mit Abfahrtsorten in fast ganz Deutschland, die Sportjugend Rheinland aus Koblenz, Natur erfahren und lernen aus München, Natur bewegt e.V. aus Köln, die VOYAGE Reiseorganisation aus Paderborn mit Abfahrtsorten in ganz Deutschland, die Sportjugend Rheinland-Pfalz aus Mainz, CISV Childrens International Summer Villages mit mehreren Standorten in ganz Deutschland, Ruf Jugendreisen aus Bielefeld mit Abfahrtsorten in ganz Deutschland, up with friends – Kinder- und Jugendreisen des Diakonischen Werkes der Evangelisch-Lutherischen Kirche in Bayern, erlebnistage – Gesellschaft zur Förderung der Erlebnispädagogik mit fünf Standorten in Deutschland.

Das BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. mit Sitz in Berlin wurde 1997 in Mannheim gegründet. Seitdem setzt sich der Dachverband für eine Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung im Bereich der Mobilität zu Lernzwecken ein. Seine rund 80 Mitglieder und Partner müssen sich an die Leitsätze des BundesForum halten.

Mit dem seit Mai 2008 vergebenen „QMJ SICHER GUT! Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen, Rahmenbedingungen Reisebegleitung“ gibt es vier Bausteine des BundesForum zur Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung. Das BundesForum Kinder- und Jugendreisen wird u.a. gefördert durch das BMFSFJ Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend sowie das BMWi Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.



„QMJ für Unterkünfte“ – Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen

Insgesamt nehmen in ganz Deutschland knapp 400 Häuser an dem „QMJ für Unterkünfte – Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen“ zum Wohle der Kinder teil. Das QMJ bewertet als einziges Verfahren in diesem Bereich sowohl die Hardware der Häuser als auch die Softskills der Mitarbeitenden. Der jeweiligen Auszeichnung vorausgegangen ist zumeist ein monatelanger, teilweise sogar jahrelanger Qualitätssicherungsprozess, der alle Mitarbeitenden in der Unterkunft einbezieht. Dazu gehören auch die Teilnahme mindestens eines leitenden Mitarbeitenden an einer Qualitätsschulung sowie der Besuch eines externen Auditors in der Unterkunft vor Ort. Dabei werden u. a. die folgenden Bereiche zertifiziert und mit bis zu fünf Sternen klassifiziert: sicherheitsrelevante Punkte wie Hygiene und Brandschutz, Programmangebote (von erlebnispädagogischen Angeboten bis Spielplätzen oder Stadtrallyes) und die Zugänglichkeit für mobilitätseingeschränkte Menschen. Alle zertifizierten und klassifizierten Häuser betreuen, beraten und begleiten mit pädagogischen Programmen und anderen tollen Angeboten kleine und große Gäste in ihren Gruppenunterkünften, die durch Qualität und hochwertige Ausstattung, aber auch durch ihren familiären und rustikalen Charme überzeugen. Alle Einrichtungen bieten jungen Leuten die Möglichkeit, bei Ferienfreizeiten, Klassenfahrten, Internationalen Begegnungen und anderen Bildungsangeboten ihre Zeit dort sinnvoll zu verbringen.

Im Mai 2007 startete nach einer fast zehnjährigen Vorbereitung das „QMJ für Unterkünfte – Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen“ in ganz Deutschland. Es richtet sich an alle Unterkünfte, die mindestens einen Schwerpunkt auf junge Leute legen. Dazu gehören Kinder und Jugendliche genauso wie junge Erwachsene. Zuvor war es vier Jahre in Mecklenburg-Vorpommern von der AG Arbeitsgemeinschaft Junges Land für junge Leute (McPom.com) erprobt worden. Das Qualitätssiegel „QMJ für Unterkünfte“ wurde u. a. in Zusammenarbeit mit dem Landesjugendring Mecklenburg-Vorpommern sowie den Landesverbänden der Jugendherbergen und Schullandheime in diesem Bundesland entwickelt. MCPom.com wird beraten von einer interministeriellen Arbeitsgruppe aus dem Wirtschafts-, Jugend- und Bildungsministerium des Landes Mecklenburg-Vorpommern. Das patentierte Qualitätszeichen be-

scheinigt, dass die ausgezeichnete Unterkunft für junge Menschen besonders geeignet und sicher ist. Das BundesForum hat das Verfahren von seinem Partner MCPom.com übernommen und in einem dialogischen Prozess mit Interessierten weiterentwickelt. Es ist bundesweit für das System verantwortlich. „QMJ für Unterkünfte“ wird u. a. vom DTV Deutschen Tourismusverband, dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie sowie der Stiftung Jugendmarke unterstützt. Die Teilnahme am Verfahren wird von den Unterkünften völlig freiwillig als Ausdruck von Selbstverpflichtung und Selbstkontrolle im Interesse des Kindeswohls beantragt, da ihnen staatliche Kontrolle oft zu zersplittert und lückenhaft ist und sie nach einem leicht zu erkennenem Zeichen suchen. Die Zertifizierung ist eine Betriebsfähigkeitsprüfung. Bescheinigt wird, dass eine Einrichtung alle gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllt. Zudem kann die Einrichtung nach Sternen klassifiziert werden. Diese gibt den Komfort wieder und umfasst Beherbergungsaspekte und pädagogische Leistungen.

Zu den rund 300 bereits zertifizierten Unterkünften gehören neben Dutzenden von eigenständig betriebenen Unterkünften alle KiEZe Kinder- und Jugendherholungszentren (in den neuen Bundesländern), alle Jugendherbergen in den Bundesländern Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg und Berlin sowie zahlreiche Hostels, Schullandheime und Einrichtungen, die von kirchlichen und Wohltätigkeitsorganisationen betrieben werden, in ganz Deutschland. Eines der nördlichsten Häuser ist das Nordkolleg in Rendsburg, eines der südlichsten der Seiml-Hof in Obing bei München, eines der westlichsten das YOUTEL in Bitburg und eines der östlichsten das EuroCamp in Frankfurt/Oder.

Das BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. als Dach der Dächer hat rund 80 Mitglieder und Partner. Es ist Mitglied der UNWTO United Nations World Tourism Organization (Madrid), von ISTO International social tourism organization (Brüssel) und der AGJ Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe (Berlin). Außerdem ist es Teil des eurodesk-Netzwerkes von Jugendinformations- und Jugendberatungsstellen in Europa (Brüssel/Bonn). Das BundesForum wurde 1997 in Mannheim zur Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung im Bereich der Mobilität zu Lernzwecken von jungen Leuten gegründet. Alle Mitglieder und Partner müssen sich an die Qualitätskriterien und Leitsätze des Verbandes mit Sitz in Berlin halten.



„OK für Kids“ Qualitätszeichen

Geprüfte Qualität schafft Vertrauen. Gerade für Eltern ist Vertrauen wichtig, wenn es um die eigenen Kinder bzw. die eigene Familie geht. Aufgrund einer Vielzahl von Angeboten ist allerdings nicht immer direkt erkennbar, welchem Produkt oder welcher Dienstleistung vertraut werden kann. Welche Angebote sind tatsächlich kinder- und familienfreundlich? Um diese Frage auf den ersten Blick zu beantworten, hat TÜV NORD gemeinsam mit dem Deutschen Kinderschutzbund (DKSB) das Qualitätszeichen „OK für Kids“ entwickelt. Anhand eines Kriterienkatalogs werden dabei die Kinderfreundlichkeit eines Unternehmens sowie deren Produkte und Dienstleistungen überprüft.

Das Qualitätszeichen „OK für Kids“ ist im Jahr 2002 mit Unterstützung der damaligen Bundesfamilienministerin Dr. Christine Bergmann eingeführt worden. Dabei handelt es sich um ein Verfahren zur Beurteilung und Zertifizierung von kinderfreundlichen Erlebnisorten bezüglich der Erfüllung der Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes (DKSB) – unter Federführung des DSKB-Landesverbandes NRW e.V. Der Deutsche Kinderschutzbund entwickelt die Kriterien für den jeweiligen Bereich. TÜV NORD obliegt die Aufgabe der Festlegung eines entsprechenden Beurteilungsverfahrens und die Durchführung der Beurteilung und Zertifizierung. Bislang richtet sich das Angebot einer Zertifizierung durch TÜV NORD vor allem an Hotels, Ferienhäuser und Pensionen, an Erlebnisparks und an Veranstalter von Kinder- und Jugendreisen. Kriterienkataloge für weitere Prüffelder sind allerdings in Vorbereitung. Die Kriterien werden dabei von Kindern als Experten in eigener Sache und einem – vom Deutschen Kinderschutzbund zusammengestellten – Team anerkannter Experten aus unterschiedlichen Fachdisziplinen zusammengestellt. Der DKSB wurde 1953 gegründet und ist mit 50.000 Mitgliedern der stärkste Lobbyverband für Kinderinteressen in Deutschland. Darüber hinaus gewährleisten vor Ort Gespräche mit Familien, die ihre Wünsche und Anregungen einbringen, die Vollständigkeit des Kriterienkatalogs sowie die Berücksichtigung realer Bedürfnisse der Verbraucher.

Anhand der DKSB-Kriterien prüft und zertifiziert TÜV NORD die Unternehmen. Es gibt drei grundlegende Bereiche, die geprüft werden. Dazu gehört zunächst, dass in den Leitlinien des zu zertifizierenden Unternehmens eine Beschreibung und Information über Kinderfreundlichkeit festgelegt ist. Im Be-

reich Ausstattung und Service werden der Einsatz von geschulten Betreuern, die Festlegung vernünftiger Betreuungsschlüssel und die Kinderfreundlichkeit des Hauses überprüft. Der dritte Kriterien-Bereich ist das Handeln gegenüber und gemeinsam mit Kindern, also beispielsweise die Beteiligung der Kinder an der Gestaltung des Programms oder die Auswahlmöglichkeiten aus einem vielfältigen Programmangebot.

Die Zertifizierung durch TÜV NORD ist in insgesamt vier Phasen gegliedert: Die optionale erste Phase beinhaltet ein Vor-Audit. Ziel dabei ist es, eine Zertifizierungsfähigkeit zu erreichen und gegebenenfalls Verbesserungspotenzial zu erheben. Phase 2 beinhaltet die Dokumentenbewertung und das Zertifizierungsaudit vor Ort für eine Konformitätsbewertung. Das Freigabeverfahren in Phase 3 verfolgt das Ziel der Zertifikatserteilung und des Gütezeichens „OK für Kids“ durch TÜV NORD. Phase 4 beinhaltet eine jährliche Kontrolle und Überprüfung zur Aufrechterhaltung der DKSB-Kriterien. Das Zertifikat von TÜV NORD gilt für insgesamt drei Jahre. Anschließend erfolgt eine Rezertifizierung.

„OK für Kids“ bietet Unternehmen somit nicht nur ein neutrales und überprüfbares Argument gegenüber den Familien für das eigene Angebot bzw. die eigene Dienstleistung, sondern auch einen nachhaltigen Imagegewinn bei Eltern und Erziehern. Zudem ist das Qualitätszeichen des Deutschen Kinderschutzbundes und von TÜV NORD ein Kommunikationsinstrument zur positiven Kontaktaufnahme mit jungen Zielgruppen. Zertifizierte Unternehmen erreichen darüber hinaus eine Qualitätssteigerung innerhalb des eigenen Betriebs bei gleichzeitiger Reduktion der Betriebskosten.

Eltern und Erziehungsberechtigte erkennen anhand der Zertifizierung von TÜV NORD, dass die Dienstleistungen und Produkte, die sie für sich und ihre Familie in Anspruch nehmen, auch wirklich kinderfreundlich sind. Sie erhalten auch die Sicherheit, an kinderfreundlichen Orten willkommen zu sein und auf eine kinderfreundliche Infrastruktur zurückgreifen zu können. Das Gütezeichen „OK für Kids“ ist damit ein vertrauenswürdiges Kriterium bei Kauf- und Buchungsentscheidungen.



TUVdotCOM

Ein Marketinginstrument für ihr Unternehmen

TUVdotCOM ist ein fester Bestandteil der Zertifizierungsleistungen von TÜV Rheinland. Zertifizierte Unternehmen können es in ihre Werbemedien, Angebote, Ausschreibungen sowie alle anderen relevanten Unterlagen integrieren. Die auf dem Signet abgebildete TUVdotCOM-ID ist der Schlüssel zu den Zertifizierungsinformationen. Nach Eingabe der ID auf der TÜV Rheinland Homepage www.tuv.com werden Interessenten unmittelbar zu einer Übersicht der Prüfergebnisse geführt. Über das Internet sind weltweit alle Eigenschaften eines geprüften Produkts, einer Dienstleistung oder eines Unternehmens abrufbar, inklusive Bild und Link zu ihrem Unternehmen.

Die Vorteile liegen klar auf der Hand

- TUVdotCOM-Signet als klares Zeichen für Qualität
- Selbsterklärende Merkmale des Produkts, Managementsystems oder der Dienstleistung auf dem Signet
- Einmalige ID-Nummer für alle relevanten Informationen
- Transparenz und zusätzliches Vertrauen der Kunden durch neutrale und unabhängige Prüfung
- Kaufentscheidungen werden durch einen Blick auf das Signet und einen Klick auf das neutrale TUVdotCOM-Portal unterstützt.

Zum Leistungsportfolio der TÜV Rheinland Cert GmbH gehören die Zertifizierung von akkreditierten Managementsystemen in den Bereichen Qualitätsmanagement, Energie und Umwelt, Arbeitssicherheit, Nachhaltigkeit und CSR, IT-Sicherheit und Qualität, Gesundheitswesen, Food, Bildungsträger. Außerdem zertifiziert TÜV Rheinland Cert gemäß eigener TÜV Rheinland Standards wie z.B. Servicequalität, Beratungsqualität, Geprüftes Kreditmanagement, Tourismus und Customized Services sowie Compliance Management.

„TÜV Rheinland geprüfter Dienstleistungsprozess“ Geltungsbereich: Klassenfahrten/Jugendgruppenreisen

Ein Dienstleistungsprozess ist ein wiederholbarer, zumeist immaterieller und dokumentierter Wertschöpfungsprozess, in den der Kunde in der Regel eingebunden ist. Dienstleistungsprozesse von Unternehmen werden von der TÜV Rheinland Cert GmbH geprüft und zertifiziert, wenn diese einen definierten Standard nachweisen. Dieser TÜV Rheinland Cert Standard ist in der Zertifizierungsrichtlinie ZDL Cert 01 hinterlegt. Das Ergebnis des Prüf- und Zertifizierungsverfahrens bescheinigt den Unternehmen, dass alle relevanten Normen und Gesetze sowie die geforderten Prüfkriterien und die Durchführung von Kundenzufriedenheitsmessungen für die Erbringung dieser Dienstleistung erfüllt sind und eingehalten werden.

Zu den Prüfkriterien gehören:

- Allgemeine Anforderungen an den Veranstalter
- Führung des DL-Prozesses
- DL-Konzept (Planung, Umsetzung, Verbesserung, Innovation)
- Servicequalität
- Gewährleistung Sicherheit
- Qualität der Infrastruktur
- Gastronomische Versorgung
- Personalqualität

Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren. Die Aufrechterhaltung der Zertifizierung erfolgt jährlich unter den Voraussetzungen durchgeführter und bestandener Überwachungsaudits und der Erfüllung von Nachweisen zur Kundenzufriedenheit. Die Zertifizierung der Dienstleistungsprozesse dient dem Kunden einerseits zur Unterstützung seiner Entscheidungsfindung im Kauf und der Wahrnehmung einer Dienstleistung und andererseits dem Unternehmen als Instrument der kontinuierlichen Verbesserung und Perfektionierung ihrer angebotenen Dienstleistung.



„Geprüfte Reisenetz Qualität“

Das Reisenetz Qualitätssiegel (RQ) „Geprüfte Reisenetz Qualität“ ist das Ergebnis einer jahrelangen Entwicklungsarbeit. Das Qualitätssiegel setzt eine Mitgliedschaft im Reisenetz, dem Deutschen Fachverband für Jugendreisen voraus und ist gleichzeitig Bedingung für die Mitgliedschaft. Das heißt, alle Reisenetz-Mitglieder, für deren Bereich Qualitätskriterien entwickelt wurden, müssen diese erfüllen und den Nachweis dafür erbringen.

Das RQ ist als integriertes System für die verschiedenen Leistungsbereiche im Kinder- und Jugendreisen konzipiert. Qualitätskriterien bestehen für die Bereiche „Unterkünfte“, „Betreute Kinder- und Jugendreisen“, „Schulfahrten und Jugendgruppenreisen“, „Programmanbieter“ und demnächst für den Bereich „Transport“.

Wie wird geprüft?

Zu prüfende Mitglieder erhalten einen Qualitätsfragebogen, der wahrheitsgemäß auszufüllen ist. Dazu werden verschiedene Unterlagen (z.B. Versicherungsscheine) eingereicht, die die gemachten Angaben belegen. Dies bildet die Grundlage für den Entscheidungsprozess des Qualitätsausschusses (QA). Der QA ist ein gewähltes Gremium, das Fachleute aus den fünf integrierten Leistungsbereichen vereint und mehrmals im Jahr tagt. Neben den eingereichten Unterlagen fließen zusätzlich Erkenntnisse aus der Branche und verfügbare Online-Quellen in die Entscheidung für die Zertifizierung ein. Auch hat der QA jederzeit die Möglichkeit, durch Vor-Ort-Checks eventuelle Unklarheiten zu klären.

Die wichtigsten Grundsätze:

1. Angebotswahrheit und Angebotsklarheit

Das Reisenetz hat nach gründlicher Prüfung entschieden, innerhalb des Qualitätssystems keine Kategorisierung vorzunehmen. So ist es z.B. im Unterkunfts-bereich denkbar, dass höhere „Komfortstufen“ in Einzelfällen weniger kind- und jugendgerecht sein können als einfache Unterkünfte.

Entscheidend ist, dass der Kunde in jedem Fall „klar und wahr“ über die zu erwartenden Leistungen informiert wird. Das bezieht sich sowohl auf die

„Hardware“ (wie z.B. Ausstattung von Unterkünften oder Transportmitteln, Angaben zu Zielgebieten) als auch auf die „Software“ (wie z.B. Betreuungsleistungen, eventuelle Servicegarantien). Der Kunde muss die Möglichkeit haben, die für ihn relevanten Informationen leicht und zuverlässig zu erkennen, um sich so, seinem Bedürfnis entsprechend, zu entscheiden.

2. Sicherheit

Der Sicherheitsaspekt ist gerade bei Kinder- und Jugendreisen von herausragender Bedeutung. Hierbei werden sowohl die Sicherheit im Buchungsablauf (wie z.B. AGB oder Reisepreissicherungsschein) als auch die Sicherheitsvorkehrungen für die Reise überprüft, wobei im Bereich betreute Kinder- und Jugendreisen hier natürlich die Betreuung eine ganz wesentliche Rolle spielt. Geprüft werden ebenso Ausbildungskonzepte, Notfallpläne und durchgängige Betreuung.

Internes Audit – funktioniert das?

Dem Reisenetz-Qualitätssiegel liegt insofern ein internes Audit zu Grunde, als die Entscheider im Qualitätsausschuss ebenfalls Reisenetz-Mitglieder sind. Allerdings sind es ja in der Regel Konkurrenten im Markt, die einen Veranstalter oder Leistungsanbieter zertifizieren. Von daher wäre es widersinnig anzunehmen, dass diese Form der Zertifizierung eine besonders leichte wäre. Kaum jemand nimmt bei der Beurteilung einer Leistung eine so kritische Haltung ein wie der unmittelbare Konkurrent. Zudem ist so gewährleistet, dass die Auditoren über eine profunde Fachkenntnis im jeweiligen Gebiet verfügen und alle möglichen „Schlupflöcher“ bekannt sind. Es besteht ein originäres Interesse, dass das Qualitätssiegel nicht durch Gefälligkeitszertifikate entwertet wird. Gleichzeitig fehlt das wirtschaftliche Interesse, da der Antragsteller nicht gleichzeitig „zahlender Kunde“ ist, der letztlich auch zufrieden gestellt werden soll.

Was bedeutet das Reisenetz-Qualitätssiegel für den Kunden?

Zunächst einmal weiß der Kunde, dass er es mit einem seriösen Unternehmen oder einer seriösen Organisation zu tun hat, die Qualität bei Jugendreisen ernst nimmt und sich einer Überprüfung erfolgreich unterzogen hat.

Die rechtlichen Voraussetzungen, wie z.B. auch der Jugendschutz, werden eingehalten und die Reiseleistungen werden wahrheitsgemäß kommuniziert. Die Reisedurchführung ist vernünftig vorbereitet und im Notfall kann rund um die Uhr ein Verantwortlicher erreicht werden.

Kein Qualitätssiegel kann kurzfristige Leistungsschwankungen oder Unfälle verhindern. Die Wahrscheinlichkeit hierfür ist jedoch bei einer gründlichen Überprüfung deutlich geringer.

Jugendaktion „GUT DRAUF: Bewegen, entspannen, essen – aber wie!“



Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung bietet mit der Jugendaktion GUT DRAUF Einrichtungen der Jugendarbeit und Jugendbildung eine gesundheitsbezogene Organisationsentwicklung mit Mitarbeiterschulung, fachbezogener Beratung und Begleitung sowie einem Auditierungsverfahren zur Zertifizierung des erfolgreichen Qualitätsentwicklungsprozesses.

Inhaltlich folgt GUT DRAUF einem ganzheitlichen Verständnis von Gesundheitsförderung im Sinne der WHO und nutzt dabei die Wechselwirkungen zwischen Ernährung, Bewegung und Umgang mit Stress und deren Potenziale für die physische, psychische und soziale Gesundheit von Heranwachsenden.

Endzielgruppe von GUT DRAUF sind Jugendliche im Alter von 12 bis 18 Jahren; in jüngster Zeit wird das erfolgreiche Konzept mit dem Arbeitsschwerpunkt „TUTMIRGUT“ auf die Altersgruppe der 5- bis 11-Jährigen ausgedehnt. Primäre Ansprechpartner der BZgA sind dabei Multiplikatoren in den fünf Handlungsfeldern Schule, Sport, Jugendreise, Jugendeinrichtungen und (Ausbildungs-)Betriebe.

Die BZgA verfolgt mit der Jugendaktion eine Kombination aus Verhaltens- und Verhältnisprävention und fördert die Vernetzung der Partner aus unterschiedlichen Handlungsfeldern im Sozialraum Jugendlicher, um Mädchen und Jungen größere Chancen für gesundheitsgerechtes Aufwachsen zu sichern.

Fachkräfte werden darin geschult, Jugendlichen Anreize zu gesundheitsbewusstem Verhalten zu bieten, indem in Aktionen aktuelle Jugendkulturen aufgegriffen und die Themen Ernährung, Bewegung und Umgang mit Stress unter aktiver Beteiligung der Zielgruppe so inszeniert werden, dass sie mit Spaß verbunden sind und bei den Jugendlichen ankommen. Durch die inhaltliche und methodische Einflussnahme auf Angebote und Strukturen gewährleistet die BZgA die Nachhaltigkeit der Jugendaktion.

Die wissenschaftliche Begleitung durch einen Fachbeirat, der Austausch mit Fachkräften aus den Handlungsfeldern und regionalen Vertretern sowie die Evaluation bürgen für eine hohe Struktur- und Ergebnisqualität der Jugendaktion.

Leitbild, Qualitätskriterien und -standards

Die Jugendaktion GUT DRAUF versteht sich als interdisziplinärer Ansatz. VertreterInnen der Gesundheitswissenschaft, Ernährungswissenschaft, Sportwissenschaft und Psychologie waren an der Entwicklung ebenso beteiligt wie PädagogInnen, Sozial- und TheaterwissenschaftlerInnen. Gemeinsam wurde das GUT DRAUF-Leitbild entwickelt, aus dem sich sämtliche Schritte des Qualitätsentwicklungsprozesses bis hin zur Zertifizierung ableiten: Die für alle Handlungsfelder gültigen GUT DRAUF-Qualitätskriterien

- ganzheitliche Zielsetzung: Bewegung, Ernährung und Stressregulation als integriertes Gesundheitsförderungskonzept,
- nachhaltige Wirkung im Alltag,
- Zielgruppenorientierung und Aufgreifen aktueller Jugendkulturen,
- Gesundheit in Szene setzen,
- Partizipation & Teamorientierung,
- qualifiziertes Personal,
- Qualitätssicherung & Evaluation,
- Vernetzung

bilden die Basis für die Multiplikatorenschulungen-Schulungen und die handlungsfeld-spezifischen Qualitätsstandards, die den Zertifizierungsaudits zugrunde liegen.

Qualifizierung

Primäre Ansprechpartner der BZgA sind die haupt- und ehrenamtlichen Multiplikatoren in den fünf Handlungsfeldern. Im Rahmen von Schulungen, Fachtagen und Jahrestagungen werden sie fachlich fortgebildet und befähigt, mit Jugendlichen zielgruppengerecht zum Thema Gesundheit zu arbeiten. Neben der Vermittlung von Grundlagen in den Bereichen Ernährung, Bewegung und Stressregulation stehen spezifische Methoden und das Thema Partizipation im Mittelpunkt.

Zertifizierung von Einrichtungen und Labelung von Angeboten

Mit der Zertifizierung als „GUT DRAUF-Einrichtung“ erhalten die Partner von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung ein wissenschaftlich fundiertes Qualitäts-Zertifikat der Gesundheitsförderung. Partner, die (noch) nicht ihre gesamte Einrichtung zertifizieren lassen möchten, können sich einzelne Teile ihres Angebotes nach GUT DRAUF labeln lassen. Zertifikat und Label werden alle drei Jahre neu beantragt.



„Qualität in der Individual- und Erlebnispädagogik – Mit Sicherheit pädagogisch!“ (beQ)

Die Veränderungen in der Bildungslandschaft und die Entwicklungen der Gesellschaft machen innovative Ansätze erforderlich. Erlebnispädagogische Programme haben sich so vom Trend zum festen Bestandteil in der Bildung und Erziehung entwickelt. In der schulischen und außerschulischen Arbeit sind sie nicht mehr wegzudenken, denn Erlebnispädagogik bietet eine Antwort auf bildungspolitische Fragen, wie sie vor allem durch die Pisa-Studie aufgeworfen wurden. Dabei wird Erlebnispädagogik längst nicht mehr nur als präventiver Ansatz eingesetzt. Die Programme unterstützen Heranwachsende in der persönlichen Entwicklung und stärken die Fähigkeiten für ein gelingendes Zusammenleben in der Gemeinschaft.

Durch die Verbreitung und Etablierung der Erlebnispädagogik ist auch ein Berufsfeld entstanden. Die Anforderungen an Mitarbeitende, die erlebnispädagogische Programme durchführen, sind in Theorie und Praxis gestiegen. Zunehmend werden damit Aus- und Weiterbildungen entwickelt, die auf die umfassende Tätigkeit des/der Erlebnispädagogen_in vorbereiten.

Während es einerseits immer mehr Angebote und Anbieter gibt, fällt es andererseits zunehmend schwerer zu erkennen, was Erlebnispädagogik ist und wer ein gutes erlebnispädagogisches Programm oder eine fundierte Ausbildung anbietet. Gleichzeitig wächst der Anspruch. Der Kunde kauft sozusagen ein Produkt ein, von welchem er in allen Belangen höchste Qualität erwartet.

Der Bundesverband Individual- und Erlebnispädagogik e.V. hat mit seinen Erfahrungen Qualitätsstandards und darauf aufbauend das Zertifizierungsverfahren „beQ“ entwickelt. Am Ende des Verfahrens wird das Gütesiegel „beQ“ vergeben, welches hochwertige erlebnispädagogische Programme und deren Anbieter sowie fundierte Aus- und Weiterbildungen zum/ zur Erlebnispädagogen_in kennzeichnet.

Das „beQ“ ist das einzige Qualitätssiegel im deutschsprachigen Raum, das die pädagogische Qualität konsequent in den Mittelpunkt stellt. Damit ermöglicht es Anbietern ein Qualitätsmanagementsystem und bietet Kunden eine Entscheidungshilfe an.

Das Zertifizierungsverfahren und die darin enthaltenen Standards wurden in einem mehrjährigen Prozess entwickelt, an welchem erfahrene Anbieter,

pädagogische Fachkräfte, benachbarte Verbände und Wissenschaftler gleichermaßen beteiligt waren.

Zertifiziert werden erlebnispädagogische Anbieter und ihre Angebote in den Bereichen

- „Klassenfahrten und Gruppenprogramme“ und /oder
- „Aus- und Weiterbildung“.

Grundlage des Zertifizierungsverfahrens ist ein Arbeitsordner, welcher je nach zu zertifizierenden Bereichen insgesamt 63 Standards enthält. Jeder Standard muss vom zu zertifizierenden Anbieter mit Nachweisen belegt werden.

Die gemachten Angaben im Arbeitsordner werden in einem unabhängigen Audit von einem externen Gutachter geprüft und mit einem Bericht belegt. Das Gütesiegel ist zunächst für drei Jahre gültig und kann durch eine Nachzertifizierung verlängert werden.

Das Verfahren prüft nicht nur den aktuellen Stand vorhandener Qualitätsstandards, es führt auch zu einer prozesshaften Entwicklung des Anbieters und kann als Organisationsentwicklung verstanden werden. Zudem können neu gegründete erlebnispädagogische Anbieter das Verfahren nutzen, um von Beginn an eine professionelle Arbeit aufzubauen. So kann langfristig die Qualität in der Erlebnispädagogik verbessert werden.

Der Bundesverband Individual- und Erlebnispädagogik e.V. repräsentiert seit 1992 die Vielfalt der Arbeitsfelder der Individual- und Erlebnispädagogik. Wissenschaftlich begleitet und fundiert, verbreitet der Verband den ganzheitlichen und handlungsorientierten Ansatz in der Öffentlichkeit. Er entwickelt Qualitätsstandards für die verschiedenen Fachbereiche und setzt sich auf Landes- und Bundesebene für die Interessen seiner Mitglieder im In- und Ausland ein.

Der Verband gliedert sich in vier Fachbereiche:

- Hilfen zur Erziehung,
- Klassenfahrten und Gruppenprogramme,
- Projekte in der Jugend(sozial)arbeit,
- Aus- und Weiterbildung.



„ServiceQualität Deutschland“

Vorrangiges Ziel der Initiative ServiceQualität Deutschland ist die nachhaltige und kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität von Dienstleistern. Den Leistungsanbietern wird ein Instrument zur Verfügung gestellt, das hilft, den neuen Kundenansprüchen gerecht zu werden, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern und die internationale Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten. Im Einzelnen werden folgende Ziele verfolgt:

- nachhaltige und schrittweise Verbesserung der Qualität bundesweit,
- Kreation, Förderung und Kommunikation eines einheitlichen Q-Standards,
- Steigerung des Qualitäts-Bewusstseins,
- Förderung der Zusammenarbeit zwischen Dienstleistungsbetrieben,
- Verbesserung der Mitarbeiterfreundlichkeit und Kundenbindung,
- Verbesserung des Preis-Leistungs-Verhältnisses.

Das Qualitätssiegel ist dabei keineswegs nur ein weiteres Siegel, sondern das erste Qualitätszeichen, das die Dienstleistungsqualität berücksichtigt. Es geht nicht um Hardware, sondern um den Servicegedanken und die Unternehmensführung. Die Dienstleistungsqualität in Deutschland soll nachhaltig gestärkt werden, um langfristig die Existenz der teilnehmenden Betriebe zu sichern. Die Praxisrelevanz für die Zielgruppe klein- und mittelständische Unternehmen steht hierbei im Vordergrund.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland bietet interessierten Betrieben die Möglichkeit, in einem dreistufigen Verfahren die Servicequalität im eigenen Unternehmen nachhaltig und kontinuierlich zu verbessern. Mindestens einem der Mitarbeiter werden in den Schulungen die Grundlagen und die nötigen Instrumente zur Implementierung des Systems im Betrieb vermittelt. Gemeinsam mit den Kollegen wird dann die Zertifizierung des Betriebs durchgeführt.

Die erste Stufe hat das Ziel, die Mitarbeiter des Dienstleistungsunternehmens für das Thema Servicequalität im eigenen Unternehmen zu sensibilisieren. Das Fundament bildet dabei die konsequente Analyse und Bewertung der Serviceabläufe aus Sicht der Kunden. Im Ergebnis sollen die Kundenerwartungen mit erstklassigem Service übertroffen werden. Mindestens ein Qualitätsbeauftragter des Unternehmens erlernt in einer Schulung (1,5 Tage) zum Qualitäts-Coach die Grundlagen und Instrumente zur praxistauglichen Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland.

Die zweite Stufe hat das Ziel, das Unternehmen stärker von außen zu betrachten und es verschiedenen objektiven Qualitätsmessungen zu unterziehen. Der Qualitäts-Coach wird in einer Schulung (1,5 Tage) zum Qualitäts-Trainer weitergebildet und macht sich mit weiteren Messinstrumenten vertraut. Dazu gehören die Kunden-, Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung sowie der Mystery Check. Die Stufe II führt von der Selbsteinschätzung der Stufe I zu einer neutralen Gesamtbewertung der angebotenen Qualität.

Die dritte Stufe kann von Unternehmen erlangt werden, wenn ein ganzheitliches Qualitätsmanagement eingeführt wurde und somit ein systematischer und nachhaltiger Managementansatz (QMS) im Unternehmen gelebt wird.



Mitgliedschaft im Fachverband Deutscher Sprachreise-Veranstalter e.V. (FDSV)

Der Fachverband Deutscher Sprachreise-Veranstalter e.V. (FDSV) kümmert sich um die Qualitätssicherung und prüft die Einhaltung der FDSV-Richtlinien in Zusammenarbeit mit einem unabhängigen wissenschaftlichen Fachbeirat. Er war federführend an der Erarbeitung der Europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804 beteiligt. Im FDSV, der 1977 gegründet wurde, sind führende deutsche Sprachreise-Veranstalter zusammengeschlossen, die sich strengen Qualitätsrichtlinien unterwerfen.

Qualität und Transparenz

Wichtigste Voraussetzung für den Erfolg einer Sprachreise ist deren Qualität. FDSV-Mitglieder können nur Sprachreise-Veranstalter werden, die nach dem deutschen Reiserecht handeln und einen Sicherheitsschein ausstellen. Der wissenschaftliche Beirat des FDSV überprüft seit mehr als 30 Jahren regelmäßig Kataloge und Internetauftritte auf Einhaltung der FDSV-Richtlinien und begutachtet die Angebote der FDSV-Mitglieder durch Inspektionen vor Ort. Über 800 dieser Schulinspektionen fanden bereits statt. Der Beirat ist unabhängig und nur den Qualitätsrichtlinien des FDSV verpflichtet.

FDSV-Richtlinien

- keine Zahlung ohne Sicherheitsschein
- ausführliche Reiseunterlagen
- im In- und Ausland ausgesuchte und geschulte Mitarbeiter
- ausgebildete Sprachlehrer
- gut ausgestattete Unterrichtsräume
- mindestens 15 Lektionen Unterricht / Woche
- mindestens 45 Minuten pro Lektion
- maximal 15 Teilnehmer pro Kurs
- Einstufungstest
- homogene Lerngruppen
- Unterricht getrennt nach Erwachsenen und Schülern

- Abschlusszertifikat
- regelmäßige Überprüfung der angebotenen Unterkünfte
- betreutes, im Preis enthaltenes Freizeitprogramm für Schüler
- optionales Freizeitprogramm für Erwachsene

Wie wird geprüft?

Nach Eingang des Antragsformulars auf FDSV-Mitgliedschaft prüft der unabhängige Beirat die Ausschreibung der Reiseangebote in Katalogen und im Internet auf die Konformität mit den FDSV-Richtlinien. Dies betrifft alle angebotene Reiseleistung wie beispielsweise Sprachkurs, Unterbringung, Anreise und Freizeit. Zusätzlich unternimmt der Beirat Inspektionsreisen zu den Sprachschulen vor Ort. Die AGB werden von Reiserechtlern überprüft, ob die Formulierungen der aktuellen Rechtslage entsprechen. Ein Termin beim Antragsteller dient dazu letzte Fragen zu klären und Einsicht in Dokumente und Buchungsabläufe zu erhalten. Sind alle FDSV-Richtlinien erfüllt, stimmen die FDSV-Vorstände und Mitglieder über den Antrag ab.

Vorteile für den Kunden

- Orientierung, Transparenz und Sicherheit
- FDSV als Gütesiegel
- alle Mitglieder unterliegen dem deutschen Reiserecht
- Erhalt des Reisepreis-Sicherheitsscheins
- bei Unstimmigkeiten befindet sich der Gerichtsstand in Deutschland
- kostenlose und objektive Beratung
- Mitglieder/Anbieter unterwerfen sich strikten Qualitätsrichtlinien
- Angebotsprüfung durch unabhängigen Beirat

Schlusswort

Die umfangreichen vorstehenden Informationen dienen dazu, einen tieferen Einblick in die verschiedenen Qualitätssysteme zu erhalten. Wer sich nun allerdings erhofft zu erfahren, welches davon „das Beste“ ist, den werden wir enttäuschen müssen. Jedes der vorgestellten Systeme hat potentielle Vor- und Nachteile. Dies resultiert schon aus den unterschiedlichen Ausgangspositionen.

„Verbandliche Siegel“ (z.B. FDSV oder Reisenetz) haben den Vorteil einer engen Bindung an die Branche, weitestgehende praktische Erfahrung und genaueste Kenntnis der Anforderungen. Diese enge Bindung kann jedoch gleichzeitig als Nachteil ausgelegt werden, wenn von „fehlender Objektivität“ die Rede ist.

Die Siegel der externen Prüforganisationen (z.B. TÜV oder ServiceQualität Deutschland) können diese Objektivität sicher für sich in Anspruch nehmen. Gleichzeitig kann dafür schwerer der Prüfmechanismus der Konkurrenzbeobachtung in Anspruch genommen werden, der häufig, auch zwischen den vorgesehenen Prüfintervallen, sehr wirksam ist.

Dennoch verfügen alle diese Siegel über einige Gemeinsamkeiten, die auch für den Kunden nicht unwichtig sind:

1. Die geprüften Organisationen haben sich intensiv mit der Qualitätsfrage beschäftigt.
2. Die geprüften Organisationen unterziehen sich einer freiwilligen, externen Kontrolle.
3. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich auf die Einhaltung der geforderten Qualitätskriterien zu berufen.
4. Wenn Qualitätszeichen verliehen werden, haben diese nur eine begrenzte Gültigkeit und können bei schwerwiegenden Mängeln des Angebotes auch wieder entzogen werden.

Wichtig ist jedoch festzuhalten: Kein Qualitätssiegel ist eine Garantie für einen problemlosen Reiseverlauf!

Eine Reifenpanne im Bus, ein angebranntes Essen, ein schlecht gereinigtes Zimmer und sogar das Versagen eines Betreuers kann durch die beste Qualitätsüberprüfung nicht verhindert werden. Zum Einen wird der „Faktor

Mensch“ (glücklicherweise) immer ein Maß an Unberechenbarkeit behalten, zum Anderen sind unglückliche Geschehnisse auch nicht durch die beste Vorbereitung hundertprozentig beherrschbar.

Aber: Eine vernünftige Qualitätskontrolle verringert eindeutig das Risiko von Fehlern. So wird eine seriöse wirtschaftliche und operative Reiseplanung immer auch Vorkehrungen für den Notfall treffen, angefangen von der finanziellen Absicherung des Kunden (z.B. Reisepreissicherungsschein) bis zum Notfallmanagement im Katastrophenfall.

Sicher werden Qualitätszeichen von Organisationen auch zu Marketingzwecken eingesetzt. Aber gerade das führt zu einer „Win-Win-Situation“ für Kunde und Anbieter. Orientiert sich der Jugendreisende in seiner Kaufentscheidung an Qualität, so sorgt er dafür, dass sich mehr und mehr Unternehmen ernsthaft um die Qualität des Angebotes kümmern, um am Markt bestehen zu können. Die daraus resultierenden Leistungsverbesserungen kommen dann in erster Linie den Kindern und Jugendlichen zu Gute.

Die Empfehlung an Eltern, Erziehende, Lehrende und alle anderen Entscheidungsträger kann daher nur lauten:

Achten Sie auf Qualität!

Hinterfragen Sie werbliche Aussagen zur Qualität!

Wenn Sie auf Qualitätssysteme oder -siegel stoßen, die Sie nicht in dieser Broschüre finden, bedeutet das natürlich NICHT, dass diese unseriös sind. Es ist aber sicher nie falsch, genauer nachzufragen. Ein seriöser Anbieter wird eventuelle Bedenken oder Ängste ernst nehmen und Sie vernünftig beraten. Sie haben die Wahl!

Gerade in Deutschland gibt es ein großes Angebot an zuverlässigen und guten Jugendreiseveranstaltern, Klassenreiseveranstaltern, Jugendunterkünften und Programmanbietern. Wenn wir Ihnen mit dieser Broschüre bei der Auswahl helfen konnten, haben wir unser Ziel erreicht.

ÜBERSICHT DER QUALITÄTSSIEGEL UND -SYSTEME IM KINDER- UND JUGENDREISEN

Bezeichnung	„Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität“	„QMJ Sicher Gut!“ Rahmenbedingungen Reisebegleitung
Träger	DJH Hauptverband	BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.
Gründungsjahr	Im Jahr 2000 eingeführt. Es ist auditierbar seit dem Jahr 2006.	2007
Vergabe durch	Mitarbeiter/-innen der DJH-Akademie beim DJH-Hauptverband	BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.
Zielgruppe	Alle Regiehäuser und alle Partnerhäuser der 14 DJH-Landesverbände	Veranstalter von Mobilitätsangeboten zu Lernzwecken für junge Leute
Gültigkeitsdauer	3 Jahre	3 Jahre
Kosten	Erstzertifizierung: 415 € Prüfungsgebühr + 50 € für Zertifikat und Hausschild, Folgezertifizierung: 315 €	>= 1600 €
Länge des Prüfverfahrens	6 Stunden	3 Monate
Überprüfung durch	Mitarbeiter/-innen der DJH-Akademie beim DJH-Hauptverband	Externe unabhängige Auditierende
Anzahl der geprüften Unternehmen/ Organisationen	Das Prüfverfahren wird z.Zt. in vier DJH-Landesverbänden in insgesamt 167 Jugendherbergen durchgeführt	Knapp 25
Zusammenfassung: Was kann der Kunde von den Trägern des Siegels erwarten?	100% geprüfte Qualität in den Bereichen Management, Service, Programmangebot, Verpflegung, Unterkunft und Gebäude sowie Hausverwaltung.	Ein Veranstalter, der sich in herausragender Qualität besonders an junge Leute richtet und um das Wohl dieser Gäste (Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene) und seiner Mitarbeitenden kümmert.

„QMJ Unterkünfte“	„OK für Kids“ Qualitätszeichen
BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.	TüV Nord in Zusammenarbeit mit dem Kinderschutzbund
auf Landesebene Mecklenburg-Vorpommern 2003, bundesweit Januar 2007	2002
BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.	TüV Nord
Unterkünfte, die einen Schwerpunkt auf junge Leute legen	Erlebnisorde für Kinder, Hotels, Erlebnisparks, sowie Jugend- und Kinderreisen
3 Jahre	i.d.R. 3 Jahre
<= 970 €	Abhängig von mehreren Faktoren, u.a. Größe des Unternehmens, eventuell angeschlossene Partner und Außenstellen, Arbeitsaufwand.
3 Monate	1-tägiges Audit
Externe unabhängige Auditierende	TüV Nord
Über 300 Unterkünfte aus ganz Deutschland	Hotelmarketingorganisation mit 60 Mitgliedsbetrieben, 2 Freizeitparks, 1 Jugend- und Kinderreiseveranstalter
Ein Haus, das sich in herausragender Qualität besonders an junge Leute richtet und um das Wohl dieser Gäste (Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene) und seiner Mitarbeitenden kümmert.	Der Kunde kann von Trägern des Zeichens erwarten, dass er bei ihnen Dienstleistungen und Produkte in Anspruch nimmt, die kinderfreundlich und sicher sind.

Bezeichnung	„Geprüfte Reisenetz Qualität“ Reisenetz Qualitätssiegel	„GUT DRAUF: Bewegen, entspannen, essen – aber wie!“
Träger	Reisenetz e.V.	Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)
Gründungsjahr	2007	1992 unter dem Namen: „JES – Jugend, Ernährung und Sport“, Gut Drauf-Zertifikat seit 2004
Vergabe durch	Qualitätsausschuss des Reisenetz e.V.	Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)
Zielgruppe	Mitglieder des Reisenetz e.V., die Jugendunterkünfte, betreute Kinder- und Jugendreisen, Schulfahrten und Jugendgruppenreisen anbieten oder Programmanbieter in den o.g. Bereichen sind.	Einrichtungen der Jugendarbeit, Jugendreiseanbieter, und Jugendunterkünfte, Schulen, Sportvereine und Ausbildungsbetriebe
Gültigkeitsdauer	i.d.R. 3 Jahre	3 Jahre
Kosten	kostenlos, da im Mitgliedsbeitrag enthalten, Mitgliedsbeitrag richtet sich nach der Höhe des Umsatzes, zwischen 200 – 960 € jährlich	kostenlos
Länge des Prüfverfahrens	1 – 3 Monate	1 – 2 Jahre
Überprüfung durch	Qualitätsausschuss des Reisenetz e.V.	Geschulte Gut Drauf Auditoren
Anzahl der geprüften Unternehmen/ Organisationen	65	230 aus 5 Handlungsfeldern und ca. 80 Gut Drauf-gelabelte Programmanbieter
Zusammenfassung: Was kann der Kunde von den Trägern des Siegels erwarten?	Träger gewährleisten eine gründliche Planung, seriöse Durchführung und transparente Darstellung ihres Leistungsangebotes unter besonderer Berücksichtigung jugendspezifischer Anforderungen wie z. B. Jugendschutz.	Jugendliche können unter den drei Gut Drauf-Pfeilern einer gesunden Ernährung, einer regelmäßigen Bewegung sowie einer gelingenden Stressregulation in innovativen, eventorientierten und von ihnen mitgestalteten Aktionen erleben, was ihnen gut tut.

„beQ – Mit Sicherheit pädagogisch!“	„ServiceQualität Deutschland“
Bundesverband Individual- und Erlebnispädagogik e.V.	Bundesland-spezifische Koordinierungsstellen
2009, 2014 Erweiterung für Aus- und Weiterbildung	2001 in Baden-Württemberg und 2010 für alle Bundesländer
Bundesverband Individual- und Erlebnispädagogik e.V.	Bundesland-spezifische Koordinierungsstellen
Anbieter für erlebnispädagogische Gruppenprogramme sowie Aus- und Weiterbildungen in der Erlebnispädagogik	Für sämtliche Bereiche aller Dienstleistungsbranchen anwendbar, u.a. Hotellerie, touristische Organisationen, Freizeit-, Kultur-, Kinder- und Jugendeinrichtungen, Verkehrsunternehmen, Reiseveranstalter u.v.m.
3 Jahre, danach Re-Zertifizierung	3 Jahre
1.000 – 1.500 € (abhängig von den zu zertifizierenden Bereichen)	Stufe 1: offene Schulung 295 €, Zertifizierung: 230 – 280 €, Folgezertifizierung: 200 – 250 €, Stufe 2: offene Schulung: 295 €, Zertifizierung: 795 €, ÜN-Betriebe 945 € (Basis) bzw. 1490 € (Premium), Folgezertifizierung: 765 €, ÜN-Betriebe 915 € (Basis) bzw. 1460 € (Premium) Preise zzgl. MwSt.
Bearbeitungsfrist des Fragebogenorders maximal 1 Jahr. Das Audit erfolgt i.d.R. innerhalb von 12 Wochen.	4 – 6 Wochen
Einen externen und unabhängigen Auditor.	Die unabhängigen Prüfstellen der jeweiligen Länderorganisationen
Aktuell 15 abgeschlossene und weitere im Verfahren	Stufe I: 3363 Stufe II: 192
Ein hochwertiges erlebnispädagogisches Programm bzw. eine fundierte Aus- und Weiterbildung in der Erlebnispädagogik.	Die Betriebe mit dem Qualitätssiegel haben sich zu bestem Service verpflichtet und unternehmen für ihre Kunden besondere Anstrengungen in Sachen Service, die ihre Kunden in jedem Bereich wahrnehmen können.

Bezeichnung	Mitgliedschaft im FDSV
Träger	FDSV (Fachverband Deutscher Sprachreise-Veranstalter e.V.)
Gründungsjahr	1977 (Gründung des Vereins)
Vergabe durch	FDSV-Vorstand und Mitglieder
Zielgruppe	Mitgliedschaft beantragen kann jeder Sprachreiseveranstalter, der seinen Firmensitz in Deutschland hat
Gültigkeitsdauer	Jährliche Überprüfung d. Angebote
Kosten	Einmaliger Aufnahmebeitrag 750 €, jährlicher Mitgliedsbeitrag 1.950 €
Länge des Prüfverfahrens	i. d. R. 6 – 12 Monate
Überprüfung durch	FDSV-Geschäftsführung, Vorstand, unabhängigen Beirat und Mitglieder
Anzahl der geprüften Unternehmen/Organisationen	26 Mitglieder
Zusammenfassung: Was kann der Kunde von den Trägern des Siegels erwarten?	Durch ständige Qualitätssicherung und freiwillige Selbstkontrolle wird gewährleistet, dass nur Organisationen Mitglied sind, deren Leistungen in allen Punkten den Qualitätsrichtlinien des FDSV für die Ausschreibung und Durchführung von Sprachreisen entsprechen.

ADRESSEN UND ANSPRECHPARTNER

BundesForum „QMJ Sicher gut!“ und „QMJ für Unterkünfte“

Senefelderstraße 14, 10437 Berlin

Ansprechpartner: Dennis Peinze, Daniel Ott

E-Mail: dennis.peinze@bundesforum.de, daniel.ott@bundesforum.de

Internet: www.bundesforum.de

„OK für Kids“ – Deutscher Kinderschutzbund und TÜV Nord Deutscher Kinderschutzbund, Landesverband NRW e.V.

Hofkamp 102, 42103 Wuppertal

Tel.: 02 02/ 747 65 88-25, Fax: 02 02/ 747 65 88-10

E-Mail: n.vergin@dksb-nrw.de

Internet: www.dksb-nrw.de

TÜV NORD CERT GmbH

Boschstraße 10, 73734 Esslingen

Tel.: 07 11/ 931 50-410 / Mobil/Fax: 01 60/ 888 43 88

Ansprechpartner: Marc Hebestreit

E-Mail: mhebestreit@tuev-nord.de

Internet: www.tuev-nord-cert.com

TUVdotCOM – TÜV Rheinland CERT GmbH

Am Grauen Stein, 51105 Köln

Tel.: 02 21/ 806 16 21, Fax: 02 21/ 806 15 73

Internet: www.tuv.com

„Geprüfte Reisenetz Qualität“ – Reisenetz e.V.

Torstraße 61, 10119 Berlin

Tel.: 030/ 24 62 84 30, Fax: 030/ 24 62 84 90

Ansprechpartner: Sandra Türk, Geschäftsstelle Reisenetz e.V.

Thomas Hahne, Vorsitzender des Qualitätsausschuss und Vorstandsmitglied

E-Mail: info@reisenetz.org

Internet: www.reisenetz.org

beQ – Bundesverband Individual- und Erlebnispädagogik e.V.

Oesterholzstraße 85–91, 44145 Dortmund
Tel.: 02 31/ 999 94 90 Fax: 02 31/ 999 94 30
Ansprechpartnerin: Katja Rothmeier, Geschäftsführerin
E-Mail: k.rothmeier@be-ep.de
Internet: www.be-ep.de

ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

Schillstraße 9, 10785 Berlin
Tel.: 030/ 85 62 15-162, Fax: 030/ 85 62 15-139
Ansprechpartner: Sven Wolf
E-Mail: info@q-deutschland.de
Internet: www.q-deutschland.de

Die Jugendherbergen – Deutsches Jugendherbergswerk

Hauptverband für Jugendwandern und Jugendherbergen e.V.
Leonardo-da-Vinci-Weg 1, 32760 Detmold
Tel.: 052 31/ 99 36 20, Fax: 052 31/ 948 90 20
Ansprechpartner: Stephan Riese (Leiter DHJ-Akademie)
Internet: www.jugendherberge.de

Jugendaktion „GUT DRAUF“

Venloer Straße 241–245, 50823 Köln
Tel.: 02 21/800 83 26, Fax: 02 21/ 800 83 28
Ansprechpartnerin: Cornelia Schlenz und Benita C. Schulz (projecta köln)
E-Mail: cornelia.schlenz@projecta-koeln.de
Internet: www.projecta-koeln.de

Fachverband Deutscher Sprachreise-Veranstalter e.V. (FDSV)

Kastanienallee 82, 10435 Berlin
Tel.: 030/ 78 95 36 40, Fax: 030/ 78 95 43 13
Ansprechpartnerin: Johanna Dietrich, FDSV-Geschäftsstelle
E-Mail: info@fdsv.de
Internet: www.fdsv.de

IMPRESSUM

Herausgeber: Reisenetz e.V.

Torstraße 61 | 10119 Berlin

Text: Ludwig Ottenbreit

Redaktion: Ludwig Ottenbreit, Sandra Türk

Layout: www.tegler-mediendesign.de

Stand: Februar 2015

Die Erstellung dieser Broschüre wurde gefördert durch das
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier. Ausgezeichnet mit dem Blauen Engel.