

# **TÜV SERVICE CHECK<sup>©</sup> -** **OK FÜR KIDS**

Kriterien des  
Deutschen Kinderschutzbundes LV NRW e.V.  
für "kinderfreundliche" Häuser wie  
Hotels, Pensionen & Ferienhäuser



DKSB-Kriterien für  
"kinderfreundliche"  
Häuser wie Hotels,  
Pensionen & Ferienhäuser  
Rev. 02 vom 15.11.2002

[Deutscher Kinderschutzbund LV NRW e.V.](#)

Domagkweg 20

42109 Wuppertal

Telefon: 0 202 / 75 44 65 oder 75 52 17

Telefax: 0 202 / 75 53 54

eMail: [dksb.nrw@wtal.de](mailto:dksb.nrw@wtal.de)

Internet: [www.kinderschutzbund-nrw.de](http://www.kinderschutzbund-nrw.de)

## Vorbemerkungen

### Anwendungsbereich

Die Ihnen vorliegenden Kriterien beziehen sich auf Hotels, Ferienanlagen und Tourismuseinrichtungen, die in der Regel von Kindern und Jugendlichen in Reisebegleitung durch Erziehungsberechtigte aufgesucht werden und nicht nur der einmaligen Übernachtung dienen.

Erfasst sind damit Tourismuseinrichtungen, die ein junger Mensch mit mindestens einem Elternteil aufsucht und daher dem allgemeinen Tourismus bzw. dem Familientourismus zugeordnet werden kann.

Tourismuseinrichtungen, die von jungen Menschen ohne Begleitung durch Erziehungsberechtigte aufgesucht werden, sind von diesen Kriterien noch nicht erfasst.

- Da die Festlegung einer Altersgrenze nach oben und unten nach numerischem Lebensalter schwierig ist, wurde auf die Angabe von Altersgrenzen bewusst verzichtet.
- Aufgrund besonderer Rahmenbedingungen mit besonderen Konzeptionen, wurden Kindergartenabschlussfahrten, Schulfahrten und Reisen im Rahmen der außerschulischen Jugendarbeit, Unterbringung von nicht volljährigen Personen durch gemeinnützige Reiseanbieter und Kinderhotels für Kurzaufenthalte von Kindern (z.B. für die Dauer von Geschäftsreisen der Eltern) ebenfalls nicht berücksichtigt.

Die Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes NRW e.V. für „kinderfreundliche“ Häuser gliedern sich in die *Ebenen*:

- *Themenbereiche (A, B, C),*
- *Kapitel (I, II, III, ...),*
- *Abschnitte (1, 2, 3, ...),*
- *Kriterien (a, b, c, ...).*

Zur Erleichterung der Anwendung der Kriterien und zur einfacheren Zuordnung der Verantwortungsbereiche enthält die Spalte „Abschnitt“ die nachfolgenden Abkürzungen:

- B: Betreuung, Programmgestaltung*  
*G: Gastronomie, Küche*  
*H: Hauswirtschaft (Zimmerservice, Reinigung)*  
*L: Leitung des Gastbetriebes*  
*R: Rezeption, Buchungsservice*  
*T: Technik (Hausmeister)*

### UN-Konvention über die Rechte des Kindes

Das UN-Übereinkommen über die Rechte des Kindes vom 20.11.1998 ist in Abschnitt A.I.1.a dieses Kriterienkatalogs (s. Seite 5) aufgenommen, da es einen völkerrechtlich bedeutsamen Rahmen für die Bestimmung eines kinderfreundlichen Hauses darstellt und es zudem Interesse des DKSB ist, die UN-Konvention einer möglichst breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. So ist in Artikel 2 der Konvention beispielsweise ein Diskriminierungsverbot, in Artikel 16 der Schutz der Privatsphäre und Ehre und in Art. 32 der Schutz vor wirtschaftlicher Ausbeutung formuliert.

Der genaue Wortlaut der UN-Konvention ist im Anhang dieses Kriterienkatalogs abgedruckt.

### Kinderfreundlichkeit

„Kinderfreundlichkeit“ ist ein Begriff, der sich in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen, insbesondere im Bereich der Kinder-, Jugend- und Familienreisen sowie der Reise- und Tourismusbranche insgesamt als eine Bezeichnung durchgesetzt hat, durch die die besondere Berücksichtigung der Bedürfnisse von Kindern herausgestellt werden soll.

Dabei gibt es jedoch keineswegs eine klare oder einheitliche Antwort auf die Frage, was Kinderfreundlichkeit bezogen auf die Ausstattung eines Hauses und den Umgang mit Kindern beinhaltet.

Kinderfreundlichkeit ist in unserer Gesellschaft, so möchte man meinen, eine Selbstverständlichkeit. Bei näherem Hinschauen jedoch fällt auf, dass es an vielen Orten in unserer Gesellschaft, z.B. im Verkehr, in Wohngebieten und Wohnhäusern an Räumen und an Rücksichtnahme für Kinder mangelt. Es fehlt zum einen an Spielmöglichkeiten oder kindgerechter Nutzbarkeit z.B. von Treppenhäusern und Fahrstühlen, um nur einige Aspekte zu nennen. Doch nicht allein in bezug auf die Gestaltung des Lebensumfeldes von Kindern lassen sich gravierende Defizite feststellen. Auch die Haltung vieler Erwachsener gegenüber Kindern kann in Deutschland nicht immer als kinderfreundlich bezeichnet werden. Dies macht sich teilweise durch Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche von Eltern mit mehreren Kindern bemerkbar oder äußert sich in vielfältigen Berichten von Reisenden und Reiseleitern, die spürbare Unterschiede des Willkommenheißen von Kindern in den Nachbarstaaten Deutschlands sowie den Mittelmeerstaaten beschreiben. Auf Zeltplätzen, in Pensionen und Hotels und in deren Umfeld ist oftmals eine

Herzlichkeit und Kinderfreundlichkeit, also eine offene und willkommene Haltung gegenüber Kindern spürbar, die hier in Deutschland leider häufig vermisst wird.

Kinderfreundlichkeit ist unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen und der politischen Tendenzen mehr als die wohlwollende Freundlichkeit von Erwachsenen. Kinderfreundlichkeit hat eine viel größere Reichweite. Sie beinhaltet die unmittelbare und mittelbare Wahrnehmung der Interessen junger Menschen, ihre Achtung und direkte Beteiligung an Planungsprozessen, insbesondere ihre Befähigung und Ermächtigung mit bestimmen und entscheiden zu können. Insofern schafft der Beitrag zu mehr Kinderfreundlichkeit bessere Bedingungen für das Aufwachsen und die Entwicklung von Kindern zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten gemäß § 1 Kinder- und Jugendhilfegesetz.

### Thesen zum Begriff Kinderfreundlichkeit

1. Kinderfreundlichkeit bedeutet, dass Erwachsene ihre pädagogische Aufgabe darin sehen, Arrangements zu treffen sowie Unterstützung und Anregungen für die Entwicklung der Individualität des Kindes zu geben.
2. Kinderfreundlichkeit beinhaltet die Rechte von Kindern auf Schutz, Versorgung und Beteiligung.
3. Kinderfreundlichkeit bedeutet, dass Kinder als Expertinnen und Experten ihrer Interessen und Vorstellungen beachtet, ernst genommen und berücksichtigt werden.
4. Bei der Erarbeitung und Überprüfung von Kriterien für das Merkmal „Kinderfreundlichkeit“ müssen Kinder direkt und kontinuierlich beteiligt werden.
5. Im Rahmen von Prüfverfahren für Kinderfreundlichkeit, müssen kind- und jugendgerechte Partizipationsmodelle und -methoden entwickelt werden.

### Partizipation von Kindern

Auf der politischen Ebene werden zunehmend Konzepte zur Partizipation von Kindern z.B. die Einrichtung von Kinderparlamenten erarbeitet, so dass auch hier eine deutliche Aufwertung der Rolle von Kindern in der Politik zu vernehmen ist. Diese Aufwertung hat gravierende Konsequenzen für die pädagogische und politische Praxis mit

Kindern. Partizipation beinhaltet nicht nur, dass Kinder aktiviert und gestärkt werden, indem sie von Erwachsenen entsprechende Informationen und Unterstützung erfahren.

Letztendlich geht es um einen Machtausgleich zwischen beiden, dem Ziel Kinder zu selbständigem Handeln und Entscheiden zu befähigen und ihnen entsprechende Erfahrungsräume zur Verfügung zu stellen. Folglich ist es notwendig Kinder und Jugendliche systematisch als Experten und Expertinnen ihrer Belange ernst zu nehmen und sie in die Planung, Durch- und Weiterführung von Projektvorhaben einzubeziehen.

An dem Zustandekommen dieser Kriterien haben 40 Kinder im Alter zwischen 7 und 12 im Rahmen eines Workshops in Form einer Zukunftswerkstatt entscheidend mitgewirkt und ihre sehr konkreten Vorstellungen von Kinderfreundlichkeit eingebracht.

Für die Konzipierung und Durchführung der Veranstaltung wurde hÄRMAnz Kinder- und Medienwelten in Köln beauftragt.

### Umsetzung der DKSB-Kriterien durch kinderfreundliche Häuser

Bei der Umsetzung dieser Kriterien ist großer Wert auf die Ermittlung der Kundenwünsche also insbesondere der Vorstellungen der Kinder zu legen.

Die regelmäßig abgefragten Wünsche, Vorstellungen, Bedürfnisse und Anregungen der Kinder und ihrer Begleitpersonen sollen in die Formulierung längerfristiger Leitlinien sowie kurz- und mittelfristiger Ziele einfließen und konsequent und kontinuierlich umgesetzt werden.

Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften insbesondere in den Bereichen Sicherheit und Hygiene wird grundsätzlich vorausgesetzt und ist daher nicht explizit Bestandteil dieses Kriterienkatalogs.

### Erfüllung der DKSB-Kriterien

*Die einzelnen Ebenen der Anforderungen beinhalten eine unterschiedliche Gewichtung bei der Ermittlung der Gesamterfüllung. Ein Gastbetrieb erfüllt die Voraussetzungen für ein Zertifikat, wenn ein Gesamterfüllungsgrad von 80 % erreicht wird, wobei die mit einem \* versehenen Abschnitte (1, 2, 3,...) uneingeschränkt erfüllt werden müssen (K.O.-Kriterien).*

*Details hierzu sind der RWTÜV-Verfahrensbeschreibung, Kapitel 1.5.4 „Auswertung der Ergebnisse“ zu entnehmen.*

	<b>Kapitel</b>	<b>Abschnitt</b>	<b>Seite</b>
<b>A. Leitlinien</b>	<b>I. Kinder haben eigene Rechte</b>	1. Unternehmensleitlinien 2. Beschreibung 3. Information	6 6 6
	<b>II. Inhalte von Zielgruppenkonzepten</b>	1. Altersgruppen 2. Mädchen und Jungen 3. Programmangebote	7 7 7
	<b>III. Feedback</b>	1. Kritik bezüglich des Hauses 2. Kritik bezüglich DKSB / RWTÜV 3. * Ermittlung der Kundenzufriedenheit 4. * Auswertung der Kundenzufriedenheit	8 8 8 9
	<b>IV. Umsetzung</b>	1. * Maßnahmen 2. Unternehmensleitlinien	10 10
<b>B. Ausstattung &amp; Service</b>	<b>I. Personal</b>	1. Qualifikation 2. Aus- und Weiterbildung 3. * Betreuungsschlüssel 4. Haltung und Verhalten	11 11 11 12
	<b>II. Standort des Hauses</b>	1. Lage 2. Umgebung und Nachbarschaft	13 13
	<b>III. Gebäude</b>	1. Räumlichkeiten 2. Ausstattung und Zweckbestimmung der Räume 3. * Sicherheitsbedürfnisse 4. Spielzeug 5. Kindermöbel 6. * Raucherfreie Zonen	14 15 16 16 16 16
	<b>IV. Außenanlagen</b>	1. * Spielmöglichkeiten 2. * Sicherheit 3. Orientierung 4. Autoverkehr 5. Bepflanzung 6. Ungeziefer	17 17 17 17 17 17
	<b>V. Gesundheit und Umweltschutz</b>	1. Mahlzeiten 2. Umweltschutz 3. Reinigung 4. Hygiene 5. Notfälle, Unfälle	18 18 18 19 19
	<b>VI. Transparenz, Kommunikation &amp; Information</b>	1. * Transparenz der Angebote und Preise 2. Ermäßigungen 3. Transparenz der Geschäftsbedingungen 4. * Kommunikation 5. Haustiere	20 20 20 20 20
	<b>VII. Spezielle Angebote</b>	1. Ausstattung 2. Programm 3. Bedürfnisse 4. Hilfe und Unterstützung 5. Reinigung 6. Besondere Leistungen	21 21 21 21 21 21

\* Die Kriterien dieser Abschnitte sind „K.O.-Kriterien“. Näheres hierzu siehe:  
 - „Erfüllung der DKSB-Kriterien“, Seite 3  
 - und RWTÜV-Verfahrensbeschreibung, Kapitel 1.5.4 „Auswertung der Ergebnisse“.

Kapitel		Abschnitt	Seite
C. Handeln	I. <b>Ansprache der Kinder</b>	1. Begrüßung, Verabschiedung und Begleitung der Kinder	22
		2. Kinder – der Gast ist König	22
		3. Orientierung	22
	II. <b>Erlebniswelten schaffen</b>	1. Betreuungspersonal	23
		2. Pädagogische Arrangements	23
		3. Kreativität und Phantasie	23
		4. Freiwilligkeit	23
	III. <b>Partizipation</b>	1. Programmgestaltung	24
		2. Wahlmöglichkeit	24
3. Ausstattung, Spielangebote		24	
Anlage	<b>UN-Konvention über die Rechte des Kindes (siehe Vorbemerkungen und A1.1.a)</b>		25

<b>Abschnitt</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>	
<b>A.I - Kinder haben eigene Rechte</b>	1. Unternehmensleitlinien (L)	a. Rechte der Kinder	Das Unternehmen bekennt sich zu den in der UN-Konvention formulierten Rechten des Kindes. Kindgerechte Informationsmaterialien (z.B. Plakate, Flyer, Bücher, Filme etc.) gewähren Kindern einen Einblick in ihre Rechte.	Siehe Vorbemerkungen zur UN-Konvention über die Rechte des Kindes auf Seite 2 und den genauen Wortlaut der Konvention im Anhang dieses Kriterienkatalogs.
		b. Kinderfreundlichkeit des Hauses	Das Haus vermittelt nachweislich durch Veröffentlichungen und in der direkten Begegnung mit Kindern eine Ernsthaftigkeit in der unmittelbaren und mittelbaren Wahrnehmung der Interessen junger Menschen.	Diese Ernsthaftigkeit drückt sich insbesondere aus durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verbindlich geregelte Mitbestimmungsmöglichkeiten</li> <li>• durch eigene altersgerechte Angebote für Jungen und Mädchen und durch ein kindgerechtes Mobiliar</li> <li>• Achtung des jungen Menschen als Subjekt mit eigenen Rechten.</li> </ul>
		c. Partizipation	Das Prinzip der Partizipation ist festzuschreiben	siehe C.3
	2. Beschreibung (L)	a. Die Wahrung der Rechte der Kinder und der kinderfreundlichen Ausrichtung des Hauses sind schriftlich festgelegt	Sämtliche Bereiche* sind zu berücksichtigen und Verantwortliche sowie Ansprechpartner für die Gäste zu benennen	* hierzu gehören mindestens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitung,</li> <li>• Küche,</li> <li>• Restauration,</li> <li>• Zimmerdienst und</li> <li>• Kinderbetreuung</li> </ul>
		b. Regelmäßige Aktualisierung und Weiterentwicklung	Die Leitlinien zur Kinderfreundlichkeit sind in festgelegten Abständen, mindestens jedoch jährlich zu überprüfen und ggf. zu ergänzen bzw. anzupassen.	Hierbei sind die Erkenntnisse den Befragungen der Eltern und Kinder und sonstigen Informationsquellen einzubeziehen
	3. Information (L)	a. Personal	Sämtliches Stamm- und Saisonpersonal mit möglichem Kontakt zu den Gästen ist zu Saison-/ Arbeitsbeginn und in regelmäßigen Abständen über die Unternehmensleitlinien und Aktuelles zum Thema Kinderfreundlichkeit zu informieren bzw. zu schulen.	Das Personal soll befähigt werden, sich eine kinderfreundliche "Denke" zu eigen zu machen und diese auch zu leben. Kinderfreundliches Denken und Handeln ist auch im Rahmen von Mitarbeitergesprächen zu thematisieren.
			Die Unternehmensleitlinien zum Thema Kinderfreundlichkeit und diese DKSB-Kriterien sind dem Personal jederzeit zugänglich zu machen.	Dies kann z.B. durch Aushänge im Bereich der Personalräume erfolgen.
		b. Gäste	Alle Gäste haben die Möglichkeit die Leitlinien des Hauses jederzeit zur Kenntnis zu nehmen.	Dies kann z.B. durch Broschüren auf den Zimmern oder durch Aushänge im Bereich der Gasträume erfolgen.
			Die Gäste haben jederzeit die Möglichkeit, diese Kriterien des DKSB einzusehen.	Auf diese Möglichkeit ist z.B. in den Gästeinformationen hinzuweisen.

Abschnitt		Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>A.II - Inhalte von Zielgruppenkonzepten</b>	1. Altersgruppen (L)	a. Bestimmung der angesprochenen Altersgruppe(n)	Das Haus muss festlegen, welche Altersgruppen (x bis y Jahre) vorwiegend angesprochen werden (sollen).	Kinder suchen und brauchen gem. ihrer Entwicklung nach Altersgruppen differenzierte Angebote. Im Jahresverlauf kann die altersspezifische Zielgruppe wechseln
		b. Konzepte für die festgelegte(n) Altersgruppe(n)?	Für die festgelegten Altersgruppe(n) sind jeweils Konzepte zu entwickeln und schriftlich festzulegen.	Die Kinder sollen zu kreativem und aktivem Handeln mit Raum für eigene Ideen und Spiele angeregt und nicht nur „verwahrt/beschäftigt“ werden.
	2. Mädchen und Jungen (L)	a. Konzepte für Mädchen und Jungen	Es ist festzulegen, ob und welche Angebote sich speziell nur an Mädchen oder Jungen wenden.	In den Konzepten sind die speziellen Belange bzw. Interessen von Mädchen und Jungen zu berücksichtigen.
	3. Programmangebote (B)	a. Die Programmangebote berücksichtigen die ermittelten Bedürfnisse der angesprochenen Zielgruppe(n)	In den Programmen ist anzugeben, für welche Gruppe(n) (Alter, Jungen/Mädchen) die einzelnen Angebote (besonders) geeignet	
			Die Auswertungen der Befragungen und ggf. sonstiger Informationsquellen sind bei der Erstellung von Programmangeboten zu berücksichtigen.	siehe auch A.III und C.III.

<b>Abschnitt</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>	
<b>A.III – Feedback</b>	1. Kritik bezüglich des Hauses (L)	a. Kritikfähigkeit	Die Leitung des Hauses fördert die offene Haltung aller Mitarbeiter zu Kritik.	Kritik kann positiv (Bestätigung) konstruktiv (Anregung) oder negativ (Beschwerde) sein. In allen Fällen ist das Personal bezüglich der Entgegennahme und Registrierung von Kritik jedweder Form zu sensibilisieren.
		b. Registrierung	Die Leitung legt fest <ul style="list-style-type: none"> <li>• welche Art von Kritik schriftlich festzuhalten ist</li> <li>• was-wann-wie-wo archiviert wird.</li> </ul>	Sowohl positives Feedback (zur Bestätigung des eingeschlagenen Wegs) als auch Anregungen und Beschwerden sind hierbei zu berücksichtigen.
		c. Beschwerden	Es ist festzulegen, wer für die Beseitigung von Anlässen für Beschwerden verantwortlich ist.	Bei Beschwerden ist eine unverzügliche Beseitigung des Anlasses anzustreben
			Der Gast muss über die Möglichkeit der Beschwerde bei RWTÜV/DKSB informiert werden.	z.B. durch Hinweise entsprechend A.1.3.b
	d. Kummerkasten	Ein Kummerkasten ist vorzusehen.	für Eltern und Kinder, die Probleme oder Anmerkungen ggf. anonym ansprechen möchten.	
	2. Kritik bezüglich DKSB / RWTÜV (L)	a. Anregungen	Dem Gast ist die Möglichkeit einzuräumen, Anregungen an den DKSB bezüglich der DKSB-Kriterien zu geben.	z.B. durch Bekanntgabe der Telefonnummer (Adresse) oder Organisation der Kontaktaufnahme
		b. Beschwerden	Dem Gast ist die Möglichkeit einzuräumen, Beschwerden über DKSB/RWTÜV zu äußern.	z.B. durch Bekanntgabe der Telefonnummer (Adresse) oder durch Vermittlung der Kontaktaufnahme
	3*. <b>Ermittlung der Kundenzufriedenheit</b> (L)	Um möglichst viele Informationen über die aktuelle Zufriedenheit der kleinen und großen Gäste in Erfahrung zu bringen, ist die Zufriedenheit bei den Zielgruppen und deren Begleitpersonen regelmäßig zu ermitteln und auszuwerten.		
		a. Vorgehensweise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die allgemeine Vorgehensweise der Befragung ist schriftlich festzulegen.</li> <li>• Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt entsprechend den schriftlichen Vorgaben zur Vorgehensweise</li> </ul>	Es ist schriftlich festzulegen, wer - zu was - wann - wie - durch wen befragt wird. Die Befragungen können mündlich oder schriftlich z.B. anhand eines auszufüllenden Fragenkatalogs oder mittels einer durch angewiesene Personen auszufüllenden Checkliste erfolgen. Bei schriftlicher Befragung der Kinder sind altersgerecht formulierte Kinderfragebögen zu verwenden.

Abschnitt	Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>A.III – Feedback</b>	<b>3*. Ermittlung der Kundenzufriedenheit (L)</b>	b. Themenbereiche  Die abzufragenden Themenbereiche sind festzulegen.  Hierbei sind die Sichtweisen der Kinder, Eltern, Freizeitpädagogen und Reisekaufleute zu berücksichtigen.  Die Gründe für Antworten sind zu ermitteln und in die regelmäßige Auswertung nachvollziehbar einzubeziehen	<u>Sichtweise der Kinder:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Haben die Kinder nach eigener Einschätzung Spaß und Freude in ihrem Urlaub erlebt und konnten sie Freunde gewinnen?</li> <li>Welche Änderungswünsche/-vorschläge haben die Kinder?</li> </ul> <u>Sichtweise der Eltern:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>War es den Eltern aus ihrer Sicht möglich ihre Interessen mit denen ihrer Kinder zu vereinbaren?</li> <li>Konnten sich die Kinder und die Eltern im kinderfreundlichen Haus erholen?</li> </ul> <u>Sichtweise d. Freizeitpädagogen:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Waren die Angebote qualitativ und quantitativ bedarfsgerecht?</li> <li>Welche Ergänzungs- und Änderungswünsche werden gemacht?</li> </ul> <u>Sichtweise der Reisekaufleute:</u> Reisekaufleute werden häufig vor oder nach Buchung einer Reise mit Erwartungen und Erfahrungen zum Urlaubsangebot konfrontiert: <ul style="list-style-type: none"> <li>War das Angebot bedarfsgerecht?</li> <li>Welche Erkenntnisse zum Trend in den Erwartungen an ein „kinderfreundliches“ Haus liegen vor?</li> </ul>
		Die Erfüllung der Bereiche B (Ausstattung & Service) und C (Handeln) der DKSB-Kriterien sind abzufragen	Insbesondere betrifft dies die Themenbereiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal</li> <li>Gebäude / Ausstattung</li> <li>Gesundheit / Umweltschutz</li> <li>Ausschreibung</li> <li>Programmangebote</li> <li>Partizipation</li> </ul>
		c. Häufigkeit & Zeitpunkt	Die Zielgruppen und deren Begleitpersonen sind mindestens 1 x während Ihres Aufenthaltes zu befragen. Die Befragung sollte während des Aufenthaltes und rechtzeitig vor der Abreise der Gäste erfolgen, damit die Beantwortung nicht unter Zeitdruck oder anderen Zwängen erfolgt.
	<b>4*. Auswertung der Kundenzufriedenheit (L)</b>	a. Verantwortlichkeit  Die Leitung muss festlegen <ul style="list-style-type: none"> <li>wie die Auswertung erfolgt</li> <li>wer die Auswertung der Einzelergebnisse vornimmt</li> <li>welche Ergebnisse wie - wann - an wen kommuniziert werden</li> <li>wie sichergestellt ist, dass die Erkenntnisse in künftige Verbesserungsmaßnahmen einfließen</li> </ul>	
		b. Häufigkeit & Umfang	Sämtliche Ergebnisse sind <u>mindestens</u> 1 mal jährlich auszuwerten

Abschnitt		Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>A.IV - Umsetzung</b>	<b>1*. Maßnahmen (L)</b>	a. Die regelmäßigen Feedback-Auswertungen sind Anhaltspunkte für Verbesserungsmaßnahmen	Aus den Auswertungen sind konkrete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.	Die realistische Einschätzung der Umsetzbarkeit sollte hierbei berücksichtigt werden.
		b. Zeitplan	Bei der Festlegung von einzelnen Maßnahmen sind Verantwortlichkeiten und konkrete Termine vorzugeben.	Was wird von wem bis wann eingeleitet bzw. umgesetzt.
		c. Verantwortlichkeit	Die Leitung muss <ul style="list-style-type: none"> <li>• festlegen wer für bestimmte Maßnahmen verantwortlich ist</li> <li>• die terminliche und inhaltliche Einhaltung der Maßnahme(n) kontrollieren</li> <li>• die Erledigung feststellen</li> </ul>	Hierzu können beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• kurze Niederschriften von (regelmäßigen) Besprechungen oder</li> <li>• Checklisten dienen</li> </ul>
	<b>2. Unternehmensleitlinien (L)</b>	a. Ziele	Die regelmäßig abgefragten Wünsche, Vorstellungen, Bedürfnisse und Anregungen der Kinder und ihrer Begleitpersonen sollen in die Formulierung kurz und mittelfristiger Ziele sowie längerfristiger Leitlinien einfließen und konsequent und kontinuierlich umgesetzt werden	Das gesamte Prüfverfahren bezieht sich auf zwei Prüfdimensionen <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beschreibung und Bewertung des Gegebenen (IST-Wert)</li> <li>2. auf die Beschreibung und Bewertung der Qualität der Zielerreichung.</li> </ol> <p>Auf der Grundlage dokumentierter Rückmeldungen zur Qualität und Quantität des Angebotes sind Kennwerte (einschl. Kennziffer) zu bestimmen deren Zielerreichung geprüft wird.</p>

Abschnitt		Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>B.I - Personal</b>	1. Qualifikation (B/L)	a. Geschulte Betreuer	Einsatz von felderfahrenen (Fach-) Kräften mit mindestens einjähriger Praxis im Umgang mit Kindern und nachgewiesene Teilnahme an einer qualifizierten Einweisung in die <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitlinien des Hauses</li> <li>• altersspezifische Besonderheit der Zielgruppe.</li> </ul> Gemäß des örtlichen Angebotes sind Nachweise über die Befähigung zur Anleitung und Begleitung von Kindern bei der Ausübung bestimmter Sportarten erforderlich (z.B. Übungsleiterschein)	
	2. Aus- und Weiterbildung (B/L)	a. Handlungs- und Wissenskompetenz	Sicherung und Ausbau vorhandener Kompetenzen. Teilnahme an mindestens 2 x jährlich stattfindenden Veranstaltungen des themenzentrierten, kollegialen Austausches und/oder der wissensvermittelnden/handlungsstärkenden Fortbildung	Gemeint sind hier in Zeit und Raum verbindlich geregelte Zusammenkünfte der Kinderbetreuer. Sie heben sich damit von Tür- und Angelgesprächen ab und sind durch Jahresplaner nachvollziehbar.
	3*. <b>Betreuungsschlüssel</b> (B/L)	a. Gruppenstärken	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die maximalen Gruppenstärken bzw. der Betreuungsschlüssel sind für den Regelfall (u.a. aufgrund bisheriger Erkenntnisse) schriftlich festzulegen.</li> <li>2. Täglich ist abzuschätzen, ob Abweichungen vom Regelfall für den/die kommenden Tag(e) akzeptabel oder erforderlich sind, bzw. besondere Programme zusätzliche Betreuungskapazität erfordern.</li> <li>3. Die Leitung des Hauses oder eine diesbezüglich angewiesene Person haben die Entscheidung zu treffen, ob und welcher Handlungsbedarf besteht.</li> </ol>	Die Gruppenstärke ergibt sich aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dem Alter der Kinder</li> <li>• den individuellen Bedürfnissen der Gruppenmitglieder</li> <li>• den Anforderungen an den Betreuer, die sich durch die Gruppenaktivitäten ergeben (z.B. 3-jährige mit Messern/Scheren oder Softbällen)</li> <li>• den Möglichkeiten/Fähigkeiten des Betreuers</li> </ul> Für den Regelfall ergibt sich folgender Betreuungsschlüssel für Kinder im Alter von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,4 J. bis 6 J.: 15 zu 2</li> <li>• 3 J. bis 6 J.: 20 zu 2</li> <li>• 6 J. bis 12 J.: 20 zu 2</li> </ul>

Abschnitt		Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>B.I - Personal</b>	4. Haltung und Verhalten <b>(B/L)</b>	a. kindgerechte Unterstützung und Sprache	Die Haltung des gesamten Hauspersonals gegenüber Kindern muss die Einstellung ausdrücken, dass Kinder als Subjekte mit eigenen Rechten ernst zunehmen sind.  Die Betreuer sollten sich in der Muttersprache der betreuten Kinder verständigen können.	Auch Erwachsene können von Kindern lernen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werden Kinder durch das Personal in ihrem So-sein akzeptiert?</li> <li>• Haben die Betreuer Zeit für Kinder und Geduld mit ihnen?</li> <li>• Drücken sich Erwachsene gegenüber Kindern in verschiedenen Altersgruppen verständlich und in kindgerechter Form aus?</li> </ul>
		b. Planungs- und kritikof-fene Einstellung des Personals	Das Hauspersonal ist in der Lage, Kritik und Anregungen anzunehmen und mit diesen Rückmeldungen umzugehen. Zum Umgang mit Gästerückmeldungen liegen Verfahrensregelungen vor, die auf Wunsch eingesehen werden können.	Personal für einfachere Aufgaben muss in der Lage sein, Gäste an zuständige verantwortliche Personen weiterleiten zu können. Das Betreuungspersonal hat als direkte Ansprechpartner der Kinder eine besondere Verantwortung. Diesen obliegt eine unmittelbare Zuständigkeit im Umgang mit den Rückmeldungen. Nur so können Reibungsverluste durch das „Weiterreichen“ minimiert werden.

Abschnitt		Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>B.II - Standort des Hauses</b>	1. Lage (L)	a. Das Haus befindet sich in einer ruhigen und kinderfreundlichen Umgebung	Das Haus liegt nicht an einer vielbefahrenen Durchgangsstraße.	Natürliche Geräusche, die (der Gegend entsprechend) üblicherweise zu erwarten sind, (wie z.B. durch Wasserläufe, Meeresbrandung, Tiere, Kuhglocken, landwirtschaftlicher Betrieb & Verkehr, Schiffsverkehr, Kirchenglocken etc.) sind zugestanden.
			Keine anhaltenden, regelmäßigen künstlichen Geräusche wie Straße, Schiene und Fluglärm.	
			Es gibt keine Gefahrenpunkte (z.B. durch Straßenverkehr in unmittelbarer Nähe des Hauses).	Gerüche z.B. durch landwirtschaftliche Betriebe oder dergleichen sind zugestanden.
			Es gibt keine industriellen Anlagen mit Lärm- und/oder Geruchsbelästigungen in unmittelbarer Nähe des Hauses.	z.B. durch besondere Hinweise in den Lokalen oder Schließung ab 22.00 Uhr.
	2. Umgebung und Nachbarschaft (B/L/R)	a. Kinderfreundliche Nachbarschaft	Das Haus ist nachweislich um eine kinderfreundliche Haltung der Nachbarschaft, die Verständnis für z.B. Spiellärm aufbringt, bemüht.	Das Haus
			b. Kinderspezifische Einrichtungen	Die Gäste können sich jederzeit (auch Nachts und an Sonn- und Feiertagen) über Adressen, Tel.-Nummern etc. wichtiger externer Einrichtungen und deren Öffnungs-/Sprechzeiten informieren

Abschnitt	Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen	
<b>B.III – Gebäude</b>	1. Räumlichkeiten (L)	a. Unterkunft	<p>1. Es sollten 2 Räume als Unterkunft für eine Familie zur Verfügung stehen. Falls nicht möglich, gibt es Rückzugsmöglichkeiten/Ruhezonen für die Kinder zum Spielen, ausruhen, träumen etc.</p> <p>2. Es ist eine Zimmerüberwachung möglich und entsprechende Geräte werden kostenlos zur Verfügung gestellt</p>	<p>Eitern wie Kinder suchen im Urlaub Orte/Anlässe für gem. Aktivitäten aber auch Augenblicke der Entfaltung ganz persönlicher Interessen/ Bedürfnisse/ Träume. Auch im Urlaub brauchen Kinder einen eigenen Ort an dem sie sich „einrichten“ können. Dieser „eigene“ Raum – vom Zimmer bis zur Spiel-/Schlafecke sollte durch Symbole, Mobiliar oder durch Hinweisschilder erkenntlich gemacht werden können. Kinder sind auf diese Möglichkeit hinzuweisen.</p> <p>z.B. Babyphon Zur Entfaltung von Aktivitäten gerade in der Mittags- und/oder Abendzeit brauchen Eltern von Säuglingen und Kleinkindern die Möglichkeit der Versicherung, dass es ihren Kindern gut geht.</p>
		b. Spielen, Toben, Ausruhen und Lesen	<p>Gestaltung und Ausstattung der Räume für Kinder sichert eine ausreichende und anregungsreiche Spiel-, Erkundungs-, Bewegungs- und Rückzugsmöglichkeiten. Gruppenräume sollten so angeordnet sein, dass sie sowohl ihrer Funktion als auch der Gemeinschaftsbezogenheit einer Gruppe entsprechen; hierzu hat sich eine Fläche von 60 qm für 20 Kinder als angemessen erwiesen. Bei altersgemischten Gruppen soll der Gemeinschaftsraum in einen großen und weitere Räume für unterschiedliche Funktionen gegliedert sein</p>	
	c. Familienspiele und Treffs	<p>Separate Räume für Familienspiele und -treffs</p>		

B.III – Gebäude	Abschnitt	Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
	2. Ausstattung und Zweckbestimmung der Räume (L)	a. Sämtliche, zur Nutzung durch Kinder vorgesehene, Gebäudeeinrichtungen sind der festgelegten Altersgruppe entsprechend auszustatten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Einrichtungen des Hauses sind auf die Bedürfnisse der Zielgruppe ausgerichtet.</li> <li>• Räume, die nicht zur (eigenständigen) Nutzung durch Kinder vorgesehen/ geeignet sind, sind vor unbefugtem Zugang zu sichern.</li> <li>• Nicht kindgerechte Einrichtungen sind entweder vom Gebrauch durch Kinder auszuschließen oder es steht jederzeit Aufsichts-/ Hilfspersonal zur Verfügung</li> <li>• Zur Nutzung von Kindern eingerichtete Räume wie Spielzimmer werden ausschließlich für diese Nutzung verwendet</li> <li>• Spielzimmer müssen Tageslichtzugang (Fenster) haben</li> </ul>	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kindgerechte Bedienungsinstrumente in Fahrstühlen, Knöpfe &amp; Schalter in Kinderhöhe etc.,</li> <li>• <i>Räume und Einrichtungen, die von Kindern nicht (z.B. Betriebsräume) oder nur in Begleitung Erwachsener (z.B. Schwimmbäder) genutzt werden dürfen, sind mit geeigneten Schließsystemen zu sichern,</i></li> <li>• Orientierungshilfen durch Symbole,</li> <li>• eindeutige und verständliche Beschilderung</li> <li>• altersgemäße Ausstattungen bezüglich Inventar, Gestaltung (z.B. Farbgebung, Bilder)</li> <li>• ggf. Lärmschutzmassnahmen</li> <li>• Spielzimmer werden z.B. nicht als Lagerraum „missbraucht“</li> </ul>

<b>Abschnitt</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>	
<b>B.III - Gebäude</b>	<b>3*. Sicherheitsbedürfnisse (T)</b>	a. Das Gebäude entspricht den Sicherheitsbedürfnissen der im Zielgruppenkonzept angesprochenen Kinder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden Sicherheitsinspektionen entsprechend den gesetzlichen Vorschriften durchgeführt.</li> <li>• Zu jedem Saisonbeginn und mindestens 2 x jährlich ist das Haus im Rahmen einer sicherheitstechnischen Untersuchung durch die Leitung oder eine angewiesene Person zu begehen und Mängel schriftlich festzuhalten. Die Beseitigung festgestellter Mängel erfolgt unverzüglich</li> </ul>	altersgemäße Ausstattung und Gestaltung bezüglich Sicherheit und Hygiene z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belichtung, Akustik, Raumklima</li> <li>• Kinderschutzschalter bei gefährlichen Geräten (z.B. Herd in der Unterkunft)</li> <li>• Steckdosen gesichert</li> <li>• gefahrensichere Räume, Bäder, Aufzüge und Treppenhäuser</li> <li>• Fallschutz, Geländer (Höhe, Zwischenräume)</li> </ul>
	<b>4. Spielzeug (B)</b>	a. Ausstattung	Das Haus bzw. die Räume sind für Kinder ausreichend mit vielfältigem Spielzeug ausgestattet.	Alle Kinder können gleichzeitig altersgerechtes funktionsfähiges & komplettes Spiel(zeug) nutzen.
		b. Art und Zustand	Intakt, sauber, schadstofffrei, sozial verträglich, Kreativität ermöglichend	
		c. Überprüfung	Das zur Verfügung stehende Spielzeug wird in regelmäßigen Abständen überprüft	Überprüfung auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eignung (entspr. Zielgruppe)</li> <li>• Vollständigkeit</li> <li>• Sicherheit</li> <li>• Sauberkeit</li> <li>• weitere Verwendungsfähigkeit</li> </ul>
	<b>5. Kindermöbel (G)</b>	a. Ausreichend kindgerechte Möbel im Restaurant	Die Anzahl Kinderstühle/-tische entspricht der Anzahl im Normalfall gleichzeitig nutzender Kinder	Es entsehen keine Wartezeiten, weil Kinderstühle/-tische fehlen.
		b. Erreichbarkeit	Angebote für Kinder müssen von diesen einsehbar und ohne Sicherheitsprobleme erreichbar bzw. bedienbar sein	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Büffet ohne Verbrennungsgefahr durch Heizplatten</li> <li>• Saftspender</li> </ul>
	<b>6*. raucherfreie Zonen (G/L/R)</b>	a. Restaurant	Es sind ausreichend raucherfreie Zonen einzurichten	Jeder Gast hat das Recht auf Mahlzeiten in rauchfreier Umgebung
		b. Spielbereich	Es wird darauf hingewiesen, dass das Rauchen im Spielbereich der Kinder nicht gestattet ist.	z.B. durch Hinweisschilder
		c. Unterkünfte	Gäste müssen verlässlich raucherfreie Zimmer buchen/nutzen können.	

<b>Abschnitt</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>	
<b>B.IV – Außenanlagen</b>	<b>1*. Spiel- möglichkeiten (L)</b>	a. Außenanlagen sowie Spielmöglichkeiten draußen und in der Natur für Kinder	Es steht ein Grundstück am Haus als Spielfläche für Kinder zur Verfügung. Pro Gruppe (20 Kinder) soll die nutzbare Fläche – entsprechend den altersgemäßen Bedürfnissen der Kinder – mindestens 300 qm betragen.	Die Kinder müssen die Möglichkeit haben (z.B. für das Austoben nach dem Abendessen), in Hausnähe zu spielen, ohne dass hierzu extra eine Begleitung, bzw. Aufsicht erforderlich ist.
	<b>2*. Sicherheit (T)</b>	a. Regelmäßige Sicherheitsprüfungen der Anlagen bzw. von Spielgerät(en) und Spielzeug(en)	Es werden Sicherheitsinspektionen durch qualifizierte Personen/ Organisationen entsprechend den gesetzlichen Vorschriften durchgeführt.	
			Zu jedem Saisonbeginn und danach regelmäßig (mindestens jedoch 2 x jährlich) sind die Außenanlagen im Rahmen einer sicherheitstechnischen Untersuchung durch die Leitung oder eine durch sie angewiesene Person zu begehen.	z.B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standfestigkeit</li> <li>• Abnutzung, Verschleiß</li> <li>• Korrosion</li> <li>• Holzsplitter</li> <li>• ...</li> </ul>
			Festgestellte Sicherheitsmängel sind unverzüglich zu beseitigen.	Der Zugang bzw. die Nutzung ist zwischenzeitlich durch geeignete Maßnahmen (wie Absperrung, Abbau, Entfernung) auszuschließen.
			Auf für Kinder nicht erkennbare Gefahren ist deutlich hinzuweisen	
	<b>3. Orientierung (B/L)</b>	a. Beschilderung der Außenanlage(n)	Die Beschilderung der Außenanlagen ist altersgerecht auszuführen	z.B. durch Symbole
	<b>4. Autoverkehr (L)</b>	a. Verkehrsberuhigung	Kein Autoverkehr auf dem Gelände des Hauses. Falls nicht realisierbar, Maßnahmen zur Verkehrsberuhigung	z.B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweise auf <i>Schrittempo</i></li> <li>• Bodenschwellen</li> </ul>
<b>5. Bepflanzung (L/T)</b>	a. giftige / stachelige Pflanzen	In für Kleinkinder erreichbaren Bereichen befinden sich keine giftigen oder (verletzende) stacheligen Pflanzen		
<b>6. Ungeziefer (T)</b>	a. Ungezieferbekämpfung	Fallen, Gift etc. dürfen für Kinder nicht erreichbar sein	z.B. Mausefallen, Rattengift	

<b>Abschnitt</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>	
<b>B.V – Gesundheit und Umweltschutz</b>	1. Mahlzeiten (G)	a. Kindgerechtigkeit	Mahlzeiten sind bezogen auf die Menge und die Auswahl kindgerecht anzubieten Bei Halb- und Vollpension und von hauseigenen Bewirtungseinrichtungen werden mindestens zwei Gerichte für Kinder zur Auswahl angeboten. Die Auswahl ermöglicht im Tageswechsel den Genuss von „Fast- und Junk-Food“ und von „gesunder“ Kost. Bei Tellergerichten sind die Portionen mit den Kindern durch Nachfrage abzustimmen. „Nachschläge“ werden gerne gewährt.	Gesunde Kost zeichnet sich durch den Wechsel bei den Grundnahrungsmitteln und Gemüsesorten aus. Es gibt kein Lebensmittel, das ein optimales, allumfassendes Nährstoffdepot enthält. Grundsätzlich gilt: Reichlich pflanzliche, mäßig tierische, wenig fettreiche und süße Lebensmittel. Auch im Urlaub lieben Kinder Süßigkeiten, Chips, Pommes, Nudeln, Big Mac und Ketchup Genuss ist verbunden mit zwangloser Atmosphäre, Spaß haben. Die Devise lautet hier: Im Wechsel auf die jeweiligen Wünsche und Bedürfnisse von Kindern und Eltern eingehen. Jedes Kind isst anders, der Appetit schwankt nach Alter, Körperkonstitution, Müdigkeit und Tageslaune Kindermenüs sind auf Buffets von diesen einsehbar und erreichbar anzubieten siehe auch B.III.5.b
		b. Kindermenüs	Kindermenüs sind auf Buffets von diesen einsehbar und erreichbar anzubieten	siehe auch B.III.5.b
	2. Umweltschutz (L)	a. Maßnahmen zum Umweltschutz	Das Haus <ul style="list-style-type: none"> <li>• hat Leitlinien zur Realisierung möglichst umweltgerechten und ressourcenschonenden Handelns entwickelt</li> <li>• informiert seine Gäste über deren aktive Möglichkeiten zum Beitrag zum Umweltschutz</li> </ul>	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mülltrennung</li> <li>• Recycling</li> <li>• Energieeinsparung</li> <li>• Wasserverbrauch</li> <li>• Betriebsmittel (Wasch- &amp; Putzmittel</li> <li>• (Einweg-)Verpackungen (Büffet, Seifen etc.)</li> </ul>
	3. Reinigung (H)	a. Umfang und Frequenz	Es gibt feste Reinigungspläne in denen festgehalten ist, was-wann-wie-womit zu reinigen bzw. zu wechseln ist, einschließlich der Verantwortlichkeiten für (Stichproben-)Kontrollen	z.B. allgemeine Sanitärräume, Handtuchwechsel etc.
		b. Nachvollziehbarkeit	Dem Gast gegenüber muss Transparenz bestehen bezüglich der Häufigkeit und Durchführung von Reinigungen	Dies kann z.B. in Form von Listen erfolgen, die in allgemeinzugänglichen (Sanitär)Räumen ausgehängt sind und jeweils abgezeichnet werden

Abschnitt	Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>B.V – Gesundheit und Umweltschutz</b>	4. Hygiene (G)	a. Einhaltung hygienischer Grundprinzipien	Einhaltung der Regeln zur hygienischen Zubereitung und Handhabung von Speisen in Küche und Restauration <ul style="list-style-type: none"> <li>• Küchen und dazugehörige Räume sauber halten.</li> <li>• Kleider und Küchentücher, die mit Lebensmitteln, Geschirr und Küchengeräten in Kontakt kommen, sollten täglich gewechselt werden.</li> <li>• Kontrolle von Geschirrwaschzeit, -technik oder -temperatur.</li> <li>• Küchen- und Restaurationspersonal muss die Regeln zur Einhaltung hygienischer Grundsätze kennen und beachten.</li> <li>• Küche und Vorratsräume vor Insekten und anderen Schädlingen schützen. Haustiere gehören nicht in die Küche.</li> <li>• Reinigungs- und Desinfektionsmittel sowie Insektizide sollten außerhalb der Küche, in angeschriebenen und geschlossenen Behältern, aufbewahrt werden</li> </ul>
	5. Notfälle, Unfälle (B/L/R)	a. Das Haus muss für Notfälle Unfälle und absehbare Ausnahmesituationen/Bedarfe (aus)gerüstet sein	Das Haus muss über angewiesene und hierfür geschulte Ersthelfer verfügen. Es muss eine Erste-Hilfe-Ausrüstung vorhanden und deren Aufbewahrungsort dem Personal bekannt sein.

<b>Abschnitt</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>	
<b>B.VI – Transparenz, Kommunikation &amp; Information</b>	<b>1*. Transparenz der Angebote und Preise (L)</b>	a. Die Angebote und Preise sind übersichtlich und transparent zu gestalten bezüglich Preis-Leistung	Bei allen kostenpflichtigen Leistungen sind die aktuellen Preise eindeutig anzugeben und eventuelle Zusatzkosten-/Gebühren anzugeben. Spezielle Angebote für Kinder sind mit Angaben zu den Kosten kindgerecht darzustellen	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stornogebühren</li> <li>• Kurtaxe</li> <li>• Platzmieten bei sportlichen Veranstaltungen</li> <li>• Fahrtkosten</li> <li>• Nutzung von Spiel- und Sportgeräten/-fahrzeugen</li> </ul>
		b. Alterspezifische Angebote	Einrichtung und Angebote für bestimmte Altersgruppen sind eindeutig in hauseigenen Publikationen aufzulisten	z.B. Hygieneartikel, Kinderwiege
	2. Ermäßigungen (L)	a. Ermäßigungen sind eindeutig anzugeben	Einschränkungen oder Erweiterungen bei den Ermäßigungen sind deutlich hervorzuheben.	z.B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altersbeschränkungen</li> <li>• Geschwisterregelungen</li> <li>• saisonabhängige Bedingungen</li> </ul>
	3. Transparenz der Geschäftsbedingungen (L)	a. Sind in den Katalogen und Angeboten die allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten?	<i>Falls allgemeine Geschäftsbedingungen des Hauses Grundlage einer Buchung sind, muss der Gast die Möglichkeit haben, diese vor einer verbindlichen Buchung einzusehen und muss über einen Ausdruck der aktuellen AGB verfügen.</i>	<i>Bei Buchungen über das Internet müssen eventuell bestehende AGBen ausdrückbar sein.</i>
	<b>4*. Kommunikation (L)</b>	a. Eindeutige und wahrheitsgemäße Informationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nur die auch tatsächlich angebotenen Leistungen und vorhandenen Besonderheiten dürfen kommuniziert werden.</li> <li>• Eventuelle Einschränkungen, Bedingungen oder Voraussetzungen müssen eindeutig erwähnt werden und dem Gast vor der Buchung bekannt sein.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B.: in Anzeigen, Prospekten, im Internet, in Angebots-/Buchungsunterlagen etc.</li> <li>• z.B.: Zeitraum (Saison), Betreuungszeiten/ -einschränkungen</li> <li>• Erreichbarkeit (Bus; Bahn), Alter, erf. Anerkennungen (Segelschein) etc.</li> </ul>
5. Haustiere (L/R)	a. Information zum Umgang mit Haustieren	Dem Gast ist rechtzeitig vor der verbindlichen Buchung mitzuteilen, ob Haustiere mitgebracht werden dürfen	Mitteilung möglichst bereits in der Angebotsphase mit Nennung eventueller Einschränkungen wie z.B. Tierart und -größe und (nicht) erlaubte(r) Aufenthaltsbereich(e)	

<b>Abschnitt</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>		
<b>B.VII – Spezielle Angebote</b>	1. Ausstattung (L)	a. Ziel- und altersgruppengerechte Grundausstattung	Grundsätzlich muss eine ziel- und altersgruppengerechte Grundausstattung vorhanden sein.	Dies bezieht insbesondere sich auf die Einrichtung des Hauses (Kindermöbel) und Spielmöglichkeiten (Spielzeug-/geräte) für drinnen und draußen.	
	2. Programm (B)	a. gemeinsame Angebote für die gesamte Familie	Im Wochenwechsel werden mindestens zwei bedarfsgerechte Projekte/Aktionen für die gesamte Familie angeboten	Geplante Ausflugsfahrten, gem. Wanderungen oder auch die organisierte Förderung von Eigeninitiativen etc.	
		b. Angebote nur für Kinder	Es müssen verschiedenartige Angebote für die nach A.II.1.a festgelegten Altersgruppen angeboten werden oder: Das Haus sichert durch ein schriftlich fixiertes Konzept und durch entsprechend qualifiziertes Personal die Förderung von Eigeninitiativen der Kinder.	Durch Wechsel in der Gewichtung von Kreativität, Bewegung und Erlebnis als Gestaltungselemente von Angeboten wird den individuellen Bedürfnissen der Zielgruppe entsprochen.	
	3. Bedürfnisse (B)	a. Berücksichtigung der Bedürfnisse nach <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruhe und Entspannung</li> <li>• Abenteuer und Spannung</li> </ul>			
	4. Hilfe und Unterstützung (R)	a. Für Kinder in besonderen Lebenslagen	Eltern mit seelisch, körperlich oder geistig beeinträchtigten oder behinderten Kindern erhalten nach Vereinbarung spezielle Leistungen	Im Rahmen einer Buchung haben Eltern/Kinder die Möglichkeit, besondere Leistungen wie z.B. besondere Kost, stundenweise Intensivbetreuung zu bestellen	
	5. Reinigung (H/L)	a. Möglichkeit zur Reinigung von Wäsche	Es müssen geeignete Waschmaschinen und Trockner ( <i>oder alternativ Trockenräume</i> ) zur Gästennutzung zur Verfügung stehen. Falls dies nicht möglich ist, ist ein Reinigungsdienst zur Verfügung zu stellen.	Bei längeren Schlechtwetterperioden oder bei Programmangeboten, bei denen Kleidung verschmutzt werden kann, muss die Möglichkeit bestehen, die Kleidung von Kindern zu reinigen bzw. reinigen zu lassen.	
6. besondere Leistungen (B/L)	a. Werden Leistungen für Kinder angeboten, die „in“ sind?	Das Programmangebot ist regelmäßig auf Aktualität zu durchforsten und bei der Zusammenstellung und Gestaltung von Angeboten sind aktuelle Trends zu berücksichtigen.	<i>Beispiele von Angeboten, die in 2002 im Trend lagen.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scaten</li> <li>• Powerdancing</li> <li>• Fußball</li> <li>• Beachball</li> <li>• Basketball</li> <li>• Streetball</li> <li>• Windsurfen</li> </ul>		

<b>Abschnitt</b>		<b>Kriterium</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>Erläuterungen</b>
<b>C.I - Ansprache der Kinder</b>	1. Begrüßung, Verabschiedung und Begleitung der Kinder <b>(B/R)</b>	a. Eingehen auf die besondere Befindlichkeit der Kinder	<ul style="list-style-type: none"> <li>eigenes Begrüßungsritual für die eintreffenden Kinder</li> <li>Erklärung und Abgabe von Programminformationen und Wissenswertes zum Haus</li> </ul>	Thematisierung und Gestaltung der Begrüßung und Verabschiedung der Kinder
		b. Sicherheitsrisiken	<p>Neu eintreffende Gäste sind möglichst umgehend nach Ankunft auf Besonderheiten der Ferienanlage und der direkten Umgebung hinsichtlich besonderer Gefahrenstellen/-Situations hinzuweisen.</p> <p>Insbesondere ist auf mögliche Gefahren, die von Kindern der angesprochenen Altersgruppe nicht unmittelbar erkennbar sind, hinzuweisen.</p>	<p>z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>belebte Strasse(n)</li> <li>Flüsse, Wasserstellen, Strömung</li> <li>Felsen, Abhänge etc.</li> </ul> <p>Die Form der Hinweise ist freigestellt und kann mündlich, schriftlich oder durch Begehung erfolgen</p>
	2. Kinder - Der Gast ist König <b>(B)</b>	a. Berücksichtigung der Ideen und Interessen der Kinder	Das Hauspersonal ermutigt die jungen Gäste Wünsche und Interessen zu äußern, sich an der Erstellung und Fortschreibung einer offenen Kinder-Wunschliste zu beteiligen. Die Kinderbetreuer sichern fortlaufende Informationen zum Umgang mit den vorgebrachten Kinderwünschen und -interessen	
3. Orientierung <b>(L)</b>	a. Eindeutige Informationen	zu bestimmten Situationen: "was mache ich wenn" Kinder und Eltern sind auf Orientierungsschilder bzw. verwendete Symbole aufmerksam zu machen	z.B.: Lageplan	

Abschnitt	Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen	
<b>C.II - Erlebniswelten schaffen</b>	1. Betreuungspersonal (B)	a. Engagement	Das Betreuungspersonal zeigt sich dem Kind zugewandt und interessiert. Es greift Ideen und Wünsche auf und baut sie ein in die Planung und Gestaltung weiterer Aktivitäten	Die „Haltung“ der Kinderbetreuer ist hier von Bedeutung. Die Kreativität und Phantasie der Kinder, sich Neues selbst auszudenken und herzustellen wird durch das Verhalten des Hauspersonangeregt. Die Lebendigkeit im Miteinander von Kind(ern) und Betreuer ist abhängig von der Bereitschaft, Kinder als Subjekte mit eigenen Interessen und Wünschen zu erleben.
		b. Anregungen	Die MitarbeiterInnen verfügen über ein Repertoire an Wetter unabhängigen Einzel- und Gruppenangeboten für Kinder der angesprochenen Zielgruppe. Die für die Durchführung notwendigen Materialien, Geräte, Räume etc. stehen den Betreuern zur Verfügung. Sie besitzen die Handlungs- und Sprachkompetenz zur Darbietung des Angebotes.	z.B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesellschaftsspiele für Regentage,</li> <li>• Erlebniswanderungen,</li> <li>• Projektarbeit</li> </ul>
		c. Beitrag zur Entspannung und Erholung	Die MitarbeiterInnen berücksichtigen bei der Programmplanung Angebote zur Entspannung und Ruhe. Sie sind in der Lage, Zeichen der Überlastung und Überforderung bei dem einzelnen Kind zu erkennen und hierauf zu reagieren.	Bewegung und Konzentration in Spiel und Sport brauchen Phasen der Entspannung und Erholung , Das Personal bietet den Kindern und dem einzelnen Kind Gelegenheit zur Entspannung und zur Erholung (z.B. durch Frühstückspausen, Entspannungsspielen, ruhigen Malspielen, Interventionmöglichkeiten zur Deeskalation von Konflikten)
	2. pädagogische Arrangements (B)	a. Realisierung pädagogischer Arrangements zur Stärkung der Familienbande und der sozialen Fähigkeiten	Das Betreuungspersonal verfügt über ein Repertoire an ortsbezogenen Angeboten für die ganze Familie. Interaktive Elemente des gemeinsamen Erlebens von Freude, Nähe finden Berücksichtigung	Gem. Erkundungstouren (Haus, Anlage, Umgebung), Mini-Golf Wettspiele, Kochfeste etc sind Beispiele für Arrangements zur Stärkung der Familienbande und der Gemeinschaft von großen und kleinen Hausgästen.
	3. Kreativität und Phantasie (B)	a. Anregung von Kreativität und Phantasie	Insb. der/die Gemeinschaftsraum/-räume für Kinder (innen wie außen) sind durch Mobiliar, Farbe, Dekoration und Bepflanzung so gestaltet, dass Nutzer zu eigenen Gedanken, Phantasien angeregt werden und punktuell die Möglichkeit haben, den „Raum“ / die „Räume“ mit zu gestalten.	Hemmend für die Entfaltung von Kreativität und Phantasie sind z.B. dunkle, volle Räume oder Spielplätze mit festmontierten Spielgeräten. Anregend sind beispielsweise Räume mit Stellwänden für Kinderbilder, Tafeln, bewegliches Mobiliar oder auch Spielflächen mit großzügigen Sand- und Wasserbereichen, beweglichen Spielgeräten (z.B. Flaschenzug mit Sandeimer)
	4. Freiwilligkeit (B)	a. Freiwilligkeit der Arrangements	Kinder und Eltern sind auf die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme von Angeboten und Leistungen hinzuweisen. Gegen seinen Willen wird kein Kind zur Teil- oder Inanspruchnahme verpflichtet. Auf Ansprüche des Hauses aus einmal getroffenen Verabredungen/ Vereinbarungen ist hinzuweisen.	Die Angebote haben den Charakter der Freiwilligkeit

Abschnitt		Kriterium	Anforderungen	Erläuterungen
<b>C.III – Partizipation</b>	1. Programm- Gestaltung <b>(B)</b>	a. Aktive Erarbeitung von Freizeitprogrammen	Den Kindern ist die Möglichkeit zur aktiven Beteiligung an der Gestaltung des Ferien-/ Wochenprogramms zu geben und deren Wünsche, Ideen, Vorschläge und Kritiken sind möglichst zu berücksichtigen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Freizeitprogramme können beispielsweise gleich am Anfang der Ferien gemeinsam mit Eltern und Kindern erarbeitet werden</li> <li>Programmänderungen aufgrund der Jahreszeit, dem Wetter oder besonderer Ereignisse, Umstände</li> </ul>
	2. Wahlmöglichkeit <b>(B)</b>	a. Auswahlmöglichkeiten für Kinder durch Angebotsvielfalt	Den Kindern sind neben dem Rahmenprogramm Alternativen anzubieten	
	3. Ausstattung, Spielangebote <b>(B)</b>	a. Die Anlagen, Einrichtungen, das Spielzeug entsprechen den Vorstellungen der Kinder	Alle Kinder sind hierzu zu befragen und die Ergebnisse sind bei Neuanschaffungen bzw. -einrichtungen möglichst zu berücksichtigen	