

OK FÜR KIDS

Verfahrensbeschreibung zur Beurteilung & Zertifizierung von kinderfreundlichen Häusern nach den Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes LV NRW e.V.



Der Kinderschutzbund
Landesverband
Nordrhein-Westfalen

TÜV NORD CERT GmbH
Tel: 0800 245-7457

Email: info.tncert@tuev-nord.de

(TNC/OK) - Verfahren
Rev. 08/11.20

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	2
1 TNC/OK-VERFAHRENSBESCHREIBUNG	3
1.1. GELTUNGSBEREICH	3
1.2. BEGRIFFE / ERLÄUTERUNGEN	3
1.3. SELBSTSTÄNDIGE GASTBETRIEBE UND KETTEN	4
1.3.1 Aufgaben der Zentralstelle	4
1.4. TNC/OK-BEURTEILUNGSVERFAHREN	4
1.4.1 Anzahl der zu beurteilenden Gastbetriebe	5
1.5. KALKULATION	5
1.6. AUDIT.....	6
1.6.1 VORBEREITUNG	6
1.6.2 DURCHFÜHRUNG DES/DER AUDITS.....	6
1.6.3 NACHWEIS DER ERFÜLLUNG DER DKSB-KRITERIEN.....	6
1.6.4 INTERNE AUDITS	7
1.6.5 AUSWERTUNG DER ERGEBNISSE	8
1.6.6 BEURTEILUNGSBERICHT	8
1.7. UNZULÄNGLICHKEITEN	9
1.7.1 ANMERKUNGEN	9
1.7.2 ABWEICHUNGEN	9
1.7.3 AUSDEHNUNG STICHPROBENUMFANG BEI ABWEICHUNGEN.....	9
1.7.4 AUSSETZUNG ODER ENTZUG DES ZERTIFIKATES	9
1.7.5 AUDITDOKUMENTATION	10
2. ALLGEMEINE ZERTIFIZIERUNGSBESTIMMUNGEN	11
2.1 ANFRAGE ZUR TNC/OK-ZERTIFIZIERUNG	11
2.2 VERANTWORTLICHKEIT DER ZENTRALSTELLE BZW. DES GASTBETRIEBES	11
2.3 ZERTIFIZIERUNG & GÜLTIGKEITSDAUER.....	11
2.4 ÜBERWACHUNGSAUDITS UND VERLÄNGERUNG DER ZERTIFIZIERUNG	12
2.5 ÄNDERUNGEN DURCH DEN GASTBETRIEB	12
2.7 NUTZUNG DES TNC/OK-ZEICHENS	12
2.8 VERÖFFENTLICHUNG.....	13
2.9 ÄNDERUNGEN IM BEURTEILUNGSVERFAHREN	13
2.10 ZERTIFIZIERUNGSKRITERIEN	13
ANLAGEN	
ANLAGE 1:OK FÜR KIDS - ZEICHEN	13
ANLAGE 2:BEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DES TNC/OK-ZEICHENS UND -ZERTIFIKATES	14
ANLAGE 3:FRAGEBOGEN ZUR ANFORDERUNG EINES ANGEBOTS ZUR TNC/OK-ZERTIFIZIERUNG VON GASTBETRIEBEN	16
ANLAGE 4: BEWERTUNGSKRITERIEN.....	17

1 TNC/OK-Verfahrensbeschreibung

1.1. Geltungsbereich

OK für Kids (TNC/OK) ist ein Verfahren zur Beurteilung und Zertifizierung von kinderfreundlichen Häusern wie Hotels, Pensionen & Ferienhäuser bezüglich der Erfüllung der Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V. (nachfolgend DKSB genannt).

Die vorliegende Verfahrensbeschreibung stellt den allgemeinen Rahmen für TNC/OK-Beurteilungen und -Zertifizierungen dar.

Dass Verfahren der Verbundzertifizierung entsprechend IAF MD 1 findet bei diesem Zertifizierungsverfahren keine Anwendung.

1.2. Begriffe / Erläuterungen

DKSB	Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V., Wuppertal
DKSB-Kriterien	Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V. für "kinderfreundliche" Häuser wie Hotels, Pensionen & Ferienhäuser
Gastbetrieb	Einzelnes zu beurteilendes und zu zertifizierendes kinderfreundliches Haus, wie Hotels, Pensionen & Ferienhäuser
Kette	Organisation mit mehreren angeschlossenen Gastbetrieben, die über eine gemeinsame Zentralstelle verfügen. Bei einer Kette ist zu unterscheiden zwischen <ul style="list-style-type: none">• Gastbetrieben, die als wirtschaftlich und rechtlich eigenständiges Haus einer Kette lediglich im Rahmen eines Vertragsverhältnisses angehören (z.B. Franchising) und• Gastbetrieben, die im Besitz der Kette sind.
TNC	TÜV NORD CERT GmbH, Essen
TNC/OK	OK für Kids
TNC/OK-Beurteilungsverfahren	Vorgehensweise und Rahmenbedingungen bei der Beurteilung und Zertifizierung nach den DKSB-Kriterien
TNC/OK-Verfahrensbeschreibung	Beschreibung der Vorgehensweise und der Rahmenbedingungen zur Beurteilung (= Audit) und Zertifizierung
TNC/OK-Zertifikat	Urkunde mit 3-jähriger Gültigkeit
OK für Kids	gemeinsames Zeichen von TNC und des DKSB zum Nachweis der Zertifizierung von Gastbetrieben
Zentralstelle	Organisation einer Kette mit zentralen Koordinierungs- und Überwachungsaufgaben für angeschlossene Gastbetriebe
Zertifizierung	Bestätigung der Konformität mit den DKSB-Kriterien durch ein Zertifikat und die Zuerkennung des entsprechenden TNC/OK-Zeichens durch TNC
Re-Zertifizierung	Erneute Zertifizierung nach Ablauf von jeweils 3 Jahren

1.3 Selbstständige Gastbetriebe und Ketten

Sowohl einzelne selbstständige Gastbetriebe als auch Ketten können nach den Kriterien des DKSB zertifiziert werden.

Voraussetzung, um als Kette zu gelten und damit den Vorteil eines verminderten Stichprobenumfangs bei jährlichen Überwachungsaudits und bei der Re-Zertifizierung in Anspruch nehmen zu können ist, dass:

- die Gastbetriebe mehrheitlich Eigentum der Kettenzentrale sind oder die angeschlossenen Gastbetriebe sich nachweisbar vertraglich an die Leitlinien der Zentralstelle der Kette binden,
- die Leistungen bzw. Angebote in allen Gastbetrieben entsprechend den Vorgaben der Zentralstelle ähnlich oder vergleichbar sind,
- die Zentralstelle das Recht hat, bei Bedarf bei jedem Gastbetrieb korrektive Maßnahmen zu implementieren und
- die Bedingungen unter Punkt 1.3.1 erfüllt sind.

1.3.1 Aufgaben der Zentralstelle

Die Zentralstelle der Kette hat sicherzustellen, dass

- mit den einzelnen angeschlossenen und zu zertifizierenden Gastbetrieben ein Vertragsverhältnis besteht, welches sicherstellt, dass zentrale Vorgaben wie unter anderem die Einhaltung der DKSB-Kriterien durch einen angeschlossenen Gastbetrieb einzuhalten sind und bei Nichteinhaltung dieser zentralen Vorgaben die Möglichkeit des Ausschlusses des betreffenden Gastbetriebes möglich ist.
- In den einzelnen angeschlossenen und zu zertifizierenden Gastbetrieben internen Audits durchgeführt werden.
- die zwischen Zentralstelle und angeschlossenen Gastbetrieb vertraglich geregelten Vorgaben nachweislich eingehalten werden. Hierzu muss die Zentralstelle über aktuelle Aufzeichnungen, insbesondere bezüglich der Kundenzufriedenheit, Einhaltung der DKSB-Kriterien und Durchführung der internen Audits bei den einzelnen Gastbetrieben, verfügen.
- TNC Einsicht in Unterlagen gewährt wird bezüglich:
 - vertraglicher Regelungen mit Relevanz zu den DKSB-Kriterien, wobei anderweitige (z.B. betriebswirtschaftliche) Regelungen hiervon ausdrücklich ausgenommen sind.
 - der Aufzeichnungen und Nachweise zur Kundenzufriedenheit, Einhaltung der DKSB-Kriterien und Durchführung der internen Audits über/bei allen angeschlossenen zu zertifizierenden bzw. zertifizierten Gastbetrieben.

1.4 TNC/OK-Beurteilungsverfahren

Um eine TNC/OK-Beurteilung durchführen zu können, muss der Gastbetrieb in der Lage sein, die Erfüllung aller DKSB-Kriterien durch geeignete Aufzeichnungen zuverlässig nachweisen zu können.

Die Beurteilung einer Kette bzw. eines Gastbetriebes hinsichtlich der Erfüllung der DKSB-Kriterien durch TNC beinhaltet:

1. die Vorbereitung auf das Audit
2. bei Ketten die Durchführung eines Audits in der Zentralstelle der Kette
3. die Durchführung des/der Audits in dem/den einzelnen Gastbetrieb(en)
4. die Erstellung eines Auditkurzberichtes

Die Prüfungen dienen der Feststellung, ob die Kette bzw. der Gastbetrieb die Anforderungen entsprechend den DKSB-Kriterien erfüllt.

Der erfolgreiche Abschluss des/der Audits ist Voraussetzung für die Zertifizierung, d.h. die Erteilung des Zertifikats und die Zuerkennung des TNC/OK-Zeichens.

1.4.1 Anzahl der zu beurteilenden Gastbetriebe

1.4.1.1 Erstzertifizierung

Bei der Erstzertifizierung des Verbundes sind alle Gastbetriebe zu besuchen. Ein Gastbetrieb, der am Ort bzw. bei der Zentralstelle einer Kette gelegen ist, wird hierbei als separater Gastbetrieb angesehen.

Grundsätzlich erfolgt bei jedem später neu hinzukommenden Gastbetrieb eine Erstbeurteilung.

1.4.1.2 Überwachung / Re-Zertifizierung

Als Grundsatz gilt, dass in jedem Jahr nach der Erstzertifizierung 1/3 der Gastbetriebe durch ein Überwachungsaudit beurteilt werden.

Um der Dynamik der Zu- und Abwanderung von Gastbetrieben bei ansonsten stabilen Ketten gerecht zu werden, wird dieser Grundsatz so ausgelegt, dass jeder Gastbetrieb nach einer erfolgreichen Erstbeurteilung (Vergabe des Zertifikats) einmal in 3 Jahre auditiert wird.

Die Zentralstelle ist ungeachtet der Anzahl angeschlossener Gastbetriebe mindestens jährlich zu auditieren.

Einzelnen Gastbetriebe werden jährlich auditiert.

1.5 Kalkulation

Der Aufwand für die Auditierung der einzelnen Standorte orientiert sich u.a. an

- der Mitarbeiterzahl
- der Anzahl von benutzten Fahrgeschäften / Räumlichkeiten
- Risikopotenzial z.B. Art und Nutzung der Fahrgeschäfte.

Die Fachleitung prüft die Kalkulation und gibt diese frei.

1.6 Audit

1.6.1 Vorbereitung

Bei der Vorbereitung des Audits überprüft der Auditor:

- die vom Gastbetrieb in Broschüren, Programmheften, Preislisten und im Internet gegebenen aktuellen Informationen hinsichtlich der Aussagen zu Zielgruppen sowie auf Transparenz und Eindeutigkeit,
- die Inhalte des Fragebogens zur Kundenzufriedenheit,
- den Erfassungsbogen für eventuelle Reklamationen oder Beschwerden und
- die Leitsätze des Gastbetriebes.
- Die kriterienrelevante Organisationsstruktur (Organigramm)

1.6.2 Durchführung des/der Audits

Bei einer Kette wird zunächst in der Zentralstelle überprüft, ob es für alle Häuser gültige Standards gibt und ob die Zentralstelle eine ausreichende vertragliche Durchgriffsmöglichkeit bezüglich der Umsetzung und Einhaltung der DKSB-Kriterien hat und diese auch wahrnimmt.

Beim einzelnen Gastbetrieb vor Ort überprüft TNC im Rahmen eines Audits die Erfüllung aller Anforderungen des DKSB.

Hierbei verwendet TNC die DKSB-Kriterien in Form einer Checkliste und verifiziert alle erforderlichen/zutreffenden Punkte.

Im Rahmen der Untersuchung vor Ort wird die Lage des Gastbetriebes, das Gebäude und seine Außenanlagen in Augenschein genommen und geprüft, ob aussagefähige Unterlagen zum Nachweis der Einhaltung der DKSB-Kriterien vorliegen und diese eindeutig und nachvollziehbar sind. Die Durchführung der internen Audits wird überprüft. Darüber hinaus wird untersucht, ob Gästen gegenüber gemachte Versprechen (zum Beispiel in Prospekten) auch eingehalten werden.

Das Audit beginnt zunächst mit einer Vorbesprechung, in der eventuell offene Punkte geklärt werden und der Ablauf des Audits besprochen wird. Es folgt ein kurzer Rundgang, um dem Auditor Gelegenheit zu einem ersten Gesamteindruck von der Anlage des Gastbetriebes zu geben. Hiernach beginnt die eigentliche Auditierung.

Nach Beendigung des Audits erfolgt eine Abschlussbesprechung, in der der Auditor eine Zusammenfassung seiner Erkenntnisse gibt und in der die weitere Vorgehensweise bezüglich der Erledigung von eventuellen Abweichungen bzw. der Zertifizierung besprochen wird.

1.6.3 Nachweis der Erfüllung der DKSB-Kriterien

Um die Erfüllung der DKSB-Kriterien im Rahmen der TNC/OK-Beurteilung nachweisen zu können, muss die Zentralstelle einer Kette und das betreffende Einzelhaus über geeignete Aufzeichnungen verfügen die dem TNC/OK-Auditor zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden.

Hierbei handelt es sich ausschließlich um Nachweise hinsichtlich der DKSB-Anforderungen. Weitergehende Unterlagen - beispielsweise zu wirtschaftlichen Aspekten - sind nicht Bestandteil der Untersuchungen.

Es ist dem Gastbetrieb freigestellt, in welcher Form es die erforderlichen Nachweise erbringt. Diese können aus Einzeldokumenten oder nachvollziehbaren statistischen Auswertungen bestehen.

Darüber hinaus muss die Zentralstelle / der Gastbetrieb:

- ihre/seine Organisation mit den entsprechenden Verantwortlichkeiten und Befugnissen darlegen können und
- über ein Feedback-/Reklamationssystem verfügen, nach dem Abweichungen sowie interne und externe Reklamationen identifiziert, registriert, zeitnah bearbeitet und abgewickelt bzw. behoben werden.
Das Feedback-/Reklamationssystem ist ein System zur Aufzeichnung, Bearbeitung und Analyse aller Reklamationen sowie der Ermittlung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Kinderfreundlichkeit des einzelnen Gastbetriebes.
- interne Audits in regelmäßigen Abständen durchführen.

Dem Gastbetrieb ist freigestellt, wie es diese beiden Bestandteile im Unternehmen umsetzt. Die Organisation und die Vorgehensweise bei Abweichungen und Reklamationen sind jedoch zu dokumentieren und müssen nachvollziehbar sein.

Sämtliche TNC/OK-relevanten Aufzeichnungen sind laufend, mindestens jedoch jährlich, zu aktualisieren und für mindestens drei Jahre zu archivieren.

1.6.4 Interne Audits

Der einzelne Gastbetrieb bzw. die Ferienanlage – hier Organisation genannt - muss in jährlichen Abständen ein internes Audit durchführen, um zu ermitteln und nachzuweisen, das die Kriterien des DKSB in allen gemäß der Kriterien relevanten Bereichen bzw. Teilen der Organisation hinreichend erfüllt werden.

Die hinreichende Erfüllung ergibt sich aus dem in der Verfahrensbeschreibung dargestellten Bewertungsschema, das analog wie in den von TNC durchgeführten Audits anzuwenden ist.

Ein Auditprogramm muss geplant werden.

Die Auswahl der Auditoren und die Durchführung der Audits müssen Objektivität und Unparteilichkeit des Auditprozesses sicherstellen.

Die für den auditierten Bereich verantwortliche Leitung muss sicherstellen, dass Maßnahmen ohne ungerechtfertigte Verzögerung zur Beseitigung erkannter Fehler und ihrer Ursachen ergriffen werden. Folgemaßnahmen müssen die Verifizierung der ergriffenen Maßnahmen und die Berichterstattung über die Verifizierungsergebnisse enthalten.

Alle Auditergebnisse und Maßnahmen sind in geeigneter, schriftlicher Form aufzuzeichnen (Exceltabelle "Kriterienerefüllung", Tabelle "Mängel + Verbesserungspotentiale").

Die Auditergebnisse und die Maßnahmen sowie deren Erledigungsstatus werden an die Zentrale übermittelt und von ihr überwacht.

1.6.5 Auswertung der Ergebnisse

Es werden folgende %-Erfüllungsgrade für einzelne DKSB-Kriterien (a, b, c, ...) vergeben:

- 0 % Die Erfüllung des Kriteriums konnte nicht nachgewiesen werden.
- 25 % Ansätze zur Erfüllung des Kriteriums sind vorhanden, die Nachvollziehbarkeit ist jedoch noch nicht hinreichend. Der Gastbetrieb ist gefordert, Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten und ggf. nachzuweisen.
- 50 % Das Kriterium wird teilweise erfüllt, der Gastbetrieb ist jedoch gefordert, Verbesserungsmaßnahmen festzulegen.
- 75 % Das Kriterium wird akzeptabel erfüllt, es besteht jedoch Verbesserungspotential.
- 100 % Das Kriterium wird ohne Einschränkung erfüllt.
- 125 % Der Gastbetrieb bietet deutlich mehr als gefordert.

Ein Gastbetrieb erfüllt die Gesamt-Voraussetzungen für ein Zertifikat, wenn:

- die einzelnen Themenbereiche (A, B und C) jeweils zu mindestens 80%,
 - die einzelnen Kapitel (I, II, III, ...) jeweils zu mindestens 75%,
 - alle mit einem * versehenen Abschnitte (1, 2, 3, ...) uneingeschränkt (100%),
 - die nicht mit einem * versehenen Abschnitte (1, 2, 3,...) jeweils zu mindestens 50%,
(Anmerkung: Bei Abschnitten, die nur ein einzelnes Kriterium beinhalten, gilt ein Mindesterfüllungsgrad von 25%.)
 - die einzelnen Kriterien (a, b, c, ...) jeweils zu mindestens 25%
- erfüllt werden.

Die Ermittlung der Erfüllungsgrade erfolgt dabei aus der Mittelwertbildung aller jeweils zugehörigen Einzelkriterien. Das heißt, ein Zertifikat kann vergeben werden, wenn die Summe aller:

- Kriterien mindestens 80% ergibt,
- zu einem Themenbereich gehörenden Kriterien mindestens 80% beträgt,
- Kriterien eines Kapitels mindestens 75% beträgt,
- zu einem Abschnitt gehörigen Kriterien mindestens 50% und bei Abschnitten mit nur einem Kriterium 25% beträgt.

Mit dieser Berechnungsmethode hat ein Gastbetrieb die Möglichkeit, innerhalb einer Themen-Gruppe Schwächen bei einem einzelnen Kriterium durch Stärken bei einem anderen Kriterium auszugleichen.

Die mit einem * versehenen Abschnitte werden vom DKSB als besonders wichtig angesehen. Alle Kriterien dieser entsprechenden Abschnitte sind daher als K.O.-Kriterien zu werten und müssen als Voraussetzung zur Zertifizierung voll (zu 100%) erfüllt werden.

1.6.6 Beurteilungsbericht

Die Ergebnisse, Schlussfolgerungen und Empfehlungen zu den einzelnen Prüfungen werden in einem vertraulichen Bericht festgehalten und der Leitung der Zentralstelle oder dem selbstständigen Gastbetrieb zur Verfügung gestellt, damit diese(r) die ggf. erforderlichen Maßnahmen ergreifen kann, falls Unzulänglichkeiten festgestellt wurden.

1.7 Unzulänglichkeiten

Im Rahmen der Beurteilung können Unzulänglichkeiten festgestellt werden. Diese werden je nach Gewichtigkeit als Anmerkungen oder Abweichungen eingestuft.

1.7.1 Anmerkungen

Anmerkungen beziehen sich auf Unzulänglichkeiten, bei denen die Kriterien des DKSB im Wesentlichen erfüllt werden, im Detail jedoch noch Nachbesserungen erfolgen müssen.

Diese Unzulänglichkeiten sind unverzüglich zu beheben. Die Überprüfung erfolgt ggf. jedoch erst im Rahmen des nächsten Überwachungsaudits nach einem Jahr.

Anmerkungen haben keinen negativen Einfluss auf die Zertifizierung.

1.7.2 Abweichungen

Abweichungen beziehen sich auf Unzulänglichkeiten, die im Widerspruch zu den Kriterien des DKSB stehen oder diese unzureichend erfüllen.

Abweichungen, die:

- interne Aufzeichnungen betreffen, können schriftlich abgehandelt werden.
- z.B. die interne Organisation, örtliche Aspekte oder die Reklamationsbearbeitung betreffen, müssen im Einzelhaus vor Ort nach auditiert werden.
Die Nachauditierung beschränkt sich lediglich auf die Verifizierung der erledigten Abweichung(en). Der Termin für ein Nachaudit wird mit dem Gastbetrieb abgestimmt.

Abweichungen sind unverzüglich zu beheben und müssen erledigt sein, bevor ein Zertifikat zuerkannt werden kann.

Die erforderlichen Maßnahmen sind vom Gastbetrieb festzulegen und unverzüglich vorzunehmen. Die Erledigung ist TNC schriftlich mitzuteilen.

1.7.3 Ausdehnung Stichprobenumfang bei Abweichungen

Führt ein Audit bei einem Gastbetrieb zu einem Nachaudit, wird entsprechend Kapitel 1.6.2 die Erledigung der Abweichung überprüft.

Im Rahmen des Stichprobenverfahrens bei Ketten wird bei jährlichen Überwachungsaudits oder Re-Zertifizierungsaudits entsprechend Kapitel 2.4 zusätzlich geprüft, ob die in einem Gastbetrieb ggf. festgestellte(n) Abweichung(en) auch für andere Gastbetriebe der Kette relevant ist/sind. In diesem Falle werden pro Gastbetrieb mit festgestellten Abweichungen zwei weitere Gastbetriebe zum Stichprobenumfang hinzugefügt und auditiert.

1.7.4 Aussetzung oder Entzug des Zertifikates

Aufgrund der oben festgestellten Mängel/Verbesserungspotentiale, sind Aktionen seitens der Zentrale oder Niederlassung des Gastbetriebes notwendig. Von daher erhält der Gastbetrieb die Möglichkeit, die Maßnahmen zu den Anmerkungen/Mängeln mit der Einstufung 1 bis 3 innerhalb einer Frist von zwei Monaten, ab Zertifizierungsdatum nachzubessern. Das Fristende (Datum) wird auf dem Beurteilungsbericht des Gastbetriebs festgehalten.

Können innerhalb der festgelegten Frist, die Maßnahme nicht umgesetzt werden, so sind diese in der des Gastbetriebes enthaltenen Beurteilungsbericht zu terminieren und ebenfalls sollten Belege als Nachweis beigefügt werden – wie z.B. Angebote, Auftragserteilungen, etc.

Erhält der TÜV Nord CERT als prüfende Stelle, seitens des Betriebes bzw. seitens der verantwortlichen Person keine Rückmeldung, so kann die prüfende Stelle, das Zertifikat aussetzen und eine erneute Vorortprüfung festlegen. Die Kosten hierfür trägt der Betrieb alleine.

1.7.5 Auditdokumentation

Folgende Auditdokumentation muss in den Workflow hochgeladen werden:

Freigabeprotokoll
Zertifikatsbestellung bei Bedarf
Checkliste Hotels ok für Kids
Auditabrechnung
Kalkulation

2. Allgemeine Zertifizierungsbestimmungen

2.1 Anfrage zur TNC/OK-Zertifizierung

Ein Angebot zur TNC/OK-Zertifizierung kann formlos mit der Fragenliste in Anlage 3 eingeholt werden.

Nach Erhalt der erforderlichen Informationen nimmt TNC Kontakt mit der Kette oder dem Gastbetrieb auf, um ein Angebot zu erstellen bzw. die weitere Vorgehensweise abzustimmen.

2.2 Verantwortlichkeit der Zentralstelle bzw. des Gastbetriebes

Die Zentralstelle bzw. der Gastbetrieb haben sicherzustellen, dass:

- der TNC/OK-Auditor zur Vorbereitung des Audits rechtzeitig über die in Punkt 1.5.1 genannten Unterlagen verfügt,
- der TNC/OK-Auditor Zugriff auf und Einsicht in alle relevanten Dokumente, Aufzeichnungen, Daten sowie Gebäude- und Außenanlagen hat,
- die TNC/OK-Auditoren die Prüfungen ungehindert durchführen können,
- die Auditierung bei eventuell unterbeauftragten Dienstleistern mit Relevanz bezüglich der DKSB-Kriterien möglich ist. Falls gewünscht, kann gegenüber diesen eine Vertraulichkeitserklärung (auch im Hinblick auf den zu zertifizierenden Gastbetrieb) abgegeben werden.

2.3 Zertifizierung & Gültigkeitsdauer

Nach erfolgreichem Abschluss des / der Audits wird TNC:

- den Abschlussbericht mit den Prüfergebnissen erstellen,
- den Gastbetrieb registrieren und das Recht zur Führung des TNC/OK-Zeichens zuerkennen,
- das Zertifikat für einen Zeitraum von 3 Jahren ab Ausstellungsdatum erstellen und
- den Gastbetrieb in die Liste der TNC/OK-zertifizierten Organisationen aufnehmen.

Das (Haupt-)Zertifikat enthält:

- Angaben:
 - zum zertifizierten selbstständigen Gastbetrieb bzw.
 - zur zertifizierten Kette mit Auflistung aller positiv beurteilten angeschlossenen Gastbetriebe,
- die zugrundeliegenden Kriterien des DKSB,
- das Ausgabedatum sowie ggf. das Datum der Erstzertifizierung.

2.4 Überwachungsaudits und Verlängerung der Zertifizierung

Um sicherzustellen, dass der Gastbetrieb die Qualitätskriterien des DKSB fortlaufend einhält, führt TNC einmal pro Jahr kostenpflichtige Überwachungsaudit durch, deren Termine der Zentralstelle bzw. dem/den Gastbetrieb(en) rechtzeitig mitgeteilt werden. Der erfolgreiche Abschluss dieser Prüfungen vorausgesetzt, wird die weitere Gültigkeit des Zertifikats bestätigt.

Nach Ablauf von drei Jahren wird eine erneute Zertifizierung (Re-Zertifizierung) durchgeführt.

Die Anzahl der jeweils zu beurteilenden Gastbetriebe richtet sich – insbesondere bei Ketten - nach Abschnitt 1.4.1.

2.5 Änderungen durch den Gastbetrieb

Wenn ein TNC/OK-zertifizierter Gastbetrieb:

- seinen Betrieb mit anderen oder neuen Anlagen bzw. Dienstleistungen ausweitet,
- einschneidende Änderungen vornimmt, wie beispielsweise:
 - strukturelle Änderungen von Aufgaben, Verantwortungen und Befugnissen,
 - Änderungen des Organisations- oder des Feedback-/Reklamationssystems,
 - einzelne DKSB-Kriterien nicht mehr einhalten kann,

muss TNC darüber unverzüglich schriftlich informiert werden.

TNC hat dann die Verpflichtung, sich über eine etwaige zusätzlich erforderliche Prüfung oder eine Neuzertifizierung zu äußern. Eventuell erforderliche Zusatzprüfungen sind vom Gastbetrieb zur Aufrechterhaltung des Zertifikats zu akzeptieren und deren Kosten zu tragen.

2.6 Aussetzung und/ oder Entzug des Zertifikates

Ergänzend zu den im Kapitel 1.7.4 dieser Verfahrensanweisung, sind festgelegte Gründe für eine Aussetzung von Zertifikaten, bzw. werden Zertifikate ausgesetzt (suspendiert), wenn

- die Frist der Anmerkung/Abweichung (2 Monate) überschritten wird,
- die Durchführung eines Überwachungsaudits pro Kalenderjahr nicht erfolgt ist.

Weitere typische Auslöser für die Aussetzung und den Entzug können sein:

- Negative Empfehlung des Auditors im Zuge der Auditergebnisdarstellung
- Nichteinhaltung von Fristen (z.B. NK-Bearbeitung, Termin für ÜA u. ähnliches)
- Insolvenz oder Nichteinlösung von Verbindlichkeiten
- Änderungen des Geltungsbereiches
- Nichteinhaltung von Zertifizierungsregeln
- Kündigung
- Firmenauflösung

Wenn Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung die Anforderungen des Zertifizierungsstandards und der Zertifizierungsstelle dauerhaft nicht erfüllen, muss der Geltungsbereich um diese Teile eingeschränkt werden.

2.7 Nutzung des TNC/OK-Zeichens

Ein zertifizierter Gastbetrieb darf das in Anlage 1 abgebildete TNC/OK-Zeichen entsprechend den in Anlage 2 vorgegebenen Festlegungen verwenden.

Wenn der Gastbetrieb das Zeichen auf seiner Homepage abbildet, sind bei jeder Abbildung Hyperlinks zur den zugehörigen Websites von TNC bzw. des DKSB einzurichten. TNC und DKSB sind hierbei frei in der Gestaltung der eigenen TNC/OK-Website.

Die regelkonforme Nutzung des TNC/OK-Zeichens wird im Zuge der jährlichen Überwachungsaudits überprüft.

2.8 Veröffentlichung

TNC führt eine Liste mit allen TNC/OK-zertifizierten Unternehmen, die regelmäßig aktualisiert wird.

Der Gastbetrieb ist berechtigt:

- (potentielle) Kunden detailliert über die Zertifizierung in Kenntnis zu setzen,
- das TNC/OK-Zeichen und die Zertifizierung werbewirksam entsprechend den Anlagen 1 und 2 dieser Verfahrensbeschreibung, sowie den Allgemeinen Bedingungen der Zertifizierung von Managementsystemen zu nutzen und
- den Auditbericht in ungekürzter Form an Dritte zur Verfügung zu stellen.

2.9 Änderungen im Beurteilungsverfahren

In Anbetracht möglicher Entwicklungen und aufgrund eigener Erfahrungen bei der Beurteilung und Zertifizierung von Gastbetrieben, behält TNC sich das Recht vor, das TNC/OK-Beurteilungsverfahren an neue Entwicklungen und Erkenntnisse anzupassen sowie die jeweils letzte Revision der Kriterien des DKSB anzuwenden.

Je nach Art und Umfang der mit einer Revision verbundenen Konsequenzen wird den zertifizierten Gastbetrieben im Allgemeinen eine 3-monatige Frist zur Implementierung der neuen Anforderungen eingeräumt. In begründeten Einzelfällen kann von dieser Frist abgewichen werden.

2.10 Zertifizierungskriterien

Grundlage der Überprüfung und Zertifizierung und damit Bestandteil des Verfahrens sind die beigefügten DKSB-Kriterien für kinderfreundliche Häuser.

Anlage 1: OK für Kids –Zeichen



Der Kinderschutzbund
Landesverband
Nordrhein-Westfalen

Anlage 2: Bedingungen für die Nutzung des TNC/OK -Zeichens und -Zertifikates

1. Allgemeines

- 1.1 Die Kombination des TNC/OK-Zeichens mit dem Zusatz der freiwilligen Prüfung durch TNC nach den Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes LV NRW wird nachfolgend "Zeichen" genannt.

2. Nutzungsbedingungen

Nach Erteilung des Zertifikates wird der Kette mit den positiv beurteilten angeschlossenen Häusern bzw. dem selbständigen Haus durch die TNC-Zertifizierungsstelle ausdrücklich schriftlich die Genehmigung zur Nutzung des in der Anlage 1 abgebildeten Zeichens für die Dauer der Vertragsgültigkeit erteilt.

Die Kette bzw. das Haus erwirbt damit das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, das in der Anlage 1 abgebildete Zeichen unter Berücksichtigung nachfolgender Bedingungen zu nutzen:

1. Wenn das Haus das Zeichen auf seiner Homepage abbildet, sind bei jeder Abbildung des Zeichens Hyperlinks zu den zugehörigen Internetseiten von TNC / DKSB einzurichten.
2. Wenn eine Kette die Zertifizierung Ihrer/einzeln Häuser kommunizieren möchte, so hat sie eindeutig anzugeben auf welche Häuser sich die Zertifizierung bezieht.
3. Bei der Verwendung des Zeichens ist sicherzustellen, dass kein inhaltlicher oder räumlicher Zusammenhang mit Bekanntmachungen hergestellt wird oder entsteht, die für Produkte, Einrichtungen oder Dienstleistungen werben, die mit den Prinzipien des TÜV NORD und/oder des DKSB nicht vereinbar sind. Dies gilt insbesondere für Bekanntmachungen von Unternehmen, die in Waffengeschäfte verwickelt sind, Suchtmittel herstellen oder vertreiben, gewerbsmäßig Glücksspiele veranstalten (wobei staatliche Lotterien und die Wohlfahrtslotterie ausgenommen sind) oder ihre Produkte durch die Ausbeutung der Arbeitskraft von Kindern herstellen.

II. Angaben zur Nachweismöglichkeit der Erfüllung der DKSB-Anforderungen

<p>1. Existieren bereits Unterlagen oder Aufzeichnungen, anhand derer die Erfüllung der Kriterien des DKSB nachgewiesen werden kann? ⇒ Wenn ja, seit wann werden diese Unterlagen/Aufzeichnungen als "Nachweissystem" geführt? ⇒ Bitte geben Sie eine <u>kurze</u> Beschreibung des "Nachweissystems".</p>	<p><input type="checkbox"/> ja, seit: <input type="checkbox"/> nein <u>Kurze</u> Beschreibung des "Nachweissystems": (z.B. Aufzeichnungen, Datenverarbeitung etc.)</p>
<p>2. Existieren bereits Leitlinien für kurz-, mittel- und langfristige Ziele ?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>

Anlage: Tabelle zu Fragen I.2 und I.4: (bei weiteren Gastbetrieben, bitte kopieren)

Lfd. Nr.:	Name Gastbetrieb	Land	Ort	Anzahl (Saison)			ganzjährig geöffnet	
				Mitarb.	Zimmer	Betten	ja	nein
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

Datum: _____

Name: _____

Anlage 4: Bewertungskriterien

Für die Erfüllung der jeweiligen Kriterien zu diesem Standard müssen 18 Kriterien zu 100% erfüllt sein, diese sind:

AIII 3a, AIII 3b, AIII 3c, AIII 4a, AIII 4b, AIV 1a, AIV 1b, AIV 1c, BI 3, BIII 3, BIII 6a, BIII 6b, BIII 6c, BIV 1, BIV 2, BVI 1a, BVI 1b und BVI 4.

Zusätzlich gelten die in der u. a. Tabelle aufgeführten Werte.

Bewertungsschlüssel der Kriterien:	0%	Die Erfüllung des Kriteriums konnte nicht nachgewiesen werden.
	25%	Ansätze zur Erfüllung des Kriteriums sind vorhanden, die Nachvollziehbarkeit ist jedoch noch nicht hinreichend. Der Gastbetrieb ist gefordert, Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten und ggf. nachzuweisen.
	50%	Das Kriterium wird teilweise erfüllt, der Gastbetrieb ist jedoch gefordert, Verbesserungsmaßnahmen festzulegen.
	75%	Das Kriterium wird akzeptabel erfüllt, es besteht jedoch Verbesserungspotential.
	100%	Das Kriterium wird ohne Einschränkung erfüllt.
	125%	Der Gastbetrieb bietet deutlich mehr als gefordert.

mindestens zu erreichende Prozentzahlen:	80%	in den Themenbereichen (A, B, C),
	75%	in den Kapiteln (I, II, III, ...),
	50%	in den Abschnitten (1, 2, 3, ...),
	25%	in den Kriterien (a, b, c, ...).