



die lobby für kinder



# OK für Kids

## TÜV SERVICE CHECK®

### Informationen über das Qualitätszeichen „TÜV Service Check – OK für Kids“

1. Informationen zum Deutschen Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V.
2. Informationen zu TÜV NORD CERT GmbH
3. Informationen zur Kooperation DKSB - TÜV NORD CERT
4. Das Qualitätszeichen „TÜV Service Check – OK für Kids“
5. Kriterienentwicklung durch den DKSB
6. Zertifizierung von kinderfreundlichen Dienstleistungen und Produkten durch TÜV NORD CERT



die lobby für kinder



## 1. Informationen zum Deutschen Kinderschutzbund, Landesverband NRW e.V.

Der Deutsche Kinderschutzbund (DKSB) setzt sich für die Rechte und Interessen von Kindern und Jugendlichen ein. Er wurde 1953 gegründet und ist mit 50.000 Mitgliedern der stärkste Lobbyverband für Kinderinteressen in Deutschland. Der Bundesverband hat seinen Sitz in Hannover; es gibt 16 Landesverbände und 420 Ortsverbände.

Im Deutschen Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V. sind derzeit 105 Orts- und Kreisverbände Mitglied. Er ist gemessen an der Zahl seiner Mitglieder und MitarbeiterInnen der größte Landesverband im DKSB. Insgesamt arbeiten circa 400 Fachkräfte hauptamtlich und 2.500 Frauen und Männer ehrenamtliche im Kinderschutzbund NRW.

Der DKSB setzt sich für die Erweiterung von Mitsprache-, Mitbestimmungs-, und Gestaltungsmöglichkeiten von Mädchen und Jungen in allen Lebensbereichen ein. Grundlage seines Handelns ist die UN-Kinderrechtskonvention und das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG). Er unterhält Projekte wie Anlauf- und Beratungsstellen, Kindertageseinrichtungen oder das Kinderrechtehaus „Blauer Elefant“ in Essen.

## 2. Informationen zum TÜV NORD

Was mit der Überprüfung von Dampfkesseln 1872 begann, wurde im Laufe der Jahrzehnte um Dienstleistungen im Bereich der Fahrzeug-, Anlagen- und Systemsicherheit erweitert.

Neben den klassischen TÜV-Leistungen wie Prüfen und Zertifizieren gehören auch Dienstleistungen wie Implementieren und Ausbilden zum Angebot der TÜV NORD Gruppe. Regional, national und international sorgen weltweit rund 7.000 Mitarbeiter dafür, dass „TÜV NORD“ ein Markenzeichen für Sicherheit, Kompetenz und Vertrauen ist.

Über die vielfältigen technischen Dienstleistungen hinaus zertifiziert TÜV NORD seit langem Managementsysteme in den Bereichen Qualität, Umwelt und Arbeitssicherheit und hat im In- und Ausland inzwischen weit über 20.000 Zertifikate ausgestellt.

Die Zertifizierung kinderfreundlicher Angebote wird von der TÜV NORD CERT GmbH betreut, im Folgenden TÜV NORD CERT genannt.



die lobby für kinder



### 3. Informationen zur Kooperation DKSB – TÜV NORD CERT

Die Kooperationspartner TÜV NORD CERT und DKSB genießen beide in ihren jeweiligen Arbeitsgebieten einen hohen Bekanntheitsgrad, ein gutes Image und damit eine große Akzeptanz in der Öffentlichkeit. Zur Erreichung des Ziels der Förderung wirklich kinderfreundlicher Angebote bringen beide Partner ihre Kompetenzen in die Kooperation ein: der DKSB als "Kenner der Szene" rund um die Themen „Kinder“ und „Familien“, und TÜV NORD CERT als erfahrener Beurteiler bzw. Zertifizierer von Organisationen, Prozessen, Personal und Produkten. Zusammen haben die Partner ein Zeichen in den Markt gebracht, welches den Bedürfnissen sowohl der Kunden als auch der Anbieter gerecht wird.

Da Beratungs- und Zertifizierungsdienstleistungen zur Vermeidung jeglicher Konfliktsituationen nicht aus einer Hand angeboten werden können, ergeben sich für die Partner folgende Aufgabenbereiche:

#### Der DKSB

- ist Normgeber bezüglich der DKSB-Kriterien,
- entwickelt und aktualisiert federführend unter Mitwirkung von TÜV NORD CERT die DKSB-Kriterien für das im Rahmen des TÜV Service Check Prüfverfahrens anzuwendende TÜV NORD CERT Beurteilungsverfahren,
- bietet Beratungsdienstleistungen für Organisationen, die sich näher mit dem Thema Kinderfreundlichkeit auseinandersetzen möchten.

#### TÜV NORD CERT

- ist Vertragspartner der zu zertifizierenden Unternehmen,
- führt die Beurteilung nach den DKSB-Kriterien und dem TÜV NORD CERT Beurteilungsverfahren bei den Kunden durch,
- entscheidet über die Zertifizierung und
- führt regelmäßige Kontrollaudits im Zeitraum der Gültigkeit eines Zertifikates durch.

### 4. Das Gütesiegel „TÜV Service Check – OK für Kids“

Mit dem Gütesiegel „OK für Kids“ zeichnen der Deutsche Kinderschutzbund und TÜV NORD CERT erstmalig in Deutschland kinderfreundliche Unternehmen, deren Produkte und Dienstleistungen aus. Der Deutsche Kinderschutzbund - unter Federführung des DKSB-Landesverbandes NRW e.V. – entwickelt die Kriterien für den jeweiligen Bereich. TÜV NORD CERT bzw. TÜV NORD obliegt die Aufgabe der Festlegung eines entsprechenden Beurteilungsverfahrens und die Durchführung der Beurteilung und der Zertifizierung.



die lobby für kinder



Das Qualitätszeichen bietet Unternehmen die Chance, einen Beitrag zur Kinderfreundlichkeit in Europa zu leisten und dadurch ihren Markt- und Imagewert zu steigern. Der Beginn der Initiative im Jahr 2002 wurde von der damaligen Bundesfamilienministerin Frau Dr. Christine Bergmann unterstützt.

## **Acht gute Gründe, sich für „OK für Kids“ zu entscheiden**

### **„OK für Kids“ bietet Unternehmern:**

1. einen nachhaltigen Imagegewinn bei Eltern und Erziehern.

Nach Erhalt der Auszeichnung TÜV SERVICE CHECK – OK FÜR KIDS stehen Ihnen folgende Leistungen zur Verfügung:

- Sie erwerben eine sichtbare Präsenz auf unseren Printmedien bzw. Drucksachen
  - Sie erwerben eine sichtbare Präsenz bei unseren Events und Veranstaltungen
  - Sie erwerben die Erlaubnis, unseren Namen im Rahmen ihrer Marktkommunikation, insbesondere auf Geschäftspapieren, Presse-Mitteilungen etc. zu nutzen.
2. Wir bieten Ihnen einen gemeinsamen Medienauftritt an.
  3. Wir bieten einen positiven Kontakt zu jungen Zielgruppen.
  4. Sie verfügen über ein neutrales und überprüfbares Argument für Ihr Unternehmen bei Kauf- bzw. Buchungsentscheidungen.

### **„OK für Kids“ bietet Eltern und Erziehungsberechtigten:**

1. Die Sicherheit, Dienstleistungen und Produkte in Anspruch zu nehmen, die auch wirklich kinderfreundlich sind.
2. Mit Kindern an kinderfreundlichen Orten (Hotels/Pensionen) willkommen zu sein.
3. Das Vorhandensein einer kinderfreundlichen Infrastruktur.
4. Ein vertrauenswürdiges Kriterium bei Kauf- und Buchungsentscheidungen.
5. Die Möglichkeit, einem Unternehmen ihre Vorstellung von „Kinderfreundlichkeit“ in Form von Feedback - Bögen mitzuteilen und so einen aktiven Beitrag zur Gestaltung von mehr Kinderfreundlichkeit in Deutschland zu leisten.



die lobby für kinder



## 5. Kriterienentwicklung durch den Deutschen Kinderschutzbund

Wenn es um ein neu zu entwickelndes Prüffeld geht, erhalten Unternehmen die Chance, sich in den Prozess der Kriterienentwicklung einzubringen. So können sie die Prüfkriterien auf ihre Umsetzbarkeit und ihre fachspezifische Semantik begutachten und Anregungen zu ihrer Vervollständigung geben. Auch wird ihnen ermöglicht,

Praxiswissen in Form von Expertengesprächen vor Ort zur Verfügung zu stellen oder sie können theoretisch gewonnene Erkenntnisse an einem Piloten in der Praxis testen lassen. Die endgültige Entscheidung und Festlegung der Kriterien obliegt jedoch dem Deutschen Kinderschutzbund in Absprache mit TÜV NORD CERT.

### Wie sieht der Prozess der Kriterienentwicklung aus?

Die Kriterien werden von Kindern als Experten in eigener Sache und einem - vom DKSB zusammengestellten - Team anerkannter ExpertInnen aus unterschiedlichen Fachdisziplinen entwickelt.

Vor-Ort-Gespräche mit Familien, die ihre Wünsche und Anregungen einbringen, gewährleisten, dass die realen Bedürfnisse der Verbraucher Berücksichtigung finden.

Die Kriterienentwicklung erfolgt in fünf Modulen:

#### **Modul 1:** Recherche zum Thema „Kinderfreundliches Unternehmen“

Leitfragen: Wie muss ein kinderfreundliches Unternehmen gestaltet sein, um für Kinder wie auch Eltern wohlthuende und interessante Angebote vorzuhalten? Wie wird diese Frage speziell von Wissenschaft und Forschung aber auch von Praktikern beantwortet?

#### **Modul 2:** Einbezug unternehmensinterner Vorstellungen

Welche Wünsche und Ideen hat das Unternehmen selbst, wie seine kinderfreundlichen Dienstleistungen und Produkte gestaltet sein sollen?

#### **Modul 3:** Workshop mit Jugendlichen und Kindern

Wie sieht mein schönstes Angebot/Dienstleistung im Unternehmen aus?

Wir bauen an einem neuen Modell für ein neues Angebot (Service, Produktpalette).

Mit Phantasiereisen, Diskussionsrunden, Mal- und Bastelangeboten und vielem mehr kann dieses „neue Modell“ entstehen.

#### **Modul 4:** Nachgedacht mit Familien



die lobby für kinder



Gemeinsam überlegen Eltern mit ihren Kindern, wie sie sich bestimmte kinderfreundliche Angebote vorstellen. Wie müssen diese Angebote gestaltet sein, damit sie gerne und oft wahrgenommen werden?

### **Modul 5: Expertenrunde (Erwachsene)**

Ein Expertenteam verfasst unter Leitung des Deutschen Kinderschutzbundes Kriterien für die Dienstleistungen und Produkte kinderfreundlicher Unternehmen.

## **6. Zertifizierung von kinderfreundlichen Dienstleistungen und Produkten durch TÜV NORD CERT**

### **Wer kann sich zertifizieren lassen?**

Bislang wurden Kriterien in drei Bereichen entwickelt: Hotels (Pensionen & Ferienhäuser), Spielplätze und Erlebnisorte für Kinder. Zertifiziert wurden bisher europaweit mehr als 30 Hotels. Im Bereich der Gestaltung von Spielplätzen bietet der DKSB Beratungsleistungen an. Einer der zehn größten bundesdeutschen Freizeitparks stellt sich im Frühsommer 2006 einer Zertifizierung. Die Entwicklung der Kriterien in den anderen Bereichen erfolgt passgenau auf der Grundlage der bereits erstellten.

### **Wie sehen die DKSB-Kriterien bei einer Zertifizierung aus?**

#### **Das Beispiel: Hotels**

Es gibt drei grundlegende Bereiche, in denen die DKSB-Kriterien im Hotelbereich geprüft werden:

#### **I. Leitlinien**

Kinder haben eigene Rechte

Festlegung, Beschreibung und Information über Kinderfreundlichkeit als Unternehmensleitlinie

Inhalte von Zielgruppenkonzepten

Konzeptentwicklung für festgelegte Altersgruppen unter Berücksichtigung der ermittelten Bedürfnisse

Feedback und Umsetzung

Regelmäßige Ermittlung von Kundenzufriedenheit und Entwicklung konkreter Verbesserungsmaßnahmen

#### **II. Ausstattung und Service**

Personal

Einsatz von geschulten Betreuern, Festlegung sinnvoller Betreuungsschlüssel,

Kinderfreundlichkeit des Hauses



die lobby für kinder



Lage, Service, Ausstattung  
Gesundheit und Umweltschutz  
Kindgerechte Mahlzeiten, Umweltschutz, Reinigung

### **III. Handeln gegenüber und mit Kindern**

Ansprache der Kinder

Eigenes Begrüßungsritual für Kinder, Ermutigung, sich mit Wünschen/Kritik einzubringen

Erlebniswelten schaffen

Anregung von Kreativität und Phantasie, Realisierung pädagogischer Arrangements zur Stärkung der Familienbande

Partizipation

Beteiligung der Kinder an der Gestaltung des Programms, Auswahlmöglichkeiten aus einem vielfältigen Programm

### **Wie verläuft eine Beurteilung? Das Beispiel: Hotels**

Die (in der Regel) eintägige Beurteilung eines Gastbetriebes beinhaltet:

- die Vorbereitung auf das Audit
- bei Ketten die Durchführung eines Audits in der Zentralstelle der Kette
- die Durchführung von Zertifizierungsaudits in jedem teilnehmenden Gastbetrieb
- die Erstellung des/der Auditberichte(s) und des/der Zertifikate(s).

Im Rahmen der Untersuchung vor Ort wird überprüft, ob die Kriterien des DKSB eingehalten werden. So werden beispielsweise die Lage des Gastbetriebes, das Gebäude, die Einrichtungen und seine Außenanlagen in Augenschein genommen. Darüber hinaus wird geprüft, ob aussagefähige und nachvollziehbare Unterlagen zum Nachweis der Einhaltung der DKSB-Kriterien vorliegen. Auch wird untersucht, ob Gästen gegenüber gemachte Versprechen (zum Beispiel auf Plakaten, in Prospekten oder auf der Website) eingehalten werden.

### **Wie lange ist eine Zertifizierung gültig?**

Die Zuerkennung des Zertifikats und damit die Genehmigung zur Nutzung des TSC/OK-Zeichens erfolgt nach erfolgreichem Abschluss des Audits und ist in der Regel 3 Jahre gültig. Um sicherzustellen, dass zertifizierte Gastbetriebe die Qualitätskriterien des DKSB fortlaufend einhalten, führt TÜV NORD CERT einmal pro Jahr Vor-Ort-Beurteilungen durch. Bei Ketten werden einzelne Betriebe im Stichprobenverfahren aufgesucht. Der Stichprobenumfang richtet sich nach der Anzahl teilnehmender Betriebe.



die lobby für kinder



## Was ist der Nutzen einer Zertifizierung durch TÜV NORD?

Anerkannte Institutionen wie der Deutsche Kinderschutzbund und TÜV NORD stellen in Deutschland ein Qualitätszeichen über kinderfreundliche Dienstleistungen und Produkte aus. Damit schaffen sie ein zuverlässiges Messinstrument für die Bedingungen und Leistungen, die mit kinderfreundlichen Serviceangeboten verbunden sind. Die mit dem Qualitätszeichen verbundenen Kriterien sind für Dritte einsehbar und werden fortlaufend aktualisiert. Somit gibt es in Deutschland zum ersten Mal ein unabhängiges Qualitätszeichen für kinderfreundliche Dienstleistungen und Produkte, denn "Wo kinderfreundlich drauf steht, ist auch Kinderfreundlichkeit drin!" Auf diese Weise soll „Kinderfreundlichkeit“ als Image- und Erfolgsfaktor im Unternehmen verankert und positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien sowie eine kinder- und familienfreundliche Umwelt geschaffen werden (§1 SGB VIII/Kinder- und Jugendhilfegesetz).

### Kontakt:

#### TÜV NORD CERT GmbH

Dr. Peter Morawietz  
Langemarckstraße 20  
45141 Essen  
Tel.: +49 0201 825-3301  
Fax: +49 0201 825-3307  
Mobil: 0160 888-5301  
[pmorawietz@tuev-nord.de](mailto:pmorawietz@tuev-nord.de)  
[www.tuev-nord-cert.de](http://www.tuev-nord-cert.de)

Deutscher Kinderschutzbund

#### Landesverband NRW e.V.

Friedhelm Güthoff  
Domagkweg 20  
42109 Wuppertal  
Tel.: +49 0202 747658812

[f.guethoff@dksb-nrw.de](mailto:f.guethoff@dksb-nrw.de)  
[www.kinderschutzbund-nrw.de](http://www.kinderschutzbund-nrw.de)

Weitere Informationen finden Sie auch unter: [www.okfuerkids.de](http://www.okfuerkids.de)