

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

**Verfahrensbeschreibung  
zur Beurteilung & Zertifizierung  
von kinderfreundlichen Erlebnisorten  
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](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)

## TÜV SERVICE CHECK® (TSC/OK) - Verfahren

### Inhaltsverzeichnis

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>2</b>
<b>1 TSC-VERFAHRENSBESCHREIBUNG</b>	<b>3</b>
1.1. GELTUNGSBEREICH .....	3
1.2. BEGRIFFE / ERLÄUTERUNGEN .....	3
1.3. SELBSTÄNDIGE ERLEBNISORTE UND KETTEN .....	4
1.3.1 Aufgaben der Zentralstelle	4
1.4. TSC/OK-BEURTEILUNGSVERFAHREN.....	5
1.4.1 Anzahl der zu beurteilenden Erlebnisorte	5
1.5. AUFWANDSKALKULATION.....	6
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	7
1.6.4 Interne Audits	7
1.6.5 Auswertung der Ergebnisse	8
1.6.6 Beurteilungsbericht	9
1.7. UNZULÄNGLICHKEITEN .....	9
1.7.1 Anmerkungen	9
1.7.2 Abweichungen	9
1.7.3 Ausdehnung Stichprobenumfang bei Abweichungen	9
<b>2 ALLGEMEINE ZERTIFIZIERUNGSBESTIMMUNGEN</b>	<b>10</b>
2.1 ANFRAGE ZUR TSC/OK-ZERTIFIZIERUNG .....	10
2.2 VERANTWORTLICHKEIT DER ZENTRALSTELLE BZW. DES ERLEBNISORTES .....	10
2.3 ZERTIFIZIERUNG & GÜLTIGKEITSDAUER.....	10
2.4 ÜBERWACHUNGSAUDITS UND VERLÄNGERUNG DER ZERTIFIZIERUNG .....	11
2.5 ÄNDERUNGEN DURCH DEN ERLEBNISORT .....	11
2.6 NUTZUNG DES TSC/OK-ZEICHENS .....	11
2.7 VERÖFFENTLICHUNG.....	12
2.8 ÄNDERUNGEN IM BEURTEILUNGSVERFAHREN .....	12
2.9 ZERTIFIZIERUNGSKRITERIEN .....	12
<b>ANLAGEN</b>	
ANLAGE 1: TÜV SERVICE CHECK / OK FÜR KIDS - ZEICHEN .....	13
ANLAGE 2: BEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DES TSC/OK-ZEICHENS UND -ZERTIFIKATES ...	14
ANLAGE 3: FRAGEBOGEN ZUR ANFORDERUNG EINES ANGEBOTS ZUR TSC/OK- ZERTIFIZIERUNG VON ERLEBNISORTEN .....	15

## 1 TSC-Verfahrensbeschreibung

### 1.1. Geltungsbereich

Der TÜV SERVICE CHECK®/OK für Kids (TSC/OK) ist ein Verfahren zur Beurteilung und Zertifizierung von kinderfreundlichen Erlebnisorten bezüglich der Erfüllung der Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V. (nachfolgend DKSB genannt).

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

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

### 1.2. Begriffe / Erläuterungen

Audit	Prüfung auf Erfüllung der Anforderungen dieses Verfahrens und der DKSB-Kriterien durch Begehung des Erlebnisortes, Einsichtnahme in Dokumente und Aufzeichnungen und durch Befragung von Mitarbeitern.
DKSB	Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V., Wuppertal
DKSB-Kriterien	Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V. für "kinderfreundliche" Erlebnisorte
Erlebnisort	Einzelner zu beurteilender und zu zertifizierender kinderfreundlicher Erlebnisort
Kette	Organisation mit mehreren angeschlossenen Erlebnisorten, die über eine gemeinsame Zentralstelle verfügen. Bei einer Kette ist zu unterscheiden zwischen <ul style="list-style-type: none"><li>• Erlebnisorten, die als wirtschaftlich und rechtlich eigenständiges Unternehmen einer Kette lediglich im Rahmen eines Vertragsverhältnisses angehören (z.B. Franchising) und</li><li>• Erlebnisorten, die im Besitz der Kette sind.</li></ul>
Re-Zertifizierung	Erneute Zertifizierung nach Ablauf von jeweils 3 Jahren
TNC	TÜV NORD CERT GmbH, Essen
TSC/OK	TÜV SERVICE CHECK®/OK für Kids
TSC/OK-Beurteilungsverfahren	Vorgehensweise und Rahmenbedingungen bei der Beurteilung und Zertifizierung nach den DKSB-Kriterien
TSC/OK-Verfahrensbeschreibung	Beschreibung der Vorgehensweise und der Rahmenbedingungen zur Beurteilung (= Audit) und Zertifizierung
TSC/OK-Zertifikat	Urkunde mit 3-jähriger Gültigkeit

TÜV SERVICE CHECK® / OK für Kids	gemeinsames Zeichen von TNC und des DKSB zum Nachweis der Zertifizierung von Erlebnisorten
Überwachungsaudit	Zur Überprüfung der Nachhaltigkeit der Erfüllung der Anforderungen dieses Verfahrens und der DKSB-Kriterien wird jährlich deren Einhaltung vor Ort stichprobenweise überprüft.
Zentralstelle	Organisation einer Kette mit zentralen Koordinierungs- und Überwachungsaufgaben für angeschlossene Erlebnisorte
Zertifizierung	Bestätigung der Konformität mit den DKSB-Kriterien durch ein Zertifikat und die Zuerkennung des entsprechenden TSC/OK-Zeichens durch TNC
Vor-Audit	Prüfung des Erlebnisortes auf Zertifizierungsfähigkeit und Aufzeigen von Schwachstellen hinsichtlich der Erfüllung der Anforderungen dieses Verfahrens und der DKSB-Kriterien im Vorfeld einer Zertifizierung.

### **1.3 Selbständige Erlebnisorte und Ketten**

Sowohl einzelne selbständige Erlebnisorte 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 Erlebnisorte mehrheitlich Eigentum der Kettenzentrale sind oder die angeschlossenen Erlebnisorte sich nachweisbar vertraglich an die Leitlinien der Zentralstelle der Kette binden,
- die Leistungen bzw. Angebote in allen Erlebnisorten entsprechend den Vorgaben der Zentralstelle ähnlich oder vergleichbar sind,
- die Zentralstelle das Recht hat, bei Bedarf bei jedem Erlebnisort 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 Erlebnisorten ein Vertragsverhältnis besteht, welches sicherstellt, dass zentrale Vorgaben wie unter anderem die Einhaltung der DKSB-Kriterien durch einen angeschlossenen Erlebnisort einzuhalten sind und bei Nichteinhaltung dieser zentralen Vorgaben die Möglichkeit des Ausschlusses des betreffenden Erlebnisortes möglich ist.
- In den einzelnen angeschlossenen und zu zertifizierenden Erlebnisorten interne Audits durchgeführt werden.
- die zwischen Zentralstelle und angeschlossenem Erlebnisort 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 Erlebnisorten, 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 bei allen angeschlossenen zu zertifizierenden bzw. zertifizierten Erlebnisorten.

#### **1.4 TSC/OK-Beurteilungsverfahren**

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

Die Beurteilung einer Kette bzw. eines Erlebnisortes 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 Erlebnisort(en)
4. die Erstellung eines Auditkurzberichtes

Die Prüfungen dienen der Feststellung, ob die Kette bzw. der Erlebnisort 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 TSC/OK-Zeichens.

##### **1.4.1 Anzahl der zu beurteilenden Erlebnisorte**

###### **1.4.1.1 Erstzertifizierung**

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

Grundsätzlich erfolgt bei jedem später neu hinzukommenden Erlebnisort eine Erstbeurteilung.

Einzelnen zu zertifizierende Erlebnisorte werden grundsätzlich im Rahmen einer Erstbeurteilung besucht und auditiert.

###### **1.4.1.2 Überwachung / Re-Zertifizierung**

Als Grundsatz für die Zertifizierung einer Kette gilt, dass in jedem Jahr nach der Erstzertifizierung 1/3 der Erlebnisorte durch ein Überwachungsaudit beurteilt werden.

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

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

Einzelnen zertifizierte Erlebnisorte werden jährlich auditiert.

## **1.5 Aufwandskalkulation**

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 Erlebnisort 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 Erlebnisortes.
- die kriterienrelevante Organisationsstruktur (Organigramm)

### **1.6.2 Durchführung des/der Audits**

Bei einer Kette wird zunächst in der Zentralstelle überprüft, ob es für alle Erlebnisorte 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 Erlebnisort 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 Erlebnisortes, die Gebäude, seine Außenanlagen, und stichprobenartig die Spielgeräte 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 Erlebnisortes zu

geben. Hiernach beginnt die eigentliche Auditierung, wobei die Geschäftsführung einen geeigneten Raum zwecks Interviewfragen zur Verfügung stellen sollte.

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 TSC/OK-Beurteilung nachweisen zu können, muss die Zentralstelle einer Kette und der einzelne Erlebnisort über geeignete Aufzeichnungen verfügen die dem TSC/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 Erlebnisort freigestellt, in welcher Form es die erforderlichen Nachweise erbringt. Diese können aus Einzeldokumenten oder nachvollziehbaren statistischen Auswertungen bestehen.

Darüber hinaus muss die Zentralstelle / der Erlebnisort:

- 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 Erlebnisortes.
- interne Audits in regelmäßigen Abständen (mindestens jährlich) durchführen.

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

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

### **1.6.4 Interne Audits**

Der einzelne Erlebnisort muss in jährlichen Abständen ein internes Audit durchführen, um zu ermitteln und nachzuweisen, dass 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 dieser 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.

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 vergeben:

- 0 % Die Erfüllung des Kriteriums konnte nicht nachgewiesen werden.
- 60 % Das Kriterium wird teilweise erfüllt, der Erlebnisort ist jedoch gefordert, Verbesserungsmaßnahmen festzulegen.
- 100 % Das Kriterium wird ohne Einschränkung erfüllt.

Die Ermittlung der Erfüllungsgrade der Abschnitte erfolgt dabei aus der Mittelwertbildung aller jeweils zugehörigen Einzelkriterien.

Folgende Mindestprozentzahlen sind in den einzelnen Abschnitten zu erreichen, damit die Prüfung erfolgreich abgeschlossen werden kann:

Inhalte	Bewertung
I. Leitlinien	75%
II. Allgemeine Anforderungen an kinderfreundliche Erlebnisorte	60%
III. Erlebnisbereiche	siehe Unterabschnitte
III.1 Allgemeine Anforderungen	80%
III.2 Outdoor Erlebnisbereiche	60%
III.3 Indoor Erlebnisbereiche	60%
IV Servicebereiche	60%
V. Personal	60%

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

Einzelne Anforderungen an einen kindgerechten Erlebnisort werden vom DKSB als besonders wichtig angesehen. Diese Kriterien sind daher als K.O.-Kriterien zu werten und müssen als Voraussetzung zur Zertifizierung voll (zu 100%) erfüllt werden. Ausgenommen hiervon ist das Kriterium „Spielsand“, das unter Umständen von vornherein kein Bestandteil des Erlebnisortes ist.



Die Vergabe des Zertifikates ist davon abhängig, dass in allen Abschnitten die Mindest-Prozentzahlen erreicht werden und in der separat geführten Mängeliste/to do Liste keine gravierenden Mängel verbleiben.

### **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 einzelnen Erlebnisort 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 Wichtigkeit 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.
- die interne Organisation, örtliche Aspekte oder die Reklamationsbearbeitung betreffen, müssen im Erlebnisort vor Ort nachauditert werden.  
Die Nachauditierung beschränkt sich lediglich auf die Verifizierung der erledigten Abweichung(en). Der Termin für ein Nachaudit wird mit dem Erlebnisort abgestimmt.

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

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

### **1.7.3 Ausdehnung Stichprobenumfang**

Führt ein Audit bei einem Erlebnisort 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 Erlebnisort ggf. festgestellte(n) Abweichung(en) auch für andere Erlebnisorte der Kette relevant ist/sind. In diesem Falle werden pro Erlebnisort mit festgestellten Abweichungen zwei weitere Erlebnisorte zum Stichprobenumfang hinzugefügt und auditiert.

#### **1.7.4. Auditdokumentaion**

Folgende Unterlagen werden zur Auditdokumentation benötigt:

- Checkliste Erlebnisorte
- Freigabeprotokoll
- Auditaufwand
- Kalkulation
- Zertifikatsbestellung

## **2 Allgemeine Zertifizierungsbestimmungen**

### **2.1 Anfrage zur TSC/OK-Zertifizierung**

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

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

### **2.2 Verantwortlichkeit der Zentralstelle bzw. des Erlebnisortes**

Die Zentralstelle bzw. der Erlebnisort haben sicherzustellen, dass:

- der TSC/OK-Auditor zur Vorbereitung des Audits rechtzeitig über die in Punkt 1.5.1 genannten Unterlagen verfügt,
- der TSC/OK-Auditor Zugriff auf und Einsicht in alle relevanten Dokumente, Aufzeichnungen, Daten sowie Gebäude, Außenanlagen und Spielgeräte hat,
- die TSC/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 Erlebnisort) abgegeben werden.

### **2.3 Zertifizierung & Gültigkeitsdauer**

Nach erfolgreichem Abschluss des / der Audits wird TNC:

- den Abschlussbericht mit den Prüfergebnissen erstellen,

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

Das (Haupt-)Zertifikat enthält:

- Angaben:
  - zum zertifizierten selbständigen Erlebnisort bzw.
  - zur zertifizierten Kette mit Auflistung aller positiv beurteilten angeschlossenen Erlebnisorte,
- die zugrunde liegenden Kriterien des DKSB,
- das Ausgabedatum sowie ggf. das Datum der Erstzertifizierung.

## **2.4 Überwachungsaudits und Verlängerung der Zertifizierung**

Um sicherzustellen, dass der Erlebnisort die Qualitätskriterien des DKSB fortlaufend einhält, führt TNC einmal pro Jahr kostenpflichtige Überwachungsaudit durch, deren Termine der Zentralstelle bzw. dem/den Erlebnisort(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 Erlebnisorte richtet sich – insbesondere bei Ketten - nach Abschnitt 1.4.1.

## **2.5 Änderungen durch den Erlebnisort**

Wenn ein TSC/OK-zertifizierter Erlebnisort:

- 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 Erlebnisort zur Aufrechterhaltung des Zertifikats zu akzeptieren und deren Kosten zu tragen.

## **2.6 Nutzung des TSC/OK-Zeichens**

Ein zertifizierter Erlebnisort darf das in Anlage 1 abgebildete TSC/OK-Zeichen, entsprechend den in Anlage 2 und den Allgemeinen Bedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen vorgegebenen Festlegungen, verwenden.

Wenn der Erlebnisort 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 TSC/OK-Website.

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

## **2.7 Veröffentlichung**

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

Der zertifizierte Erlebnisort ist berechtigt:

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

## **2.8 Änderungen im Beurteilungsverfahren**

In Anbetracht möglicher Entwicklungen und aufgrund eigener Erfahrungen bei der Beurteilung und Zertifizierung von Erlebnisorten, behält TNC sich das Recht vor, das TSC/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 Erlebnisorten im Allgemeinen eine 3-monatige Frist zur Implementierung der neuen Anforderungen eingeräumt. In begründeten Einzelfällen kann von dieser Frist abgewichen werden.

## **2.9 Zertifizierungskriterien**

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

## Anlage 1: TÜV Service Check / OK für Kids -Zeichen



**Der Kinderschutzbund**  
Landesverband  
Nordrhein-Westfalen

## **Anlage 2: Bedingungen für die Nutzung des TSC/Ok -Zeichens und -Zertifikates**

### **1. Allgemeines**

- 1.1 Die Kombination des TSC/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 Erlebnisorten bzw. dem selbständigen Erlebnisort 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. der Erlebnisort erwerben damit das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, das in der Anlage 1 abgebildete Zeichen unter Berücksichtigung nachfolgender Bedingungen zu nutzen:

1. Wenn der Erlebnisort 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/ einzelner Erlebnisorte kommunizieren möchte, so hat sie eindeutig anzugeben auf welche Erlebnisorte 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 zu vereinbaren sind. Dies gilt insbesondere für Bekanntmachungen von Unternehmen, die in Waffengeschäfte verwickelt sind, Suchtmittel herstellen oder vertreiben, gewerbsmäßig Glücksspiele veranstalten (wobei staatliche Lotterien, Lotto und die Wohlfahrtslotterie ausgenommen sind) oder ihre Produkte durch die Ausbeutung der Arbeitskraft von Kindern herstellen.

**Anlage 3: Fragebogen zur Anforderung eines Angebots zur TSC/OK-Zertifizierung von Erlebnisorten**

An  
 TÜV NORD CERT GmbH  
 TÜV Service Check  
 Langemarckstr. 20  
 45141 Essen  
 \_\_\_\_\_  
 Tel.: 02 01 / 8 25 - 33 01  
 Fax.: 02 01 / 8 25 - 33 07  
 eMail tsc@tuev-nord.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit geben wir Ihnen nachfolgende Informationen im Hinblick auf eine Zertifizierung unseres Erlebnisortes bzw. unserer Kette mit der Bitte um Erstellung eines konkreten Angebotes:

**I. Angaben zum Erlebnisort bzw. zur Kette**

<p>1. Handelt es sich um einen einzelnen Erlebnisort oder um eine Kette ?                  Wenn Kette:                  ⇒ wie viele Erlebnisorte sind angeschlossen und für wie viele wird eine TSC/OK-Zertifizierung erwogen ?                  ⇒ es handelt es sich um Erlebnisorte, die:</p>	<p><input type="checkbox"/> einzelner Erlebnisort  <input type="checkbox"/> Kette</p> <p>Kette mit <input type="text"/> angeschlossenen Erlebnisorten von denen voraussichtlich <input type="text"/> zertifiziert werden sollen</p> <p><input type="checkbox"/> der Kette als wirtschaftlich und rechtlich eigenständige Betriebe lediglich im Rahmen eines Vertragsverhältnisses angehören (z.B. Franchising)  <input type="checkbox"/> im mehrheitlichen Besitz der Kette sind</p>
<p>2. Name und Anschrift des zu zertifizierenden Erlebnisortes bzw. der Kette / Zentrale                  (Bei einer Kette, bitte Übersicht beifügen)</p>	<p>Name:                   Adresse:</p>
<p>3. Art des/der zu zertifizierenden Erlebnisorte(s)</p>	<p>.....</p>
<p>4. Größe des zu zertifizierenden Erlebnisorte(s) bei Saisonbetrieb                  (Bei einer Kette, bitte Übersicht beifügen)</p>	<p>Anzahl Mitarbeiter:</p>
<p>5. Ist/sind der/die Erlebnisort (e) ganzjährig geöffnet ?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja  <input type="checkbox"/> nein, Saisonbetrieb</p>
<p>6. Welche Zielgruppenkonzepte verfolgt der Erlebnisort bzw. die Kette ?                  (z.B. Eltern mit Babys/Kleinkindern oder Jugendliche einer bestimmten Altersgruppe)</p>	
<p>7. Werden andere/besondere (touristische) Dienste/Leistungen angeboten?</p>	<p><input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/></p>
<p>8. Gibt es schriftliche Unterlagen (Prospekte, Preislisten, Programme etc.) zum Erlebnisort für interessierte Gäste?</p>	<p><input type="checkbox"/> nein  <input type="checkbox"/> ja, werden per Post an TÜV NORD CERT GmbH zur Info geschickt                  im Internet zu finden unter www. ....</p>



<b>II. Angaben zur Nachweismöglichkeit der Erfüllung der DKSB-Anforderungen</b>	
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".	<input type="checkbox"/> ja, seit: <input type="checkbox"/> nein <u>Kurze</u> Beschreibung des "Nachweissystems": (z.B. Aufzeichnungen, Datenverarbeitung etc.)
2. Existieren bereits Leitlinien für kurz-, mittel- und langfristige Ziele ?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

**Datum:**

**Name:**

---