

# QMJ-INFORMATIONEN

## Informationen und Hinweise zur Basiszertifizierung und Sterneklassifizierung für Kinder- und Jugendunterkünfte im Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen

Das Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen (QMJ) wird vom BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. durchgeführt. Grundsätzlich können sich alle Kinder- und Jugendunterkünfte (mindestens 5.000) nach Schulung und Prüfung um ein Qualitätssiegel und anschließend um eine Klassifizierung mit bis zu 5 Sternen bewerben.

Das QMJ unterteilt sich in zwei Stufen:

- Zertifizierung
- ☆ Sterneklassifizierung

### Erste Stufe: Zertifizierung

Die **Zertifizierung** besteht aus

1. der Abgabe der Bewerbungsunterlagen (Bewerbungsbogen mit vorgegebenen Kriterien der Basis)
2. der Zulassung zum Verfahren durch das BundesForum
3. der Schulung der Leiter der Einrichtungen (mind. 1 Tag)
4. der Begehungen der Einrichtungen nach Checkliste mit anschließender Erstellung eines Auditberichts durch den Auditor und
5. bei positivem Auditbericht mit Empfehlung an das BundesForum zur Übergabe des QMJ-Zertifikats mit dem QMJ-Siegel



Bewertet werden die Bereiche

- Genehmigungen
- Verpflegung
- Mitarbeiter
- Informationsgebung
- Programme/Freizeit
- Marketing
- Unterkunft

Die Zertifizierung beinhaltet alle Genehmigungen (u.a. Gewerbeanmeldung, Baugenehmigungen, Versicherungen, Brandschutz) und Voraussetzungen (wie z.B. Lagerung und Zubereitung der Waren, Küchenhygiene), die zum Betrieb einer Kinder- und Jugendunterkunft Bedingung sind.

Die Zertifizierung wird durch eine Wort- und Bildmarke, dem Qualitätssiegel, visualisiert. Alle Einrichtungen, die die Zertifizierung erfolgreich absolvieren, werden mit dieser Wort- und Bildmarke ausgezeichnet und können diese in ihren eigenen Publikationen nutzen. Das BundesForum wirbt für die Marke und die klassifizierten Unterkünfte.

Unangekündigte Kontrollen durch akkreditierte Auditoren sind jederzeit möglich.

Die Übergabe des Zertifikates sowie des Schildes mit dem Qualitätssiegel erfolgt durch das BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V. in festlichem Rahmen.

Die Vergabe der Zertifizierung ist uneingeschränkt gültig. Ausnahmen gelten bei z.B. größeren baulichen Veränderungen, rechtlichen Veränderungen oder Betreiberwechsel.

## Zweite Stufe: Sterneklassifizierung

Die **Sterneklassifizierung** besteht aus

- ☆ der formlosen Bewerbung
- ☆ der Schulung der Leiter der Einrichtungen (mind. 1 Tag)
- ☆ der Begehung der Einrichtung nach Checkliste mit anschließender Erstellung des Auditberichtes und
- ☆ bei positivem Auditbericht mit Empfehlung an das BundesForum zur Übergabe der Sterne



Bewertet werden die Bereiche

- ☆ Unterkunft
- ☆ Verpflegung
- ☆ Informationsgebung
- ☆ Marketing
- ☆ Programm/Freizeit
- ☆ Mitarbeiter
- ☆ Service/Extras

**1 Stern** wird zuerkannt: u.a. bei ansprechender Möblierung der Zimmer, Vorhandensein von Leiterzimmern mit Waschbecken, Frühstück (außer Selbstversorgerhäuser), Teilnahme der Mitarbeiter an Weiterbildungsveranstaltungen; umfassende, zutreffende und verbindliche Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter; ausreichend Informationsmaterial zur Freizeitgestaltung, Ausleihe von Sport- und Spielgeräten.

**2 Sterne** werden zuerkannt: u.a. bei Vorhandensein von Leiterzimmern mit Sanitärzelle, Möglichkeit der Vollverpflegung entsprechend einer jugendgerechten Küche, Kantinenverkauf/Kleinverkauf, Sportanlagen, Spielplatz, Fernsehraum, sichere Unterstellung von Fahrrädern.

**3 Sterne** werden zuerkannt: u.a. bei Vorhandensein von mindestens 25 % der Zimmer mit eigenen Sanitäreinheiten, Frühstücksbuffet, Seminarräumen, Rezeptionsdienst, Angebot von Programmen, Getränkeautomat, Snackautomat, Kinderstühle, bargeldlose Zahlung.

**4 Sterne** werden zuerkannt, wenn Verfahrensanweisungen zu verschiedenen Arbeitsbereichen (z.B. Küche, Beherbergung, Rezeption) vorliegen, an der entsprechenden Schulung für LeiterInnen teilgenommen wurde und bei höherem Komfort, wie z.B. Rezeption; Seminarräume mit moderner Ausstattung von Seminarerleichterung, entsprechende Raumangebote für die individuelle Freizeitgestaltung (Hobbyräume, Lese-, Spiel- und Kuschelecken), Waschmaschine für Gäste, Kinderbetten, behindertengerechte Zimmer mit entsprechenden Sanitäreinrichtungen, Programmbausteine und Pauschalprogramme mit pädagogischer Anleitung.

**5 Sterne** werden zuerkannt: bei Vorhandensein von 80 % der Zimmer sowie allen behindertengerechten Zimmern mit eigenen Sanitäreinheiten; bei qualifizierten Serviceleistungen, wie z.B. Cafeteria, Qualifizierungsmodul für Mitarbeiter, Sprachkenntnisse des Personals, Trockner für Gäste, Gepäckschließfächer und Internetzugang für Gäste.

Die Klassifizierung der 2. Stufe (Sterneklassifizierung) ist für drei Jahre gültig.



## Kriterien der Zertifizierung

<b>0.0. Allgemeine Kriterien</b>	
0.0.1	Gewerbeanmeldungen/Satzungen
0.0.2	Allgemeine Geschäftsbedingungen
0.0.3	Baugenehmigungen/Nutzungsbedingungen aller genutzten Gebäude für Kinder- und Jugendübernachtungsstätten (KJU), weitere Genehmigungen z.B. Fettabscheider, Regenwasserableitung, Kleinkläranlagen, Heizungsanlagen, Lifte
0.0.4	Darstellung der Eigentumsverhältnisse (Kauf, Miete, Pacht) aller genutzten Grundstücke
0.0.5	Versicherungsschutz
0.0.6	Entsorgungsgenehmigungen/Lagerung
0.0.7	Arbeitssicherheit
<b>0.1. Kinder- und Jugendübernachtungsstätte</b>	
0.1.1	Brandschutzkontrolle, Nachweis der letzten Kontrolle bis 2 Jahre zurück möglich
0.1.2	Anfahrtsbeschreibung vorhanden
0.1.3	<i>Gepflegter Zustand des Innen- und Außenbereiches der KJU? Kein Unkraut, kein Müll, Funktionsfähigkeit der vorhandenen Geräte, optischer Zustand der Geräte und Anlagen</i>
0.1.4	Regelmäßige Überprüfung des Innen- und Außenbereiches der KJU auf Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit. Gibt es eine Protokollliste?
0.1.5	Regelmäßige Kontrolle der Funktionstüchtigkeit der vorhandenen Einrichtungsgegenstände (Möbiliar und technische Geräte)
0.1.6	Einsatz funktionstüchtiger Heizungen bei ganzjährigem Betrieb der KJU (gilt nicht für Saisonbetrieb)
0.1.7	Ausreichende Be- und Entlüftung der Küche, Waschräume und Toiletten
0.1.8	<i>Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung, speziell bei schlechtem Wetter im Haus wie z.B. Brettspiele in gutem Zustand, Tageszeitungen, aktuelle Zeitschriften, Bücher, Kickertisch, TV, Videos, Radio</i>
<b>0.1.1 Zimmerstruktur</b>	
0.1.1.1	Ein-/Zwei-Bett-Zimmer (Leiterzimmer)
<b>0.1.2 Sanitär</b>	
0.1.2.1	Verfahrensanweisung zum Reinigen und Desinfizieren
0.1.2.2	fließend warm/kalt Wasser
0.1.2.3	Ausreichende Sanitäreinrichtungen nach geltendem Recht
<b>0.2. Verpflegung</b>	
0.2.1	Lagerung und Zubereitung der Waren, die Entsorgung der Abfälle, Küchenhygiene; Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zur Hygieneverordnung (HACCP-Kriterien)
0.2.2	<i>typische Kindergetränke in größeren Gebinden erhältlich</i>

<b>0.3. Mitarbeiter</b>	
0.3.1	Teilnahme eines Verantwortlichen der Einrichtung an der Basisschulung "Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendunterkünfte"
0.3.2	Aufmerksames, freundliches und hilfsbereites Personal dem Gast gegenüber, Berücksichtigung individueller Gästewünsche
0.3.3	Diensthabenden-System bei Belegung, ständig erreichbare, kompetente Ansprechpartner für Gäste
<b>0.4. Informationsgebung</b>	
0.4.1	Wichtige Informationen (Hausordnung, Notrufnummern, Brandschutzordnung) sind für den Gast gut sichtbar an einem zentralen Punkt und werden bei Notwendigkeit aktualisiert
0.4.2	Belegungsplan vorhanden
0.4.3	Sicherungsschein für den Kunden vor dem ersten Geldfluss gewährleistet (§ 651 k BGB)
0.4.4	Ausreichend Informationsmaterial (z.B. in einer Mappe) über die Leistungen des Hauses (Unterkunfts-, Verpflegungsarten dazugehörige Preise, Freizeitangebote etc.) für den Leiter
<b>0.5 Programme</b>	
0.5.1.1	Nur bei eigenen Maßnahmen (z.B. Ferienlager): Nachweis eines aktuellen Erste-Hilfe-Kurses der BetreuerInnen (gewerbliche KJU) (je nach Gästestruktur kann eine Ausbildung in Erste Hilfe an Kindern sinnvoll sein)
0.5.2	Nur bei eigenen Maßnahmen (z.B. Ferienlager): Die BetreuerInnen sind im Besitz eines gültigen Jugendgruppenleiterausweises (einer JULEICA) oder können eine pädagogische Ausbildung nachweisen (nur gewerbl. KJU)
0.5.3	Nur bei eigenen Maßnahmen (z.B. Ferienlager): Selbstverpflichtungserklärung des LJR nur gemeinnützige KJU, nur MV
<b>0.6. Marketing</b>	
0.6.1	Werbung der Einrichtung mit einem Hausprospekt/Katalog
0.6.2	Werbung der Einrichtung mit einer Internetpräsentation
<b>0.7. Haus Außengelände</b>	
0.7.1	Aufenthaltsräume für Gäste



## Kriterien für 1 Stern

<b>1.1. Kinder- und Jugendübernachtungsstätte</b>	
1.1.1	Stand-By-Geräte werden bei Nichtnutzung abgeschaltet
1.1.2	Einsatz von Energiesparlampen/Leuchtstofflampen
<b>1.1.1 Zimmerstruktur</b>	
1.1.1.1	Ein-/Zwei-Bett-Zimmer (Leiterzimmer) mit Waschbecken
1.1.1.3	separater Sanitärbereich für Leiter
1.1.1.4	nur Nichtraucherzimmer
<b>1.1.2 Sanitär</b>	
1.1.2.1	Sanitäreinrichtungen (Tagestoiletten) in Nähe Foyer, Speisesaal, Aufenthaltsräume etc.
1.1.2.2	Sanitäreinrichtungen Für 10 Betten 1 Dusche/für 6 Betten mindestens 1 WC
<b>1.2. Verpflegung</b>	
1.2.1	Frühstück (außer Selbstversorgerhäuser)
<b>1.3. Mitarbeiter</b>	
1.3.1	Teilnahme der Mitarbeiter an Weiterbildungsveranstaltungen
1.3.2	Auskunfts-fähigkeit der Mitarbeiter über Leistungsangebote ihres Hauses
1.3.3	Organigramm der Kinder- und Jugendunterkunft mit Verantwortungsbereichen der einzelnen Mitarbeiter
<b>1.4. Informationsgebung</b>	
1.4.1	Umfassende, zutreffende und verbindliche Auskunftsfähigkeit zumindest eines Mitarbeiters anhand eines Belegungsplanes
1.4.2	Ausreichend Informationsmaterial (z.B. in einer Mappe) zur Freizeitgestaltung in der näheren Umgebung für den Gast <i>Zum Beispiel: Mappe/Infoständer vorhanden, jederzeit zugänglich, genaue Informationen zu Sehenswürdigkeiten, Fahrplänen, organisierten Touren, Leistungsträgern, Regelmäßige Kontrolle der Mappe auf Aktualität und Vollständigkeit</i>
1.4.3	Ausreichende Beschilderung der Einrichtungen im Haus
1.4.4	Gästeeinformation zur Umweltfreundlichkeit im Haus
<b>1.7. Haus und Außengelände</b>	
1.7.1.	Eingefriedetes bzw. „kindersicheres“ Außengelände
1.7.2	Ausleihe von Sport- und Spielgeräten



## Kriterien für 2 Sterne

<b>Kriterienliste Klassifizierung von Kinder- und Jugendunterkünften</b>	
2.1.1	Verwendung von Recyclingpapier
2.1.2	Anfahrtsbeschilderung
<b>2.1.1 Zimmerstruktur</b>	
2.1.1.1	Ansprechende Möblierung der Zimmer, für jeden Gast ein Stuhl, Platz am Tisch, optisches Erscheinungsbild hell und freundlich
2.1.1.2	Zimmeranzahl 1- bis 4-Bett-Zimmer – mindestens 15%
2.1.1.3	Ein-/Zwei-Bett-Zimmer (Leiterzimmer) mit Sanitärzelle
<b>2.1.2 Sanitär</b>	
2.1.2.1	Trennung der Tagestoiletten männlich/weiblich
2.1.2.2	mindestens 30% der Zimmer mit Waschbecken
<b>2.2. Verpflegung</b>	
2.2.1	Möglichkeit der Vollverpflegung
2.2.2	Wochenessenplan gut sichtbar
2.2.3	Die Mahlzeiten entsprechen einer jugendgerechten Küche
2.2.4	Kantinenverkauf/Kleinverkauf
2.2.5	Vegetarische Kost
2.2.6	Halal-Ernährung (ohne Schweinefleisch)
<b>2.3. Mitarbeiter</b>	
2.3.1	Auskunfts-fähigkeit der Mitarbeiter zu Programmangeboten des Hauses und Leistungsträgern der Umgebung, Sehenswürdigkeiten usw.
2.3.2	Stellenbeschreibungen der Mitarbeiter, einschließlich Verantwortungszuordnung
<b>2.4. Gästeinformation</b>	
2.4.1	Erreichbarkeit der Kinder- und Jugendunterkunft, auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten z.B. Anrufbeantworter vorhanden z.B. Bereitschaft über Diensthandy
2.4.2	Verfahrens-anweisung zu telefonischen und schriftlichen Anfragen, insbesondere Belegungsanfragen
2.4.3	Reservierungsbestätigung bei Buchung muss schriftlich oder elektronisch erfolgen
2.4.4	Bei nicht realisierbaren Übernachtungsanfragen - Angebot von Ausweichmöglichkeit in Kinder- und Jugendunterkünften in der Nähe
2.4.5	Ansprechpartner für Gäste während ihres Aufenthaltes zu festgelegten Zeiten
2.4.6	Maßnahmen zum Energiesparen werden ergriffen und kommuniziert
<b>2.5. Programme</b>	
2.5.1	Angebot von Programmen (eigene oder von anderen Leistungsträgern)
<b>2.7. Haus und Außengelände</b>	
2.7.1	Sportanlagen (z.B. Bolzplatz, Fußball- und/oder Volleyballplatz)
2.7.2	Spielplatz
2.7.3	Andere Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung (Billardtisch, Tischtennis, etc.)
2.7.4	Fernseher vorhanden
2.7.5	Gruppenarbeitsraum
<b>2.8. Service/Extras</b>	
2.8.1	Trockenraum für Gästenu-tzung
2.8.2	Sichere Unterstellung von Fahrrädern
2.8.3	Serviceangebote für Gäste, die ohne eigenen PKW anreisen