



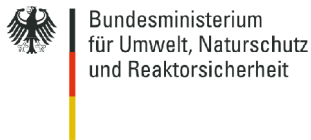
KRITERIENKATALOG FÜR DAS
QUALITÄTS- UND UMWELTSIEGEL IM
KANUTOURISMUS



Das Projekt „Qualitäts- und Umweltsiegel im Kanutourismus“ wurde gefördert durch:



mit Mitteln des:



Der Kriterienkatalog wurde erarbeitet in Zusammenarbeit mit der Berufsakademie Ravensburg Staatliche Studienakademie.

Die Vergabe des Qualitäts- und Umweltsiegels im Kanutourismus erfolgt nach Überprüfung durch einen öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen der Industrie- und Handelskammer.

Die Bundesvereinigung Kanutouristik e.V. bedankt sich für die konstruktive Zusammenarbeit im Rahmen der Projekt begleitenden Arbeitsgruppe bei:

- Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit
- Bundesamt für Naturschutz
- Verband Deutscher Naturparke e.V.
- Viabono Trägerverein e.V.
- Deutscher Kanu Verband e.V.
- Deutscher Tourismusverband e.V.

Kontakt:
Bundesvereinigung Kanutouristik e.V.
Software-Center 3, 35037 Marburg/Lahn
Tel. 06421-168916-0 / Fax -168916-1
E-Mail: info@kanutouristik.de
Internet: www.kanutouristik.de

Die Bundesvereinigung Kanutouristik e.V. (BKT) steht mit ihrem Slogan "Die Vereinigung für Qualität, Sicherheit und Naturschutz" für einen naturverträglichen Kanutourismus. Hierzu hat sie das Qualitäts- und Umweltsiegel im Kanutourismus mit einheitlichen Standards zur Qualitätssicherung der Branche entwickelt. Das Siegel charakterisiert in umfassender Weise das Bestreben nach einem nachhaltigen, naturverträglichen und kundenorientierten Kanutourismus in Deutschland

Wesentlicher Bestandteil dieses Qualitätssiegels ist die Lizenzausbildung zum Kanutouristiker, die neben den allgemeinen Themen des Kanusports Themen wie Reiserecht, Gruppenpsychologie und Ökologie im Kanutourismus beinhaltet. Diese professionelle Multiplikatoren Ausbildung befähigt die Absolventen, Mitarbeiter kanutouristischer Betriebe zu Reisebegleitern und Kundenbetreuern auszubilden.

Das Logo der BKT steht für Qualität, Sicherheit und Naturschutz bei allen Betrieben, die ihren Kunden demonstrieren wollen, dass diese bei ihnen in sicheren Händen sind, bestens informiert und betreut werden und dass die ausgezeichnete Firma sich aktiv für den Natur- und Umweltschutz einsetzt.

Mit der Zertifizierung Ihres Betriebes durch das Qualitäts- und Umweltsiegel im Kanutourismus steigt die Anerkennung Ihres Betriebes. Sie können mit der durch einen unabhängigen Prüfer überreichten Urkunde werben und sich Wettbewerbsvorteile sichern.

Mit der Einführung des Qualitäts- und Umweltsiegels im Kanutourismus konnten bereits einige Gewässersperrungen verhindert werden.



ERLÄUTERUNGEN

Der Aufbau:

Der Kriterienkatalog des Qualitäts- und Umweltsiegels ist in sechs unterschiedliche Bereiche gegliedert:

1. Angaben zu Ihrem Unternehmen
2. Rechtliche Grundlagen
3. Ausbildung und Schulungskonzept
4. Gewässer- und Umweltschutz
5. Sicherheit
6. Qualität und Kundenservice

Die Zukunft des reizvollen, naturverbundenen Tourismussegmentes liegt in der Umsetzung einer nachhaltigen und naturverträglichen Betriebsführung der Kanuanbieter. Nur durch einen kontrollierten und qualitativ hochwertigen Kanutourismus kann die wirtschaftliche Existenz der Branche in Übereinstimmung mit den Zielen des Natur- und Umweltschutzes und zur Zufriedenheit der Kanukunden auf Dauer gesichert werden.

In den Punkten eins bis fünf sind die Standards für einen professionell, nachhaltig und naturverträglich arbeitenden Betrieb im Kanutourismus aufgezählt und zum besseren Verständnis näher beschrieben. Für die Erlangung des Qualitäts- und Umweltsiegels müssen alle Erwartungen dieser Punkte des Kriterienkataloges erfüllt werden.

In Punkt sechs erfolgt die Wertung nach einem Punktvergabesystem. Um eine ausreichende Qualität und guten Service sicher zu stellen, müssen 50 % der möglichen Gesamtpunktzahl erreicht werden, damit das Siegel vergeben werden kann. Durch die Bepunktung erhalten Sie eine Einschätzung über die vorhandene Qualität in Ihrem Betrieb und können gezielte Maßnahmen zur Verbesserung ergreifen.

Prüfbarkeit der Angaben:

Die Prüfung für das Qualitäts- und Umweltsiegel erfolgt in der Geschäftsstelle der BKT durch die hierfür zuständige Projektassistenz. Die Kontrollierbarkeit der Angaben basiert auf den vom Bewerber beizufügenden Dokumenten, Fotos und Unterlagen. Der Vorstand der BKT bürgt für die Geheimhaltung und Datensicherheit der überprüften Betriebe.

Ergänzend dazu wird jedes Unternehmen vor Vergabe des Siegels am Geschäftssitz von einem unabhängigen Gutachter geprüft. Innerhalb der Vergabezeit von weiteren drei Jahren kann jedes Unternehmen in der Saison am Geschäftssitz oder einer Zweigstelle ohne Ankündigung erneut geprüft werden, um die Einhaltung der Kriterien sicher zu stellen.

Die BKT erhält über die nicht angekündigte Prüfung einen Bericht und gibt diesen an das betreffende Unternehmen weiter.

Hinweise zum Ausfüllen des Kriterienkatalogs:

Bitte beantworten Sie alle Fragen nach bestem Wissen und Gewissen. Beachten Sie bitte neben den Erläuterungen der Kriterien auch die Anhänge zu entsprechenden Fragen, die Ihnen die Bearbeitung des Katalogs erleichtern sollen.

Wenn Anlagen gefordert werden, so nummerieren Sie diese bitte durch. Nutzen Sie dieselbe Anlage für verschiedene Erwartungen, so markieren Sie in der Anlage bitte die entsprechenden Passagen und schreiben Sie die dazugehörige Nummer dazu. Im Anhang finden Sie eine Checkliste zur Überprüfung der Vollständigkeit der Anlagen.

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Kriterienkatalog einschließlich aller angeforderten Unterlagen in einem Ordner abgeheftet an die Geschäftsstelle der BKT zur Überprüfung auf Plausibilität und Vollständigkeit.

Achten Sie bitte unbedingt darauf, keine Originale, sondern nur Kopien oder Bescheinigungen zu senden, die in der Geschäftsstelle verbleiben können.

1. ANGABEN ZU IHREM UNTERNEHMEN

Grundlage für die Vergabe des Qualitäts- und Umweltsiegels ist das professionelle Auftreten Ihres Unternehmens. Hierzu gehört neben der Erarbeitung, Darstellung und Umsetzung Ihres Unternehmenskonzeptes und Ihrer Angebote auch Ihre Unternehmensphilosophie.

1.1 Unternehmensphilosophie und Angebotsprofil

Ihre Unternehmensphilosophie besteht aus Ihren Handlungsgrundsätzen bzw. Ihren Einstellungen gegenüber der Umwelt, der Gesellschaft, der Wirtschaft und gegenüber Personen (Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten, Dritte). Darauf aufbauend entsteht Ihr Angebotsprofil, das heißt in welcher Form Sie Touren aus welchen Beweggründen anbieten, auf welche Zielgruppen Sie sich konzentrieren usw.

Erwartung:

Bitte stellen Sie in Grundzügen Ihre Unternehmensphilosophie und Ihr Angebotsprofil dar.

(zum besseren Verständnis nutzen Sie bitte die Informationen im Anhang)

@



1.2 Gewässerabschnitte

Die Auswahl Ihres Streckennetzes beeinflusst Ihre unternehmerische Tätigkeit. Aus den speziellen Gegebenheiten Ihres Kanureviers kann z.B. konkreter Handlungsbedarf in Bezug auf Behörden, Infrastruktur etc. erwachsen.

Erwartung:

Bitte stellen Sie in der folgenden Tabelle die von Ihnen bewirtschafteten Streckenabschnitte mit Kilometerangabe dar. (Deutsches Flusswanderbuch bzw. regionale Gewässerführer).

Falls bestimmte Streckenabschnitte Regelungen unterliegen, die den Gemeingebrauch einschränken, führen Sie diese bitte ebenfalls in der Tabelle auf.

Gewässer	Gewässer-führer	befahrener Abschnitt	von km bis km	Regelungen/ Festsetzungen	von km bis km
@					

(Sollte diese Tabelle nicht ausreichen, verwenden Sie bitte die größere Tabelle im Anhang)

Falls die von Ihnen befahrenen Gewässerabschnitte Befahrungsverboten unterliegen, von denen Ihr Betrieb auf Basis von Allgemeinverfügungen oder Befreiungen im Einzelfall nicht berührt ist, fügen Sie diese Dokumente entsprechend bei.

( Anlagen 1.1)



1.3 Außendarstellung: Ihr Katalog / Ihre Internetpräsenz

Ihre Außendarstellung im Printmedien oder im Internet gibt einen Überblick über Ihr komplettes Leistungsangebot. Die Informationen sollten übersichtlich sein und die Möglichkeit bieten, sich schnell und umfassend über Ihre Angebotspalette zu informieren.

Erwartung:

Legen Sie Kataloge oder Flyer auf, über die Sie Ihr Angebot bewerben?

ja

Bitte legen Sie jeweils ein Musterexemplar bei.

(Anlagen 1.2)

nein

Treten Sie mit Ihrem Unternehmen im Internet auf?

ja

Unter welcher Adresse ist Ihre Präsentation im Internet abrufbar?

@ _____

nein

Unter welcher E-Mail Adresse sind Sie erreichbar?

@ _____

2. RECHTLICHE GRUNDLAGEN

Die Einhaltung aller rechtlichen Grundlagen ist eine elementare Voraussetzung für die ordentliche Führung eines Betriebes. Unternehmen, die ordnungs- und versicherungsrechtliche Auflagen des Gesetzgebers nicht beachten, verzerren durch die in der Konsequenz unlautere Praxis den Wettbewerb am Markt und gefährden bei Aufdeckung oder Unfällen sowohl ihre eigene betriebliche Existenz als auch die finanzielle Absicherung ihrer Kunden. Zudem riskieren sie rechtliche Abmahnungen, die mit erheblichen Bußgeldern verbunden sein können.

2.1 Gewerbeanmeldung:

Der Antrag eines Gewerbescheins ist Grundlage für die ordnungsgemäße Eröffnung eines Geschäftsbetriebs.

Erwartung:

Bitte legen Sie die Kopie Ihrer Gewerbeanmeldung vor.



(Anlage 2.1)

2.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen:

Ihre Kunden haben Anspruch auf klar definierte Geschäftsbedingungen, die vor der Vertragsunterzeichnung einsehbar sein müssen. Die Geschäftsbedingungen müssen auf Grundlage des allgemeinen Mietrechts verfasst werden.

Sofern Sie mindestens zwei Reisehauptleistungen in Ihrem Namen zu einem Preis verkaufen, treten Sie rechtlich als Reiseveranstalter auf. Ihre Geschäftsbedingungen müssen in diesem Fall zusätzlich auf Grundlage des Reiserechts verfasst werden.

Erwartung:

Bitte legen Sie in Kopie Ihre AGB vor.



(Anlage 2.2)

Sind Ihre AGB sowohl auf Ihrer Homepage, in Ihrem Flyer / Katalog und Ihrer Buchungsagentur für den Kunden einsehbar?

ja

nein

Anmerkung: Die Grundzüge, die Ihre AGB aus rechtlichen Gründen beinhalten müssen, werden im Rahmen der Lizenzausbildung zum Kanutouristiker kommuniziert. Die BKT kann die juristische Korrektheit Ihrer AGB an dieser Stelle nicht prüfen. Wir empfehlen Ihnen Ihre AGB im Interesse Ihres Unternehmens durch einen Fachanwalt gegenzeichnen zu lassen.

2.3 Personenbeförderung:

Wenn Sie Ihre Kunden mit eigenen oder fremden Mietwagen oder Kraftomnibussen transportieren unterliegen Sie dem Gesetz zur Personenbeförderung (§ 48 PBefG). Hierfür benötigen Sie die entsprechenden Genehmigungen.

Erwartung:

Wir unternehmen keine Personentransfers

Wir unternehmen Personentransfers

Bitte legen Sie die folgenden Urkunden in Kopie vor:

- Genehmigungsurkunden zur Personenbeförderung
- Policen bzw. Bestätigungen der Versicherung über entsprechende Absicherung
- Führerscheine zur Fahrgastbeförderung für alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens, die mit Personentransfers beauftragt sind.



(Anlagen 2.3)

Anmerkung: Bedenken Sie bitte, dass nach § 48 PBefG Sie auch dann eine Genehmigung der zuständigen Behörde zum Personentransfer benötigen, wenn Sie Kraftomnibusse von anderen Busunternehmen chartern, obwohl diese im Besitz einer Genehmigungsurkunde sind.

Beachten Sie hier eine Ausnahme von der Genehmigungspflicht: Wenn Sie schon in der Buchungsbestätigung für den Kunden das Busunternehmen nennen können, welches für Sie fährt und dieses auch dem Kunden mitteilen, entfällt für Sie diese Genehmigungspflicht.

Hier ein Beispiel für eine entsprechende Mitteilung in der Buchungsbestätigung:

„Wir sind nach § 2 Abs. 5a PBefG verpflichtet, Ihnen mitzuteilen, dass unsere Personentransporte mit Kraftomnibussen durch die Firma XXXXXX Reisen durchgeführt werden.“

2.4 Zulassung für Bundeswasserstraßen:

Auf Grundlage der Sportbootvermietungsverordnung / Binnen müssen alle Boote, die für Ihr Unternehmen auf Gewässern 1. Ordnung (Bundeswasserstraßen) unterwegs sind, beim zuständigen Wasser- und Schifffahrtsamt zugelassen und mit den amtlich vergebenen Zulassungsnummern gekennzeichnet sein.

Erwartung:

Wir befahren keine Bundeswasserstraßen

Wir befahren folgende Bundeswasserstraße(n): @ _____

Bitte legen Sie für Boote, die Sie auf Bundeswasserstraßen einsetzen ein Zeugnis beispielhaft vor und halten Sie für die Überprüfung vor Ort all Zeugnisse bereit.



(Anlagen 2.4)

2.5 Betriebshaftpflichtversicherung

Im Rahmen Ihres unternehmerischen Handelns kann es bei Ihren Mitarbeitern, Kunden oder Dritten zu Sach-, Personen- bzw. Vermögensschäden kommen, die Sie möglicherweise zu verantworten haben. Damit eine Schadensdeckung für den Geschädigten gewährleistet ist, müssen Sie für Ihr Unternehmen eine entsprechend für alle Risiken abgefasste Betriebshaftpflichtversicherung abgeschlossen haben.

Erwartung:

Bitte legen Sie in Kopie Ihren Betriebshaftpflichtversicherungsvertrag vor



Anlage 2.5)

2.6 Reiseveranstalterhaftpflichtversicherung

Falls Sie zwei Hauptleistungen (z.B. Kanutour und Transfer oder Übernachtung) anbieten, sind Sie im rechtlichen Sinne Reiseveranstalter. Sie benötigen eine Reiseveranstalter-Haftpflichtversicherung. Diese Versicherung deckt im Gegensatz zur Betriebshaftpflichtversicherung auch die Schäden ab, die von Ihren Vertragspartnern zu verantworten sind. Diese Deckung ist zwingend notwendig, weil der Geschädigte unter Bezugnahme auf das Reiserecht in Schadensfällen grundsätzlich Sie als Veranstalter in Haftung nehmen kann.

Erwartung:

Welchen Umfang umfasst Ihre Geschäftstätigkeit?

Bootsvermietungen

Reiseveranstaltungen

Bitte legen Sie in Kopie Ihren Reiseveranstalter-Haftpflichtversicherungsvertrag bei.



Anlage 2.6)

2.7 Insolvenzversicherung

Falls Sie als Reiseveranstalter tätig sind und die Zahlung des Reisepreises im Voraus verlangen, sind Sie bereits bei Auftreten eines der folgenden Fälle verpflichtet Ihren Kunden Sicherungsscheine auszustellen:

- Die Reise kostet pro Teilnehmer mehr als 75,-- Euro.
- Die Reise beinhaltet eine Übernachtung.
- Die Reise dauert länger als 24 Stunden.

Über die Sicherungsscheine ist das Insolvenzrisiko Ihres Unternehmens im Zeitraum zwischen der Zahlung des Reisepreises und der Beendigung der Reise abgedeckt.

Erwartung:

Falls Sie als Reiseveranstalter tätig sind und Reisen anbieten, die die dargestellten Voraussetzungen erfüllen, legen Sie bitte in Kopie die Police Ihres Sicherungsvertrags vor.



(Anlage 2.7)

2.8 Fahrzeuge

Nicht zuletzt aus Gründen der Verkehrssicherheit und des Umweltschutzes muss Ihr Fuhrpark ordnungsgemäß beim Straßenverkehrsamt angemeldet, und fahrtauglich sein. Dies gilt sowohl für Kraftfahrzeuge als auch für die Bootsanhänger.

Erwartung:

Bitte legen Sie in Kopie die Fahrzeugscheine und TÜV-Bescheinigungen aller Fahrzeuge in Ihrem Fuhrpark bei.



(Anlagen 2.8)

2.9 Berufsgenossenschaft

Sobald in Ihrem Betrieb Mitarbeiter oder/und Familienangehörige fest oder vorübergehend beschäftigt werden ist die Zugehörigkeit zu einer Berufsgenossenschaft gesetzlich vorgeschrieben.

Erwartung:

Bitte senden Sie uns eine Mitgliedschaftsbestätigung Ihrer Berufsgenossenschaft zu. .



(Anlagen 2.9)

3. AUSBILDUNG UND SCHULUNGSKONZEPT

Fakt ist: Kanuanbieter kann jeder werden, was sich in der Heterogenität der Kanutouristik-Branche widerspiegelt. Weder eine Prüfung vor der IHK noch eine anderweitige Ausbildung muss derzeit vorgelegt werden, um ein kanutouristisches Gewerbe anzumelden und erfolgreich zu betreiben. Das hat zur Folge, dass sowohl Kundensicherheit als auch naturschutzfachliche Aspekte von vielen Anbietern in der alltäglichen Betriebspraxis sehr unterschiedlich beachtet werden.

Im Rahmen der Qualitätssicherung sowie Professionalisierung im Kanutourismus hat die BKT ein Ausbildungskonzept erarbeitet, das die Kanuanbieter in vielen Bereichen ihres Betriebsalltags fortbildet.

3.1 Lizenzausbildung zum Kanutouristiker

Die Lizenzausbildung ist ein wesentlicher Bestandteil zur Professionalisierung der Branche und zur Vergabe des Qualitäts- und Umweltsiegels im Kanutourismus. Mindestens eine für Ihr Unternehmen beschäftigte Person muss an der Lizenzausbildung erfolgreich teilgenommen haben. Sie kann sowohl in der Geschäftsleitung als auch im Angestelltenverhältnis für Ihr Unternehmen tätig sein. Die Lizenz zum Kanutouristiker hat keine unbegrenzte Geltungsdauer. Um einen kontinuierlichen Ausbildungsstand in Bezug auf Qualität und Professionalität zu gewährleisten müssen für die Gültigkeit der Lizenz regelmäßig Fortbildungen absolviert werden.

Erwartung:

Bitte legen Sie in Kopie die Urkunden aller ausgebildeten Kanutouristiker, die in Ihrem Betrieb beschäftigt sind bei und belegen Sie die Gültigkeit durch Nachweis der letzten Verlängerung.

( Anlage 3.1)



3.2 Mitarbeiterqualifizierung

Der Kanutouristiker in Ihrem Betrieb ist durch die bestandene Lizenzausbildung für die Multiplikatorenschulung Ihrer Einweiser (in der Folge Kundenbetreuer genannt) und Tourguides qualifiziert.

Kundenbetreuer: Alle Kundenbetreuer in Ihrem Unternehmen müssen ergänzend zur Schulung der betriebsinternen Ablauforganisation grundlegende Kenntnisse über das Streckennetz erlangt haben. Sie müssen weiterhin die elementaren Bestandteile einer Einweisung beherrschen und einen Erste-Hilfe-Kurs (16 USt.) absolviert haben.
(zum besseren Verständnis finden Sie im Anhang die Darstellung „Checkliste Kundenbetreuer“)

Tourguides: Alle in Ihrem Unternehmen beschäftigten Tourguides müssen die Voraussetzungen der Kundenbetreuer erfüllen. Darüber hinaus haben sie die Aufgabe Ihre Kunden während der Kanutour sicher zu führen und benötigen neben einer ergänzenden betriebsinternen Ausbildung das DLRG-Rettungsschwimmabzeichen in Bronze.
(zum besseren Verständnis finden Sie im Anhang die Darstellung „Checkliste Tour-Guides“)

Erwartung:

Skizzieren Sie bitte in Stichpunkten kurz Dauer, Ablauf und Inhalte Ihrer betriebsinternen Mitarbeiterschulung:

Kundenbetreuer:

@

Tourguides:

@

Dokumentieren Sie bitte in der nachfolgenden Tabelle die ordnungsgemäße Schulung Ihrer Mitarbeiter durch einen lizenzierten Kanutouristiker.

(Sollte diese Tabelle nicht ausreichen, verwenden Sie bitte die größere Tabelle im Anhang)

Schulung	durchgeführt am:	Kanutouristiker von/ Name:	Kundenbetreuer für/ Name:	Tourguide für/ Name:
@				



4. UMWELT- UND GEWÄSSERSCHUTZ

Gewerbliche Kanutouren stehen im besonderen Spannungsfeld zwischen den Interessen von Naturerlebnis auf der einen und Gewässer- und Artenschutz auf der anderen Seite. Als Anbieter müssen Sie sich der Tatsache bewusst sein, dass Sie Ihre Kunden oft als ungeübte Kanuten in sensible Ökosysteme führen. Um Störungen des Naturhaushalts und anderer berechtigter Nutzergruppen möglichst gering zu halten und weitere Reglementierungen für den Kanutourismus zu vermeiden, liegt es in Ihrem Interesse, Lenkungsstrukturen für einen ökologisch vertretbaren Kanutourismus zu entwickeln.

„Wasser ist keine übliche Handelsware, sondern ein ererbtes Gut, das geschützt, verteidigt und entsprechend behandelt werden muss.“
(Leitbild der Europäischen Union zur Umsetzung der Wasserrahmenrichtlinie)

4.1 Umweltleitbild des Unternehmens

Die Berücksichtigung und aktive Vermittlung der Grundlagen und Ziele von Umwelt- und Naturschutz ist die Basis für die naturschonende Nutzung der heimischen Gewässer im Sinne eines sanften, regional verankerten Tourismuskonzeptes. Ihre persönliche Sichtweise von Natur und Umwelt bestimmt entsprechend die Art und Weise Ihres unternehmerischen Handelns.

Erwartung:

Erläutern Sie in Grundzügen Ihre Handlungsgrundsätze und Ziele für den Bereich Umwelt- und Naturschutz
(zum besseren Verständnis finden Sie im Anhang eine Anleitung zur Entwicklung eines Umweltleitbildes):

@ _____

4.2 Umweltbildung

Eine gute Wissensgrundlage über die komplexen Zusammenhänge im Ökosystem Gewässer ist eine Voraussetzung für verantwortungsvolles Wirtschaften. Darüber hinaus stärken Sie durch fachkundige Argumentationen Ihre Position in politischen Verhandlungen.

Doch Umweltbildung endet nicht bei Ihnen selbst. Durch Ihre Sachkenntnis haben Sie die Möglichkeit, motivierend auf das Umweltbewusstsein und damit auch das umweltgerechte Verhalten Ihrer Kunden während der Kanutour einzuwirken.

Erwartung:

Bitte stellen Sie dar, auf welche Weise Sie sich über die speziellen Zusammenhänge der Flora & Fauna Ihrer Kanuregion informieren und auf welche Weise sie Ihren Kunden Informationen über die besonderen Anforderungen des Naturraums Ihrer Kanuregion zur Verfügung stellen.

@ _____

Um die Richtigkeit Ihrer Angaben überprüfen zu können, fügen Sie bitte Dokumente bei, die diese belegen (z.B. Teilnahmebescheinigungen von Fortbildungen, Kundeninformationen bezüglich Umweltschutz etc.).

( Anlage 4.2)



4.3 Gewässerregion und Gewässerkarten

Kanutouristische Konzepte sollten, schon um sinnvolle Synergie-Effekte zu erzielen und darüber hinaus z.B. durch kurze Anfahrtswege ökologische Verträglichkeit sicherzustellen, regional angelegt sein. Regionalität ermöglicht so eine sinnvolle Kooperation vor Ort und stellt einen engen Bezug zu den Gewässern vor der Haustür her.

Nur in Ihrer Region können Sie Ihre Interessen verankern, andere Regionen werden von den dort ansässigen Bootsvermietern und Veranstaltern in der Regel wirtschaftlicher und naturschonender bedient.

Falls Sie in Ihrer Region ungeführte Kanutouren anbieten, müssen Sie Ihren Kunden zur Orientierung eine Gewässerkarte zur Verfügung stellen. Sie muss folgende Hinweise beinhalten:

- Streckenführung mit anliegenden Orten
- Schutzgebiete
- Infrastruktur: Anlegestellen an Ein- und Ausstiegen, Rastplätzen, Umtragen
- Verhaltensgebote, Regelungen und Verbote

Darüber hinaus sollten folgende Hinweise ebenfalls berücksichtigt werden:

- Übernachtungsmöglichkeiten und Gastronomie
- Sehenswürdigkeiten
- sanitäre Anlagen

Da die Vielzahl der Befahrungsregelungen an den deutschen Gewässern kaum noch überschaubar ist, müssen von Ihnen durchgeführte Kanutouren in anderen Regionen grundsätzlich geführt sein. Sie bedürfen zudem einer genauen Kenntnis der dortigen aktuell geltenden Befahrungsregeln.

Erwartung:

In welcher touristischen Region Deutschlands befindet sich der Sitz Ihres Unternehmens und veranstalten Sie Kanutouren?

@ _____

Bieten Sie innerhalb Ihrer Region Kanutouren an, die nicht geführt werden?

ja

Bitte legen Sie für diese Strecken Gewässerkarten vor.

(Anlagen 4.3)

nein

4.4 Arbeitsgemeinschaften, Kooperationen und regionale Netzwerke

Um die Positionen Ihres Unternehmens in der Region zu verankern, in der Sie wirtschaften, ist zum einen eine enge Kooperation mit den dortigen Behörden, Fachverbänden und Gewässernutzern sehr hilfreich. Wenn die Behörden über Ihre Interessen informiert sind, können Sie im Rahmen eines fairen Interessenausgleichs mit anderen Nutzergruppen und Umweltverbänden die Interessen des Kanutourismus hinreichend berücksichtigen und diese in der Folge in Landschaftsplanung und konkrete Maßnahmen einfließen lassen.

Zum anderen hängt das Ansehen Ihres Unternehmens in der Region von Ihrem Netzwerk an Leistungsträgern (Gastronomie, Zulieferer etc.) entscheidend ab. Die Grundlage für ökologisches Wirtschaften sind regionale Wirtschaftskreisläufe. Ihr regionales Engagement kommt nicht nur den Menschen und der Wirtschaft Ihrer Kanuregion zu Gute, sondern durch kurze Transportwege stellen Sie eine naturverträgliche Wirtschaftsweise sicher.

Erwartung:

Welche Behörden und Verbände in Ihrer Region haben Sie in Ihr unternehmerisches Handeln einbezogen und in welcher Weise haben Sie Ihre betrieblichen Konzepte regional eingebunden?

@ _____

Um die Richtigkeit Ihrer Angaben überprüfen zu können, fügen Sie bitte Dokumente bei, die diese belegen (z.B. Kooperationsvereinbarunge, Protokolle o.ä.).



(Anlage 4.4)

4.5 Umweltmanagement

Ein umfassendes Konzept für ein betriebliches Umweltmanagement hilft Ihnen bei einer ökologisch verträglichen Durchführung Ihrer Angebote.

Anlegestellenkonzept

Um zu vermeiden, dass Ihre Kunden während der Kanutouren ungeregelt die Ufer betreten und damit Flora und Fauna schädigen, sollte auf jeder Strecke neben den festgelegten Ein- und Ausstiegstellen mindestens ein Rastplatz für Wasserwanderer vorhanden oder projiziert sein.

Anreise und Parkmöglichkeiten

Falls die Anlegestellen in Ihrem Streckennetz gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen sind, sollten Sie Ihren Kunden eine entsprechende Anreise nahe legen. Zur Regelung der Anreise mit Privatfahrzeugen müssen an oder in Nähe der Anlegestellen Parkplätze mit ausreichenden Kapazitäten zur Verfügung stehen.

Besucherlenkung und Verhaltenssteuerung

Insbesondere das Verhalten unmittelbar vor einer Kanutour bedarf Ihrer Steuerung und Kontrolle, damit Fehlverhalten gezielt vermieden werden kann. Besonders bei größeren Gruppen mit nur wenig Vorerfahrung im Paddeln ist eine ökologisch angepasste Verhaltensweise während der Kanutour auf sensiblen Gewässern nicht immer einfach sicher zu stellen. Ein besonderes Augenmerk liegt deshalb auf einem umweltgerechten Besucherlenkungskonzept. In diesem Zusammenhang ist eine Einweisung an der jeweiligen Anlegestelle, an der die Kanutour beginnt zwingend notwendig.

Erwartung:

Bitte legen Sie jeweils ein Musterexemplar Ihrer Anfahrsbeschreibungen vor, die Sie Ihren Kunden vor Fahrtbeginn aushändigen. Diese müssen neben Anlegestellen Hinweise auf Stationen des öffentlichen Nahverkehrs (falls vorhanden) und auf Parkmöglichkeit in Nähe zur Anlegestelle enthalten.



(Anlagen 4.5)

Empfehlen Sie Ihren Kunden die An- und Abreise mit dem öffentlichen Nah- und Fernverkehr falls möglich?

ja

nein

Weisen Sie Ihre Kunden an der Einstiegstelle direkt vor dem Start der Kanutour in die Grundtechniken des Paddelns und Steuerns ein?

ja

nein

Weisen Sie Ihre Kunden in Bezug auf umweltgerechtes Verhalten beim Kanufahren direkt vor dem Start an der Einstiegsstelle ein?

ja

nein

Ergreifen Sie an besonders sensiblen Gewässern besondere Initiativen zum Natur- und Umweltschutz?

Neben den üblichen Informationen und Einweisungen ergreifen wir folgende Maßnahmen:

Wir befahren folgende Flüsse

@ _____

nur noch als organisierte Tour mit qualifizierter Begleitung.

Wir beschränken uns selbst und befahren folgende Flüsse

@ _____

nur noch mit (Anzahl) _____ Booten.

Wir verzichten freiwillig darauf, folgende Flüsse zu befahren

@ _____

4.6 Transparenz

Gewässer stehen in Spannungsfeld ganz unterschiedlicher Interessengruppen: Die klare Erkennbarkeit der von Ihnen durchgeführten Kanutouren und Veranstaltungen für Dritte erhöht bei sorgfältiger Arbeitsweise die Akzeptanz und macht gleichzeitig Ihre Zuständigkeit für mögliches Fehlverhalten transparent. Aus diesen Gründen müssen Ihre Boote und Ihre Fahrzeuge klar erkennbar sein.

Erwartung:

Legen Sie bitte jeweils ein Foto Ihrer Fahrzeuge (Kraftfahrzeuge und Bootsanhänger), Ihrer Boote vor, auf denen Ihr Firmenlogo deutlich sichtbar angebracht ist.



(Anlagen 4.6)

4.7 Gewässermonitoring und Gewässerpflege

Eine intakte Natur, gepflegte und abwechslungsreiche Kulturlandschaften sind das Kapital der deutschen Reiseziele. Jeder ist mitverantwortlich, am Erhalt dieser Grundlagen des Tourismus mitzuwirken. Als Anbieter von Kanutouren nutzen Sie zum Teil sensible Naturräume. Insbesondere daraus erwächst eine Verantwortung für den Zustand der Gewässer und der Anlegestellen.

Durch ein regelmäßiges Gewässermonitoring gewährleisten Sie, dass Veränderungen am Gewässer schnell erkannt werden. Sowohl Gewässerpflegemaßnahmen, die von Ihnen initiiert und durchgeführt werden, als auch die Weiterleitung von Missständen an die zuständigen Behörden kann das öffentliche Ansehen Ihres Unternehmens erhöhen.

Erwartungen:

Welche Maßnahmen ergreifen Sie im Rahmen eines Gewässermonitoring, um sich ein umfassendes Bild über den aktuellen Zustand Ihrer Kanugewässer zu verschaffen?

@

Um die Richtigkeit Ihrer Angaben überprüfen zu können, fügen Sie bitte Dokumente bei, die diese belegen (z.B. Kundenfragebögen, Handlungsanweisungen o.ä.).



(Anlage 4.4)

Geben Sie Ihren Kunden während der Kanutour Mülltüten oder entsprechende Behältnisse mit?

ja

nein

5. SICHERHEIT

Kanufahren hat sich in den letzten Jahrzehnten zu einer beliebten Art der Freizeitgestaltung entwickelt.

Es ist für die häufig unerfahrenen Kanuten jedoch oft schwierig, die besonderen Umstände und Anforderungen der Gewässer an seine Nutzer richtig einzuschätzen. Um einen sicheren Ablauf der Kanutour für Ihre Kunden zu gewährleisten, stehen Sie als Anbieter in der Verantwortung, grundlegende Sicherheitsregeln zu entwickeln, diese Ihren Kunden zu vermitteln und für deren Einhaltung zu sorgen.

5.1 Ausrüstung

Die Boots- und Zubehörausrüstung, welche Sie Ihrem Kunden zur Verfügung stellen, unterliegt bestimmten Sicherheitsstandards und umfasst einen definierten Umfang. Das Material muss zudem regelmäßig auf den ordnungsgemäßen Zustand kontrolliert und in sachgerechter Weise gelagert und gepflegt werden.

Kanus

Alle Kanus benötigen einen bestimmten Restauftrieb, um nach Kenterungen geborgen werden zu können. Bootshersteller und Importeure stellen entsprechende Prüfzertifikate bei Auslieferung auf Wunsch zur Verfügung, die bei Befahren von Bundeswasserstraßen bei der Beantragung der Bootszeugnisse eingereicht werden müssen. Während der Kanutour müssen die Boote mit einer Leine ausgerüstet sein.

Schwimmhilfen und Rettungswesten

Jedem Kunden muss vor Beginn einer Kanutour ohne Aufpreis eine Schwimmweste in passender Größe ausgehändigt werden, mit der Aufforderung, diese während der gesamten Kanutour zu tragen. Nichtschwimmer benötigen entsprechende Rettungswesten. Alle Westen müssen die EN-Norm erfüllen und in ausreichender Menge vorhanden sein. (Richtwert: die 1,2 fache Anzahl der Bootsplätze)

Paddel

Sie sollten Ihre Kunden je nach Boot mit typgerechten Paddeln (Kajaks: Doppelpaddel / Kanadier: Stechpaddel) für die Kanutour ausstatten. Paddel müssen in ausreichender Anzahl und unterschiedlichen Längen vorhanden sein.

Gepäckbehältnisse

Um Gepäckstücke und Wertgegenstände sicher verwahren zu können, müssen Sie jeder Bootsbesatzung ein entsprechend geeignetes Gepäckbehältnis (Gepäckbeutel, Gepäcktonne) zur Verfügung stellen.



Erwartungen:

Wie viele Kanus besitzen Sie insgesamt?

@ _____

Wie viele Bootsplätze können Sie Ihren Kunden maximal anbieten?

@ _____

Wie viele Bootsplätze bieten Sie maximal in Kajaks an?

@ _____

Wie viele Bootsplätze bieten Sie max. in Kanadiern an?

@ _____

Wie viele Doppelpaddel stehen max. zur Verfügung?

@ _____

Wie viele Stechpaddel stehen maximal zur Verfügung?

@ _____

Wie viele Schwimmhilfen können Sie Ihren Kunden maximal anbieten?

@ _____

Wie viele Rettungswesten können Sie Ihren Kunden maximal anbieten?

@ _____

5.2 Gewässerinfrastrukturen

Als Bootsvermieter sollten sie im Rahmen Ihrer Möglichkeiten an den von Ihnen bewirtschafteten Gewässern Strukturen zu schaffen, die Ihren Kunden eine sichere Kanutour gewährleisten.

Anlegestellen

An allen Anlegestellen (Ein- und Ausstiege an Start- bzw. Zielorten, Rastplätzen und Umtragestellen) sollte ein einfaches Ein- und Aussteigen möglich sein. Gleichzeitig sollten Ihre Kunden die Anlegestellen, an denen ungeführte Touren enden, vom Gewässer aus möglichst klar erkennen können.

Warnbeschilderung

Staufufen, Wehranlagen und Grundschwellen sind für unerfahrene Paddler oft schwer einzuschätzen. Vor diesem Hintergrund sollten Sie in Ihren Gewässerkarten darauf gesondert hinweisen und auf eine Absicherung und Beschilderung gefährlicher Anlagen dieser Art gezielt hinwirken.

Wasserstände

Insbesondere auf Fließgewässern sind die Wasserstände in Folge von Niederschlägen erheblichen Schwankungen unterworfen. Erhöhte oder plötzlich ansteigende Wasserstände dynamisieren die Strömungsverhältnisse. Als verantwortungsvoller Veranstalter, sollten Sie sich regelmäßig über die Pegelstände informieren, um für Ihre Kunden eine sichere Befahrung zu gewährleisten

Erwartungen:

Kontrollieren Sie regelmäßig Ein- und Ausstiegstellen bzw. Steganlagen Ihrer Routen in Bezug auf Sicherheitsaspekte?

ja

nein

Welche Maßnahmen ergreifen Sie bei festgestellten Sicherheitsmängeln an Ihren Anlegestellen?

@ _____

Weisen Sie Ihre Kunden auf Ihren Gewässerkarten oder -beschreibungen auf Staustufen, Wehranlagen oder Sohlschwellen im Fluss hin und erläutern Sie Ihnen die richtige Verhaltensweise?

ja

Bitte fügen Sie Ihre Gewässerkarten oder -beschreibungen bei, aus denen dies hervorgeht.

( Anlage 5.2)

nein

Sind die von Ihnen angebotenen Touren bei allen Wasserständen sicher zu befahren?

ja

nein

Falls nein, tragen Sie bitte in der folgenden Tabelle die zu Grunde gelegten Mindest- und Höchstpegel ein, außerhalb derer Sie Kanutouren aus Sicherheitsgründen nicht stattfinden lassen.

(Sollte die Tabelle nicht ausreichen, verwenden Sie bitte die größere Tabelle im Anhang.)

Route	Start-Ziel	Bezugspegel	Stand min./max.	Abrufbar unter bzw. Ort/Lage
@				

5.3 Unfallverhütung und Notfallmanagement

Trotz größtmöglicher Vorsicht und unter Berücksichtigung aller Risikofaktoren, die eine Kanutour in sich bergen kann, können Unfälle während einer Kanutour nicht ausgeschlossen werden. Deshalb sollten alle Paddler, besonders aber die gewerblichen Anbieter, auf die Sicherheit während einer Kanutour uneingeschränkt Wert legen. Hierbei spielt neben der Prävention auch das richtige und schnelle Verhalten bei Notfällen eine zentrale Rolle. Als Kanuveranstalter ist es daher Ihre Aufgabe, ein Konzept zur Unfallverhütung zu erarbeiten und darüber hinaus wirkungsvolle Maßnahmen im Rahmen eines Notfallplans zusammenzustellen.

Unfallverhütung

Ein sicherer Ablauf der Kanutour kann nur dann gewährleistet werden, wenn die äußeren Rahmenbedingungen dafür gegeben sind. Hierzu zählen neben einer intensiven Sicherheitseinweisung Ihrer Kunden auch die Sicherheitsausstattung und Schulung Ihrer Kundenbetreuer und Tourguides.

Notfallmanagement

Um in Notfällen zügig reagieren zu können spielt ein Notfallplan eine wichtige Rolle. In diesem sollten Handlungsanweisungen, Zuständigkeiten und Informationsketten festgelegt sein, damit Sofortmaßnahmen eingeleitet werden können. Darüber hinaus ist es hilfreich, wenn Notausstiegsstellen, die mit Fahrzeugen erreicht werden können, z.B. in einer Karte verzeichnet werden, die den Kundenbetreuern und Tourguides zur Verfügung stehen.

Erwartungen:

Welche präventiven Maßnahmen ergreifen Sie, um Unfälle von Kunden während einer Kanutour zu verhindern? Bitte stellen Sie kurz Ihr Konzept zur Unfallverhütung dar!

@ _____

Statten Sie Ihre Kundenbetreuer und Tourguides mit Sicherheitsequipment (z.B. Erste-Hilfe-Pack) und Mobiltelefonen aus?

ja

Beschreiben Sie bitte die Sicherheitsausstattung Ihrer Kundenbetreuer und Tourguides!

@ _____

nein

Die Kundenbetreuer und Tourenbegleiter sollten, damit auch in Notfallsituationen kontrolliert reagiert werden kann, einen Notfallplan mit Handlungsanweisungen, wichtigen Telefonnummern und ggf. Notausstiegstellen dabei haben. Legen Sie diese Liste bei.

(zum besseren Verständnis finden Sie im Anhang ein Beispiel für einen Notfallplan)

(Anlagen 5.3)

6. QUALITÄT UND KUNDENSERVICE

Individuelle Qualitätsmerkmale und der Kundenservice eines jeden Unternehmens häufig entscheidende Marketing-Instrumente. Sie bieten Abgrenzungsmöglichkeiten von den Leistungen der Mitbewerber am Markt und stellen damit ein wichtiges Buchungsargument für potentielle Kunden dar.

6.1 Beratung und Information

Eine umfassende Beratung über unterschiedliche Medien gibt dem Kunden das Gefühl, bereits bei der Planung der Kanutour gut informiert zu werden und unterstützt eine entsprechende Vorbereitung vor Antritt der Fahrt.

Erwartung:

Beratungs- und Informationsmöglichkeiten für den Kunden

telefonischer Kontakt

Kontakt über das Internet

Briefverkehr

persönlicher Kontakt beim Kunden oder beim Veranstalter

Ja	nein

je 2/max. 8 Punkte: _____

Beratungs- und Informationsinhalte für den Kunden

Beratung über die verschiedenen Angebote

Beratung in Bezug auf die Wahl einer geeigneten Strecke

Information über die Ausrüstung, die von Kunden mitgenommen werden sollte

Information über die Ausrüstung, die Sie zur Verfügung stellen

Information über den Leistungsrahmen durch den Veranstalter

Information über den organisatorischen Ablaufrahmen

Information über die Preise der Veranstaltung

Information über wesentliche Züge der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Ja	nein

je 2/max. 16 Punkte: _____

Bitte fügen Sie entsprechende Unterlagen bei, die die Richtigkeit Ihrer Angaben belegen. (Kataloge, Infoblätter, Auszüge aus Internetauftritt etc.)



(Anlagen 6.1)

6.2 Erreichbarkeit

Neben den Beratungsinhalten ist es für Ihre Kunden wichtig, schnell und zuverlässig an die geforderten Informationen zu kommen. Auch nach der erfolgten Buchung (z.B. vor oder während einer Kanutour) sollten Sie Unsicherheiten und aufkommende Fragen der Kunden unverzüglich beantworten.

Erwartung:

Erreichbarkeit für den Kunden

Persönlicher Kontakt während der Geschäftszeiten

Telefonischer Kontakt während der Geschäftszeiten

Beantwortung von Online-Anfragen in einem kurzen Zeitraum

Notfallrufnummer bei Fragen/Probleme während der Tour

Ja	nein

je 2/max. 8 Punkte: _____

6.3 Infrastruktur

Die Bedingungen vor Ort am Gewässer, sind für die Kunden ein wichtiges Argument für eine positive Bewertung der Kanutour, von der die Weiterempfehlung Ihres Unternehmens maßgeblich abhängen kann.

Erwartung:

Bitte stellen Sie anhand der vorliegenden Tabelle dar, an welchen Streckenabschnitten Sie Ihren Kunden welche Infrastrukturbedingungen bieten können.

@	Strecke	Strecke	Strecke	Strecke	Strecke	Strecke	Strecke	Strecke
Ausstattungsmerkmal	Erfüllt:	Erfüllt:	Erfüllt:	Erfüllt:	Erfüllt:	Erfüllt:	Erfüllt:	Erfüllt:
Kanustation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundengerechte Anlegestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gewässerleitsysteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toilette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umkleide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direkte Parkmöglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anbindung an ÖPNV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gastronomie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übernachtungsmöglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rastplätze mit Sitzgelegenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

je 2/max. 20 Punkte _____
 (Durchschnittswertermittlung von allen Strecken)

6.4 Pflegezustand

Ihre Kunden dürfen Material in voll betriebsfähigem und sauberem Zustand erwarten.
(Bitte nicht selber ausfüllen, eine Bewertung erfolgt durch den Prüfer!)

Prüfobjekte	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	mäßig
Bauliche Anlagen				
Boote				
Fahrzeuge und Bootsanhänger				
Zubehör				
Punkte:	Je 6/ max. 24	Je 4 /max. 16	Je 2/max. 8	0
Erreichte Punktzahl:				

Befinden sich Prüfobjekte in einem mangelhaften Zustand, müssen diese in einen ordnungsgemäßen Zustand gebracht werden, bevor das Qualitäts- und Umweltsiegel vergeben werden kann.

6.5 Service

Besondere Leistungen Ihres Unternehmens im Hinblick auf einen besonderen Service, den der Kunde möglicherweise vor Fahrtantritt gar nicht erwartet, verstärkt eine positive Kundenresonanz. Hierzu zählen neben Ihren Serviceangeboten auch Informationen, die über Ihr eigenes Leistungsangebot hinausgehen

Erwartungen:

Angebot von Reiserücktrittsversicherungen

Gepäcktransport

Möglichkeit zur Äußerung von Beschwerden und Lob

Vermittlung weiterer Leistungen wie Cateringservice usw.

Informationen zu regionalen Sehenswürdigkeiten und Veranstaltungen

Fahrradkarten

Informationen zur An- und Abreise mit ÖPNV (z.B. Fahrpläne)

Ja	nein

je 2/max. 12 Punkte: _____

Neben der Grundausstattung an Zubehör (Paddel, Schwimmweste, Gepäckbehältniss), können bestimmte Zusatzausrüstungen eine Kanutour für Ihre Kunden angenehmer gestalten. Welche Zusatzausrüstungen bieten Sie Ihren Kunden als kostenlose Serviceleistung?

@₁. _____

@₂. _____

@₃. _____

je 2/max. 6 Punkte: _____

Welche Alternativen bieten Sie Ihren Kunden, wenn z.B. aufgrund von schlechtem Wetter oder der Wasserstände eine Kanutour auf dem geplanten Streckenabschnitt nicht durchgeführt werden kann?

@₁. _____

@₂. _____

@₃. _____

je 2/max. 6 Punkte: _____

Auswertung:

(Bitte nicht selber ausfüllen, eine Bewertung erfolgt durch den Prüfer!)

Qualität und Kundenservice	erreichte Punktzahl	max. Punktzahl
Beratung und Information:	___	24
Erreichbarkeit	___	8
Infrastruktur:	___	20
Pflegezustand:	___	24
Service:	___	24
Gesamt:	___	100

Der Bewerber muss mindestens 50 Punkte erreichen, damit das Qualitäts- und Umweltsiegel vergeben werden kann.

Anlagen zum Kriterienkatalog des
Qualitäts-und Umweltsiegels im
Kanutourismus

1.1 Unternehmensphilosophie:

Vorschlag zur Darstellung der Unternehmensphilosophie:

Definition:

Die Unternehmensphilosophie oder das Leitbild eines Unternehmens ist eine schriftliche Erklärung einer Organisation über ihr Selbstverständnis und ihre Grundprinzipien. Es formuliert einen Zielzustand.

Nach innen soll ein Leitbild Orientierung geben und somit handlungsleitend und motivierend für die Organisation als Ganzes und die einzelnen Mitglieder wirken. Nach außen (Öffentlichkeit, Kunden) soll es deutlich machen, für was eine Organisation steht. Es ist Basis für die Corporate Identity einer Organisation und beschreibt die Mission und Vision einer Organisation sowie die angestrebte Organisationskultur.

Für Ihr Unternehmen soll die Unternehmensphilosophie für die Mitarbeiter z.B. folgende Fragen beantworten:

- Wofür stehen wir als Gemeinschaft/ als Betrieb?
- Was wollen wir gemeinsam erreichen?
- Welche Werte und Prinzipien sollen unser Handeln leiten?

Da diese Fragen immer attraktiv beantwortet werden, ist mit der Formulierung der Unternehmensphilosophie auch die Hoffnung auf eine positive Motivation der Mitarbeiter verknüpft.

Kunden, Bürgern und Meinungsführern soll ihre Unternehmensphilosophie die Frage beantworten:

- Für was steht das Unternehmen?

Verknüpft mit einem positiven Imageeffekt stellt die Entwicklung einer Unternehmensphilosophie oft den Ausgangspunkt oder Bestandteil von positiven Veränderungsprozessen dar. Durch die Beschreibung eines positiven Leitbildes soll ein Fundament für positive Veränderung und Weiterentwicklung der Organisation geschaffen werden.

Angebotsprofil

Im Angebotsprofil eines Unternehmens sollten die Kapazitäten und Kernleistungen dargestellt werden. Interessierten sollten die folgenden Fragen beantwortet werden:

- Welche Leistungen bietet die Firma?
- Welche Zielgruppen erreicht das Angebot?
- Was zeichnet das Angebot aus?
- Wodurch unterscheidet sich das Angebot von dem ähnlicher Unternehmen?

3.2 Mitarbeiterqualifizierung

Ausbildungsregelung für Kundenbetreuer Kanutouristik BKT e.V.

Die Ausbildung zum Kundenbetreuer Kanutouristik BKT umfasst einen vorgeschriebenen Umfang von mindestens 10 Unterrichtseinheiten im Ausbildungsbetrieb sowie ein mindestens 20-stündiges Praktikum in einem kanutouristischen Betrieb.

Zu den Eingangsvoraussetzungen gehören:

- a) 1.Hilfe Rettungsausbildung, 16 Stunden max. 24 Monate alt gemäß BG
- b) praktische + theoretische Grundkenntnisse im Kanusport

Der zur Ausbildung qualifizierte Kanutouristiker BKT des Ausbildungsbetriebes bestätigt die erfolgreiche Teilnahme des auszubildenden Kundenbetreuers durch Anfertigung von Prüfprotokollen gemäß Anlage. Nach Eingang der Prüfprotokolle, den persönlichen Daten und eines Porträtfotos sowie des 1. Hilfe Nachweises des Ausgebildeten und Zahlung der Bearbeitungsgebühr wird der Ausweis Kundenbetreuer von der BKT Geschäftsstelle ausgestellt.

Mit dem Ausweis erhält der Kundenbetreuer eine Nachweiskarte für seine Fortbildungsmaßnahmen sowie die Rechnung über die Bearbeitungsgebühr, die umgehend zu begleichen ist. Der Ausweis ist 4 Jahre gültig. Zur Verlängerung muss der Inhaber spätestens nach 4 Jahren an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen haben. Zur Gültigkeit des Ausweises ist eine 1-tägige Fortbildungsmaßnahme durch einen qualifizierten Betrieb mit Thema, Datum, Unterschrift und Stempel in der Nachweiskarte einzutragen.

Erforderliche Prüfprotokolle:

- Theorie Ausbildung Kundenbetreuer
- Praxis Ausbildung Kundenbetreuer
- Checkliste Inhalte Einweisung
- Persönliche Daten des Kundeneinweisers

Praxis – Ausbildungsinhalte Kundenbetreuer BKT

- **Praktische und theoretische Kenntnisse Kanusport**
 - Einstellen des Bootes
 - Richtige Paddelhaltung
 - Ein- und Aussteigen
 - Übungen und Verhaltensregeln bei Kenterung
 - Erklärungen zum Ausleeren des Bootes
 - Schwimmen im Fluss

- **Demonstrationsfähige Ausführung von Grundsschlägen und Grundtechniken**
 - Grunds Schlag vorwärts, rückwärts
 - Bogenschlag vorwärts, rückwärts
 - Ziehschlag

- **Demonstrationsfähige Ausführung von Steuerschlägen und Kehrwassertechnik**
 - Ziehschlagkombinationen
 - Schlagkombinationen
 - Kanten des Bootes
 - Erklärung von Strömungsverhältnissen u.- Zusammenhängen

- **Theoretische Erklärung von Grundsschlägen und Grundtechniken**
 - Verbalisierung der Beschreibung von Grundsschlägen, richtige Terminologie

- **Praktische Kenntnisse zu Strömungsformen**

- **Praktische Kenntnisse zu Sichern, Retten, Bergen**
 - Kenntnisse über Bergesysteme und deren praktische Anwendung
 - Zusammenstellung der notwendigen Sicherheitsausrüstung

- **Richtiger Umgang mit der mitgeführten Sicherheitsausrüstung**
 - Praktische Anwendung von Sicherungs- und Bergeausrüstung

- **Gefahren erkennen und vermeiden**
 - Sensibilisierung und Erkennen von Gefahren

Die Ausbildungsinhalte für Kundenbetreuer und Reisebegleiter sind von der Sache her gleich, werden jedoch unterschiedlich ausführlich durch den Ausbildungsbetrieb vermittelt.

Theorie - Ausbildungsinhalte Kundenbetreuer BKT

- Begrüßung und Ansprache der Kunden
Konzeptionelle und inhaltliche Erarbeitung einer Kundenansprache
- Informationen über spezifische Ortskenntnisse, Infrastruktur, Personen- und Materialtransport und ÖPNV
Erlangung von ortstypischen Kenntnissen, sowie Entwicklung eines firmenspezifischen Profils
- Informationen über flussspezifische Kenntnisse wie Naturschutz, sensible Bereiche, Wehranlagen, Gefahrenstellen
Erlangung von ortstypischen Kenntnissen
- Durchführung von Sicherheitseinweisungen, z.B. richtiger Gebrauch von Ausrüstung, wie Schwimmwesten, wasserdichte Behälter, etc..
Konzeptionelle und inhaltliche Erarbeitung einer Kundeneinweisung
- Richtiges Verhalten bei Kenterungen
Entwicklung eines Verhaltensschemas nach einer Kenterung
- Materialauswahl, -Ausgabe und -Überprüfung
Auswahlkriterien für die richtige Materialauswahl und deren Überprüfung
- Richtiges Verhalten im Boot
Siehe Praxisteil
- Hinweise zur Verpflegung, Sonnen- und Kälteschutz, Regenschutz und Bekleidung, Schmuck, Wertgegenstände, gesundheitliche und körperliche Einschränkungen, Alkohol- und Nachtfahrverbot
Konzeptionelle und inhaltliche Erarbeitung einer Kundeneinweisung
- Kenntnisse über rechtliche und haftungsrechtliche Grundlagen, sowie AGB's und Leistungsbeschreibung
Firmenspezifische Leistungen kennen und deren Umsetzung realisieren
- Theoretische Kenntnisse zum Verhalten auf dem Fluss
Siehe Praxisteil
- Theoretische Kenntnisse zum Sichern, Retten und Bergen
Siehe Praxisteil
- Sensibilisierung für Gefahren im Kanusport
Gedankensammlung zu Gefahren in, an und auf dem Wasser
- Grundkenntnisse zur Gruppenpsychologie
Führen und Lenken von Gruppen
- Methodik und Didaktik im Kanusport
Firmentypischen Leitfaden entwickeln

Ausbildungsregelung für Tourguides Kanutouristik BKT e.V.

Die Ausbildung zum Tourguide Kanutouristik BKT umfasst einen vorgeschriebenen Umfang von mindestens 20 UE's im Ausbildungsbetrieb sowie ein mindestens 40-stündiges Praktikum in einem kanutouristischen Betrieb.

Zu den Eingangsvoraussetzungen gehören:

1. Hilfe Rettungsausbildung, 16 Stunden gemäß BG (max. 24 Monate alt)
2. Rettungsschwimmerausbildung Bronze DLRG (max. 24 Monate alt)
3. praktische + theoretische Grundkenntnisse im Kanusport

Der zur Ausbildung qualifizierte Kanutouristiker BKT des Ausbildungsbetriebes bestätigt die erfolgreiche Teilnahme des auszubildenden Reisebegleiters durch Anfertigung von Prüfprotokollen gemäß Anlage.

Nach Eingang der Prüfprotokolle, den persönlichen Daten und eines Porträt Bildes sowie des 1. Hilfe Nachweises des Ausgebildeten und Zahlung der Bearbeitungsgebühr wird der Ausweis Tourguide von der BKT Geschäftsstelle ausgestellt.

Mit dem Ausweis erhält der Tourguide eine Nachweiskarte für Fortbildungsmaßnahmen. Zur Verlängerung muss der Inhaber spätestens nach 4 Jahren an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen haben.

Zur Gültigkeit des Ausweises ist eine 1-tägige Fortbildungsmaßnahme durch einen qualifizierten Betrieb mit Thema, Datum, Unterschrift und Stempel in der Nachweiskarte einzutragen.

Erforderliche Prüfprotokolle:

- Theorie Ausbildung Tourguide
- Praxis Ausbildung Tourguide
- Checkliste Inhalte Einweisung
- Persönliche Daten des Kundeneinweisers

Praxis – Ausbildungsinhalte Tourguide BKT

- **Praktische und theoretische Kenntnisse Kanusport.**
 - Einstellen des Bootes
 - Richtige Paddelhaltung
 - Ein- und Aussteigen
 - Übungen und Verhaltensregeln bei Kenterung
 - Erklärungen zum Ausleeren des Bootes
 - Schwimmen im Fluß

- **Demonstrationsfähige Ausführung von Grundsschlägen und Grundtechniken.**
 - Grunds Schlag vorwärts, rückwärts
 - Bogenschlag vorwärts, rückwärts
 - Ziehschlag

- **Demonstrationsfähige Ausführung von Steuerschlägen und Kehrwassertechnik.**
 - Ziehschlagkombinationen
 - Schlagkombinationen
 - Kanten des Bootes
 - Erklärung von Strömungsverhältnissen und –zusammenhängen

- **Theoretische Erklärung von Grundsschlägen und Grundtechniken.**
 - Verbalisierung der Beschreibung von Grundsschlägen, richtige Terminologie

- **Praktische Kenntnisse zu Strömungsformen.**

- **Praktische Kenntnisse zu Sichern, Retten, Bergen.**
 - Kenntnisse über Bergesysteme und deren praktische Anwendung
 - Zusammenstellung der notwendigen Sicherheitsausrüstung

- **Richtiger Umgang mit der mitgeführten Sicherheitsausrüstung.**
 - Praktische Anwendung von Sicherungs- und Bergeausrüstung

- **Gefahren erkennen und vermeiden.**
 - Sensibilisierung und Erkennen von Gefahren

Theorie - Ausbildungsinhalte Tourguide BKT

- Begrüßung und Ansprache der Kunden.
Konzeptionelle und inhaltliche Erarbeitung einer Kundenansprache
- Informationen über spezifische Ortskenntnisse, Infrastruktur, Personen- und Materialtransport und ÖPNV.
Erlangung von ortstypischen Kenntnissen, sowie Entwicklung eines firmenspezifischen Profils
- Informationen über flussspezifische Kenntnisse wie Naturschutz, sensible Bereiche, Wehranlagen, Gefahrenstellen.
Erlangung von ortstypischen Kenntnissen
- Durchführung von Sicherheitseinweisungen, z.B. richtiger Gebrauch von Ausrüstung, wie Schwimmwesten, wasserdichte Behälter, etc..
Konzeptionelle und inhaltliche Erarbeitung einer Kundeneinweisung
- Richtiges Verhalten bei Kenterungen.
Entwicklung eines Verhaltensschemas nach einer Kenterung
- Materialauswahl, -ausgabe und -überprüfung.
Auswahlkriterien für die richtige Materialauswahl und deren Überprüfung
- Richtiges Verhalten im Boot.
Siehe Praxisteil
- Hinweise zur Verpflegung, Sonnen- und Kälteschutz, Regenschutz und Bekleidung, Schmuck, Wertgegenstände, gesundheitliche und körperliche Einschränkungen, Alkohol- und Nachtfahrverbot.
Konzeptionelle und inhaltliche Erarbeitung einer Kundeneinweisung
- Kenntnisse über rechtliche und haftungsrechtliche Grundlagen, sowie AGB's und Leistungsbeschreibung.
Firmenspezifische Leistungen kennen und deren Umsetzung realisieren
- Theoretische Kenntnisse zum Verhalten auf dem Fluss.
Siehe Praxisteil
- Theoretische Kenntnisse zum Sichern, Retten und Bergen.
Siehe Praxisteil
- Sensibilisierung für Gefahren im Kanusport.
Gedankensammlung zu Gefahren, die einem Fluß innewohnen können
- Grundkenntnisse zur Gruppenpsychologie.
Führen und Lenken von Gruppen
- Methodik und Didaktik im Kanusport.
Firmentypischen Leitfaden entwickeln

Umweltleitbild eines Unternehmens

„Erläutern Sie in Grundzügen Ihre Handlungsgrundsätze und Ziele für den Bereich Umwelt- und Naturschutz“

Vorschlag zur Entwicklung eines Umweltleitbildes

In einem Leitbild werden allgemeine Einstellungen (der Geschäftsführung eines Unternehmens) zu bestimmten politischen Bereichen dargestellt. Ein Umweltleitbild deckt somit die Bereiche im Unternehmen ab, in denen Ansätze zur Verbesserung der Umweltsituation sieht. In der Folge werden aus den Leitlinien schließlich Ziele und Maßnahmen abgeleitet.

Folgende Leitlinien sind denkbar und sollten kritisch hinterfragt werden:

„Das Unternehmen trägt Sorge dafür, dass im Rahmen der wirtschaftlichen, personellen und technischen Möglichkeiten nur umweltschonende Materialien und Dienstleistungen für die betrieblichen Abläufe, für Verbesserungsmaßnahmen am Standort und für die Verwaltung des Unternehmens nachgefragt werden.“

„Für das Unternehmen sind die Einhaltung aller Umweltvorschriften, Richtlinien und Gesetze selbstverständlich.“

„Das Unternehmen wird im Rahmen seiner wirtschaftlichen und personellen Möglichkeiten seine Aktivitäten so lenken, dass alle Handlungen, die wesentlichen Einfluss auf die Umwelt haben geprüft und kontinuierlich verbessert werden können.“

„Das Unternehmen strebt einen schonenden Umgang mit Ressourcen an. Hierzu gehört insbesondere den Verbrauch von Wasser, Energie - insbesondere auch Kraftstoff - und Materialien auf das notwendigste Maß zu reduzieren, und damit Abfallaufkommen weitgehend zu vermeiden, Emissionen zu verringern und Immissionen weitgehend zu verhindern.“

„Das Unternehmen wird im Rahmen seiner personellen und wirtschaftlichen Möglichkeiten daraufhinwirken, alle Mitarbeiter Mitarbeiterinnen und Kunden durch ständige Informationen über die Umweltsituation am Standort zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit der Umwelt anzuregen.“

„Das Unternehmen wird im Rahmen der personellen und wirtschaftlichen Möglichkeiten die Kunden im Rahmen aller Geschäftsprozesse auf den Verhaltenscodex der Kanusportler und den Vorschriften der Bundesvereinigung Kanutouristik hinweisen und darin unterweisen.“

„Das Unternehmen wird im Rahmen seiner personellen Möglichkeiten regelmäßig Kontakt zu den anerkannten Naturschutzverbänden und sonstigen interessierten Kreisen halten, um mit ihnen entsprechend eines nachhaltigen Kanutourismus über Routenplanungen und Erweiterungen des touristischen Angebotes zu kommunizieren.“

„Das Unternehmen sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über den Umgang mit Gefahrstoffen und besonders überwachungsbedürftigen Abfällen, die im Rahmen aller geschäftlichen Prozesse im Zusammenhang mit der Wartung der Sport-/Freizeitgeräte anfallen, regelmäßig informiert werden.“

5.3 Notfallmanagement

Beispiel Notfallplan:

