

Programmanbieter im Reisenetz

Zertifizierte Reisenetz-Mitglieder garantieren u.a. die Einhaltung der folgenden Qualitätsstandards:

A. Allgemeines

Das Mitglied verfügt über eine Betriebshaftpflichtversicherung.

Es gibt einen Notfallmanagementplan der unter anderem gewährleistet, dass Entscheidungsträger der Organisation während der Durchführungszeit der Programme dauerhaft erreichbar sind.

Es gibt rechtlich einwandfreie, leicht einsehbare "Allgemeine Geschäftsbedingungen" (AGB).

Das Mitglied hat die Fähigkeit zur Organisation und Realisation von Reise- und Aufenthaltsprogrammen nach den Vorstellungen der jeweiligen Auftraggeber, die dem pädagogischen Anspruch einer Schulfahrt oder einer Jugendgruppenreise gerecht werden.

Die Organisationsverantwortlichen und Programmdurchführende kennen die aktuellen Aufsichts- und jugendschutzrechtlichen Bestimmungen.

Das Mitglied gewährleistet, dass die Organisationsverantwortlichen Kenntnis über die Notwendigkeit von Nutzungsgenehmigungen von Flächen / Einrichtungen von Fremdeigentümern hat. Sind Genehmigungen erforderlich, werden dies eingeholt und deren Begrenzungen eingehalten.

B. Angebote/Beratung/Buchung/Reiseunterlagen

Eventuelle weltanschauliche, religiöse oder politische Auffassungen werden der Öffentlichkeit transparent dargelegt.

Das Mitglied hält eine kostenfreie und kompetente Beratung vor und während des Programms zu veröffentlichten, regelmäßigen Geschäftszeiten bereit.

Der Programmanbieter hält aussagekräftige Ausschreibungen mit genauen Angaben zu den Programminhalten und –Zeiten, der Betreuung durch die Programmdurchführende, allen ggf. anfallenden Zusatzkosten und vom Programmanbieter angebotenen fakultativen Leistungen bereit.

In der Ausschreibung oder den AGB´s gibt es klare Angaben zu den Stornofristen und eventuellen Mindestteilnehmerzahlen.

Information über ggf. notwendige gesundheitliche Voraussetzungen, die für die Programmdurchführung erforderlich sind und benötigte Ausstattung (z.B. besonderes Schuhwerk), werden dem Vertragspartner spätestens mit der Buchungsbestätigung mitgeteilt.

Bei rechtzeitiger Buchung wird eine schriftliche Buchungsbestätigung verschickt die die relevanten Informationen zum gebuchten Programm enthält.

- Programmdauer und Programmzeitpunkt
- Betreuungsschlüssel
- Leistungsbeschreibung
- Aufführung der Programmkosten

Soweit besondere Voraussetzungen (z.B. Schwimmfähigkeit bei Wasserprogrammen) oder Informationen für die Programmdurchführung von Bedeutung sind (z.B. Aufklärung über besondere Risiken) werden diese dem Vertragspartner vor Vertragsabschluss mitgeteilt

C. Betreuung/Programm

Der Programmanbieter hat Standards zu Mindestalter und Qualifizierung der Programmdurchführenden sowie zum Betreuerschlüssel.

Bei sport- und erlebnispädagogischen Angeboten werden die Mindeststandards der anerkannten Fachverbände eingehalten.

Die Programmdurchführenden sind in der Lage das Programm kind- bzw. jugendgerecht durchzuführen.

Die Programmdurchführenden gewährleisten einen zielgruppenspezifischen und kundenfreundlichen Service.

E. Nachbereitung, Evaluation

Es erfolgt eine kontinuierliche Abfrage und Auswertung der Kunden- bzw. Teilnehmerzufriedenheit über einen Evaluationsbogen.