



QUALITÄTS
MANAGEMENT
WASSER
TOURISMUS

| | |
|---|-------|
| Einführende Hinweise | 2 |
| Konkreter Ablauf..... | 2+3 |
| Kriterienkatalog Prüfbereiche..... | 4+5 |
| Bereich 1: Rechtsgrundlagen und Haftung | 6+7 |
| Bereich 2: Qualifizierung, Information, Ausstattung | 8+9 |
| Bereich 3: Naturverträgliches Arbeiten | 10+11 |
| Bereich 4: Touristische Service & Standort..... | 12+13 |

Einführende Hinweise

Die Zertifizierung 'QualitätsManagement Wassertourismus Kanu' wird durch den Bundesverband Kanu e.V. durchgeführt. Grundsätzlich steht die Zertifizierung allen kanutouristischen Anbietern in Deutschland offen. Die Zertifizierung beinhaltet alle Genehmigungen und Voraussetzungen, die zum Betrieb eines naturverträglichen Kanutourismus erforderlich sind.

Die Zertifizierung wird durch eine Wort—Bild-Marke visualisiert. Alle Anbieter, die sich entsprechend zertifizieren, werden damit ausgezeichnet und können diese in ihren eigenen Publikationen nutzen. Der Bundesverband Kanu wirbt für die Marke und entsprechend zertifizierte Anbieter. Die Übergabe des Zertifikates sowie des Schildes erfolgt durch den Deutschen Tourismusverband eV., der zugleich Träger der Zertifizierung ist.

Die Zertifizierung besteht aus den folgenden Schritten:

1. Bewerbung über ein Online-Formular
2. Teilnahme an einem Zertifizierungs-Workshop
3. Erbringen weiterer schriftlicher Nachweise sowie Abgabe einer Selbstverpflichtung
4. Vor-Ort-Begehung durch einen Auditor

Die Teilnahme am Verfahren ist nur innerhalb eines festen Jahreszyklus möglich mit Bewerbungsfrist jeweils zum 15. Februar sowie Vergabe der Urkunden spätestens zum 31. Oktober.

Alle aufgeführten Kriterien sind Pflichtkriterien, d.h. Sie müssen für die Aussprache einer Zertifizierung vollständig erfüllt sein.

Die Vergabe der Zertifizierung ist für drei Jahre gültig.

Unangekündigte und nachlaufende Kontrollen durch akkreditierte Auditoren sind jederzeit möglich.

Ergänzende Informationen und Details zum Ablauf, den Inhalten sowie zu den entstehenden Kosten können dem [Gesamtkonzept der QMW-Zertifizierung](#) entnommen werden.

Konkreter Ablauf

Für eine **Bewerbung zur QMW-Zertifizierung** ist bis zum Stichtag 15. Februar eines Jahres das Anmeldeformular online auszufüllen. Dort werden entsprechend die Rahmendaten zu Ihnen als Anbieter abgefragt, die für das Verfahren und eine Anpassung des Kriterienkatalogs erforderlich sind. Zudem sind folgende Nachweise/Bestätigungen in schriftlicher Form einzureichen (online per pdf oder postalisch):

- Gewerbeanmeldung/Satzung | AGB | Betriebshaftpflichtversicherung
- Kurzbeschreibung ihres Angebotsprofils sowie ggf. Produktkatalog/Flyer
- ggf. weitere Angaben zu befahrenen Gewässern (sofern Online-Formular nicht ausreichend)
- unterschriebene Selbstverpflichtung zum nachhaltigen und qualitätsbewussten Kanutourismus
- Anmeldung zum Zertifizierungsworkshop bzw. Teilnahmebestätigung sofern bereits absolviert

Im Anschluss geht Ihnen eine **Anmeldebestätigung** zu, gemeinsam mit der Rechnung über die Grundgebühr (Starterpaket).

Nachfolgend absolvieren Sie den **Einführungsworkshop** zur Zertifizierung, an dem die wesentlichen Inhalte zu den zertifizierungsrelevanten Themen vermittelt, erarbeitet und vertieft werden. Behandelt werden insbesondere die Felder Betriebsführung, Sicherheit, Naturverträglichkeit und Ökologie, Infrastruktur und Standort sowie Kundeninformation und Service. Entsprechende Detailinformationen können dem Gesamtkonzept zum QMW-Kanu entnommen werden.

2

Bis zum 15. Mai erbringen Sie folgend weitere **Nachweise**, die direkt mit ihrem Betriebs- und Arbeitskonzept in Verbindung stehen und andererseits eine Grundlage für die spätere Vor-Ort-Begehung darstellen. Für die einzureichenden Informationen werden entsprechende Dokumentvorlagen zu Verfügung gestellt. Unter anderem

3

- ist ein umfassendes Befahrungskonzept zu ihren Gewässern nach Vorlage zu erstellen
- ist weiterhin und detaillierter zu dokumentieren in Bezug auf
 - die Qualifikation ihrer Mitarbeiter
 - Aussagefähigkeit ihres Informationsmaterial
 - zur Verfügung stehender Sicherheitsausstattung
 - Aktivität und Vorkehrungen zu naturverträglichem Arbeiten
 - Mindeststandards touristischer Information und Service
- sind weitere Genehmigungen/Bestätigungen einzuholen und vorzulegen bzw. zur Verfügung zu halten
- sind die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Standort-Check zu schaffen

Bei Vorliegen aller erforderlichen Nachweise wird ein Termin zur **Vor-Ort-Begehung** vereinbart, der innerhalb der Monate Juni -September stattfindet. Ein Auditor wird hier grundlegend, jedoch auch in Orientierung an Ihren gemachten Angaben, eine Standort-Prüfung durchführen, die sich wesentlich auf die folgenden Schwerpunkte bezieht:

4

- Infrastruktur, Boote und eingesetztes Material entsprechen Vorgaben bez. Sicherheit
- angemessene Verkehrssicherung wird realisiert; nutzergerechter Einstieg
- nutzergerechte, fachpraktische Einweisung sowie Rettungsausstattung und Informationsmaterial
- angemessene Rahmenbedingungen für naturverträglichen Betrieb

Entsprechend den Angaben im Kriterienkatalog sind ausgewählte Nachweise nicht schriftlich einzureichen, jedoch auf Verlangen bei der Vor-Ort-Begehung vorzulegen.

In Bezug auf Ihre eingereichten Unterlagen sowie den Vor-Ort-Check erhalten Sie eine konstruktive **Rückmeldung** durch den Auditor bzw. Träger.

5

Haben Sie alle Kriterien erfolgreich erfüllt, bekommen Sie kurzfristig Zertifizierungsurkunde und -schild zugeschickt.

Kriterienkatalog | Prüfbereiche für Erstzertifizierung

Die Kriterien sollten vor der Prüfung erfüllt sein.

Zielvorgaben sind Verbesserungsvereinbarungen zwischen Betrieb und Auditor, die bei der nächsten Vorortkontrolle, spätestens nach 3 Jahren abgeglichen werden.

| Kriterien | Zielvorgaben | Ja/Nein |
|---|--------------|---------|
| <p>Das Anmeldeformular mit den Rahmendaten sowie notwendige Nachweise liegen vollständig vor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gewerbeanmeldung/Satzung • AGB, Datenschutz • Betriebshaftpflichtversicherung | | |
| <p>Leistungsspektrum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haupt- oder Nebenerwerb (Campingplatz? Gastro?) • Vermietung (Stationen oder Streckentouren mit Zugfahrzeug und Anhängern) / geführte Touren / Technik-Kurse / Mehrtagestouren? / Auslandsfahrten? • Sportgeräte (Kanadier, Kajak, SUP, sonstige mit Anzahl) • Gewässer / Abschnitt • Personentransfer: Ja oder nein • Reiseveranstalter: Ja oder nein | | |
| <p>Aus dem Angebotsprofil geht zweifelsfrei hervor, inwieweit der Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • als Reiseveranstalter tätig ist • über einen eigenen Standort mit Gewässerzugang verfügt • geführte Touren anbietet • Personentransfers anbietet • Bundeswasserstrassen befährt • Gewässer befährt, auf denen revierspezifische Verpflichtungen gelten | | |
| <p>Es sind ausreichende Angaben zu den befahrenen Gewässern und Streckenabschnitten gemacht worden</p> | | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Mit der Anmeldung wurde eine unterschriebene Selbstverpflichtung abgegeben, die sich auf Sicherheit (z.B. Fahrzeuge/Anhänger), Naturverträglichkeit (z.B. Einhalten von Befahrungsvorgaben Pegelstände beachten) und die Einhaltung von Rechtsvorschriften (z.B. bei Vorliegen entsprechender Beschäftigungsverhältnisse eine Anmeldung bei der Berufsgenossenschaft) bezieht.</p> | | |
| <p>Nachhaltigkeit: Beispiele stehen im Befahrungskonzept, Möglichkeiten der Barrierefreiheit</p> | | |
| <p>Eine Anmeldung zum Zertifizierungsworkshop liegt vor bzw. wurde bereits absolviert/anerkannt. Beinhaltet alle drei Jahre eine Rezertifizierung und Nutzung eines Fortbildungsangebotes.</p> | | |

| Bereich 1: Rechtsgrundlagen & Haftung | | | Prüfung bei Vorortcheck Standort-Check |
|--|-------------------------------------|---------------------|--|
| Kriterien | Hinweise | Zielvorgaben | |
| Eine Gewerbebeanmeldung liegt vor | | | |
| Allgemeine Geschäftsbedingungen und Datenschutzverordnung liegen vor und sind weitestgehend rechtssicher ausgestaltet | | | |
| Eine gültige Betriebshaftpflichtversicherung liegt vor | | | |
| Eine gültige Reisehaftpflicht- sowie Insolvenzversicherung liegt vor (bei Reiseveranstalter) | | | |
| Gesetzliche Vorgaben zum Personentransfer werden eingehalten (bei Personentransfer) IHK-Prüfung / Führerscheine zur Fahrgastbeförderung | | | |
| Gesetzliche Vorgaben zum Materialtransfer werden eingehalten (auch Gepäck, Radtransfer), TÜV, Ladungssicherung etc. | | | |
| Mitarbeitende sind bei welcher Berufsgenossenschaft angemeldet | | | |
| Bootszeugnisse oder ggf. andere geforderte Nachweise (abhängig von Gewässereinstufung als Bundeswasserstraße) spez. Regelungen für Zusatzausüstungen auf Landesgewässer (Bayern ?) evtl. spezielle Vorgaben zu Rettungswesten/Helme etc. Bundeswasserstraße / allgemein: Rettungsring / Rettungsmittel vor Ort? Aushang Wasserschiffverkehrsverordnung | | | |
| Für Ein- und Ausstiege liegen Genehmigungen vor, falls nötig | | | |
| Nutzergerechte Steganlage (Prüfungsgrundlage DKV- Empfehlungen) | Eigener Standort mit Gewässerzugang | | |

| | | | |
|---|-------------------------------------|--|--|
| | | | |
| Für die Steganlage der eigenen Kanustation liegt eine behördliche Genehmigung vor | Eigener Standort mit Gewässerzugang | | |
| Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitsvorschriften (Betriebssicherheitsverordnung / Verkehrssicherung bei eigenem Gelände, ggf. Feuerlöscher etc. | | | |

| | | |
|--|---------------------|--|
| Bereich 2: Qualifizierung, Information, Ausstattung | | Prüfung bei Vorortcheck Standort-Check |
| Kriterien | Zielvorgaben | Ja/Nein |
| Revierkenntnis durch schriftlich vorliegendes Befahrens-Gewässerkonzept als gesondertes Dokument (bei Veranstaltern auch Reiseveranstaltern mit wechselnden Gewässern, für alle befahrenen Gewässer) Differenzierung Geführte Touren/ Vermietung / alternative Nachweise / Kenntnis / Naturschutzzonen / Kenntnis Rettungsmöglichkeiten | | |
| Qualifizierte Mitarbeitende bei Angebot von Tourenbegleitungen als ausgebildete Tourenbegleitenden, z.B. DKV Fahrtenleitenden, BVKanu Ausbildung, ggf. adäquate Ausbildungen aus Nachbarländern, Rettungsausbildung (z.B. DLRG Rettungsschwimmabzeichen) | | |
| Vorabinformationen für den Gast zur Tour über Revier, Regeln, Besonderheiten über die Homepage / Social-Media / Printprodukte / ggf. auch Video-Einweisung | | |
| Fachkundige persönliche Einweisung im Hinblick auf Paddeltechnik, Gewässer- / Streckenbeschreibung, Sicherheitshinweise, Verhaltensregeln, Naturschutzregeln / ggf. auch Video-Einweisung (Nachweis mit Checkliste zur Einweisung) | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Professionelles Infomaterial zur Orientierung während der Tour (z.B. Gewässerkarte), Revierkenntnis des Guides beigeführten Touren | | | |
| Rettungs- und Erste Hilfe Ausstattung am Standort, entsprechende Ausstattung der Guides passend zum Gewässer (ggf. Wurfsack), Erste Hilfe Kasten | | | |
| Vorhalten ausreichender Anzahl an Schwimmhilfen/ Rettungswesten und deren kostenlose Mitgabe, weitere revierangemessene Ausstattung | | | |
| Sichere, unsinkbare Sportgeräte (Kanus, Kajaks, SUP's etc.),in ordentlichem Zustand (für Verkehr tauglich, auch für Ungeübte angemessen) | | | |
| Spritzwassergeschützter Behältnisse | | | |
| Telefonische Erreichbarkeit – Mitgabe Telefonnummer / Notfallnummer | | | |

| Bereich 3: Naturverträgliches Arbeiten | | relevant bei Vor-Ort-Begehung Standort-Check |
|---|---------------------|--|
| Kriterien | Zielvorgaben | Ja/Nein |
| Selbstverpflichtung zum naturverträglichen Paddeln auf den jeweiligen Gewässern (siehe Anhang / Teil des Antrags zur Erstzertifizierung) | | |
| Unterzeichnen, Einhalten und Weitergeben von revierspezifischen Vereinbarungen zum naturverträglichen Kanutourismus. | | |
| Check-Liste zum nachhaltigen Kanutourismus: Selbstauskunft (siehe Anhang) | | |
| Aus- und Weiterbildung von Management / Mitarbeiter in dem Bereich 3 s.o. a Schulungen? Weiterbildungen? Evtl. DKV Öko-Schulung (Online-Modul) o.ä. | | |
| Hinweis bei der Ausschreibung der Touren auf Naturschutzregeln und naturverträgliches Paddeln, Mitgabe von Gewässerkarten und revierspezifischen Befahrungsregelungen | | |
| Vor Tourenbeginn: Persönliche Hinweise bei der Einweisung zu naturverträglichem Verhalten, Müllvermeidung/ -entsorgung etc. | | |
| Gewässer Monitoring, Gewässerpflege mit vernetzten Stellen / Partner besonders sensible Abschnitte: zurückhaltende Nutzung oder Verzicht | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Revierbezogene Mitarbeit für einen naturverträglichen Kanutourismus als Selbstverpflichtung, z.B. Unterstützung von Initiativen bei Müllsammel-Aktionen mit Kanus etc.</p> | | |
| <p>Kooperation mit Städten, Gemeinden, Kommunen, Gewässereigentümer und alle Beteiligten um die Befahrbarkeit und die Sicherheit am Gewässer zu gewährleisten, z.B. Kommunikation von Gefahrenstellen</p> | | |
| <p>Deutliche Kennzeichnung der Sportgeräte mit Firmennamen / Logo, auch auf nicht kennzeichnungspflichtigen Gewässern (z.B. Landesgewässer)</p> | | |
| <p>Einbeziehung von Naturschutzaspekten in allen Unternehmensbereichen und Selbstverpflichtung zur stetigen Verbesserung.</p> | | |

| Bereich 4: Touristischer Service & Standorte | | relevant bei Vor-Ort-Begehung Standort-Check |
|---|---------------------|---|
| Kriterien | Zielvorgaben | Ja/Nein |
| <p>Internetauftritt mit folgenden Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aktuelle Information zum eigenen Betrieb Kontaktinformationen / Kontaktformular Übersichtliche Präsentation der Angebote mit Preisen Ansprechendes Bild- & Videomaterial mit Schwimmwesten Ggf. Möglichkeit der Onlinebuchung (Direktbuchung, rechtsverbindlich) Strecken- bzw. Revierinformationen Möglichkeiten der An- & Abreise (ÖPNV, PKW) Infos zum naturverträglichen Paddeln Vernetzung mit Kooperationspartnern Allgemeine touristische Information zur Region Möglichkeit der Meinungsäußerung / Feedback für Kunden | | |
| <p>Gelände/Standort im ordentlichen, d.h. für den reibungsfreien Betrieb angemessenen Zustand</p> <p>(Prüfung nicht anhand detaillierter Kriterien, sondern der Gesamteindruck bez. Lagerung, Material, Verkehrssicherung, Abläufe etc. wird bewertet)</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Landseitige Ausschilderung Standort / Treffpunkt | | |
| Parkmöglichkeit am oder nahe Standort / Treffpunkt | | |
| Wasserseitige Kennzeichnung der Station (vorzugsweise mit Gelber Welle) | | |

Prüfdatum:

Auditor: