

familien-ferien

in Baden-Württemberg



TEILNAHMEBEDINGUNGEN
LANDESWETTBEWERB FAMILIEN-FERIEN /
FAMILIEN-RESTAURANT
IN BADEN-WÜRTTEMBERG





1. ZIEL

Ziele des Wettbewerbs sind, die Qualität der familienfreundlichen Angebote in Baden-Württemberg herauszustellen, die hohe Qualität sicherzustellen und weiterzuentwickeln sowie die Anbieter zu fördern und für die Teilnahme am Markenkonzept zu gewinnen.

2. KATEGORIEN

A. Gemeinden (Orte), Städte, Regionen, Tourismusgemeinschaften

B. Beherbergungsbetriebe

C. Gastronomiebetriebe

D. Erlebnispartner - Freizeitattraktionen

A. Gemeinden, Städte, Regionen, Tourismusgemeinschaften

Die Kategorie wird in zwei Rubriken unterteilt:

A.1. Gemeinden (Orte)

→ Eine Gemeinde kann nur gemeinsam mit mindestens einem familienorientierten Beherbergungsbetrieb teilnehmen. Zudem sollte je Gemeinde ein familienfreundliches Restaurant am Wettbewerb erfolgreich ausgezeichnet sein.

→ Stafflung:

Bis 100.000 Übernachtungen im Jahr/
Gemeinde: mind. ein familienfreundlich
ausgezeichneter Betrieb

100.000 bis 450.000 Übernachtungen
im Jahr/ Gemeinde: mind. zwei familien-
freundlich ausgezeichnete Betriebe oder
ein ausgezeichneter Großbetrieb mit min-
destens 50 Betten

Ab 450.000 Übernachtungen im Jahr/
Gemeinde: mind. drei familienfreundlich
ausgezeichnete Betriebe

→ Die Tourist-Information (Kurverwaltung) der Gemeinde sollte nach dem Programm der ServiceQualität Deutschland mindestens nach Stufe I gültig zertifiziert sein.

A.2. Tourismusregion / Tourismusgemeinschaft

Die Grundanforderungen für die Auszeichnung lauten:

→ Die Hälfte der Mitgliedsgemeinden, die über eine Tourist-Information mit Servi-

cemitarbeiterInnen oder eine vergleichbare Stelle verfügen, müssen sich in der Kategorie A.1 Gemeinden bewerben und in dieser ausgezeichnet werden.

→ Gemeinsame touristische Vermarktung unter einer Marke. Das Thema Familie ist ein Hauptthema in der Konzeption/ im Leitbild.

Bitte stellen Sie einen formlosen Antrag unter Nennung der Mitgliedsgemeinden.

B. Beherbergungsbetrieb/ Campingplatz

Die Kategorie Beherbergung wird in zwei Rubriken unterteilt:

B.1. Privatanbieter und Unterkünfte mit weniger als 8 Betten / 50 Touristenstellplätzen können nur gemeinsam mit einer Gemeinde teilnehmen.

B.2. Größere Betriebe mit mindestens 8 Betten/ 50 Touristenstellplätzen können auch ohne Beteiligung der zuständigen Gemeinde teilnehmen. Sie sollten nach dem Programm der ServiceQualität Deutschland mindestens in Stufe I gültig zertifiziert sein.

Teilnahmeberechtigt sind Beherbergungsbetriebe wie Aparthotels, Campingplätze, Feriendörfer, Ferienwohnungen, Gasthöfe, gemeinnützige Ferienstätten, Hotels, Jugendherbergen, Landhotels, Pensionen, Privatzimmer, Familien-Erholungsheime, Urlaub auf dem Bauernhof / Lande, etc.

Mitglieder- oder personengruppengebundene Beherbergungsbetriebe, Kliniken, Sanatorien, Häuser von Versicherungsträgern oder Firmen sowie reine Kinder- oder Jugendgruppenbetriebe, können nicht teilnehmen.

C. Gastronomiebetriebe

Teilnehmen können alle gastronomischen Einrichtungen mit besonderer Familienorientierung.

D. Erlebnispartner / Freizeitattraktionen

Teilnehmen können alle öffentlichen Freizeiteinrichtungen wie Sport-, Erlebnis- und Kultureinrichtungen, Spaß- und Erlebnisbäder, Tier-, Natur- und Umweltparks, Freizeitparks, Museen, Fahrgastschiffahrt und sonstige Attraktionen für Familien.



E. Kombinierte Betriebe

Kombinierte Betriebe, wie Hotel-Restaurant, Ferienanlage, Campingplatz oder Erlebnispartner mit öffentlicher Gastronomie müssen in beiden Kategorien die Mindeststandards erfüllen und beide Qualitätsverpflichtungen einreichen.

3. HINWEISE ZU DEN KRITERIEN

Die Kriterien sind in Muss- und Qualitätskriterien unterteilt. Musskriterien sind zu erfüllen und ergeben keine Punkte. Mit den Qualitätskriterien werden Punkte gesammelt. Einige Musskriterien werden auch qualitativ bewertet, wobei mindestens der Wert 1 zu erreichen ist.

Von den Musskriterien kann eines nicht erfüllt sein, sofern es kein Sicherheitskriterium ist.

Die Jury bewertet den Ist-Zustand, Planungen fließen nicht in die Bewertung ein. Im Rahmen des Wettbewerbs hat jeder Bewerber ab Prüfzeitpunkt 30 Tage Zeit für Nachbesserungen und Nachweis der Kriterienerfüllung.

4. JURY

Die Jury wird von der Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg und der DEHOGA Tourismus Baden-Württemberg GmbH einberufen.

5. ABLAUF

Anmeldeschluss für die Onlinebewerbung ist der 31. Januar 2018.

Die Jury überprüft alle **gültigen** Bewerbungen vor Ort. Nach Anmeldeschluss werden die Werbemittel, die Internetseite sowie die Präsentation im Social Web bewertet..

Die Vor-Ort-Überprüfung durch die Jury erfolgt im Frühsommer 2018, die Ergebnisse werden anschließend mitgeteilt.

Um das Ergebnis der Überprüfung vor Ort zu untermauern, werden die Bewerber zusätzlich durch anonyme Tests vor und innerhalb der Laufzeit von drei Jahren bewertet.

6. AUSZEICHNUNGEN

Betrieben und Organisationen, welche die überprüften Bedingungen erfüllen, wird das Recht auf Nutzung der Auszeichnung „familien-ferien“ bzw. „familien-restaurant“ für die Dauer von

drei Jahren gestattet und in Form einer Urkunde und Plakette verliehen.

Großbetriebe mit mehr als 20.000 ÜN, Erlebnispartner und Tourismusorte erhalten von der Arbeitsgemeinschaft „Die Familienfreundlichen in Baden-Württemberg“ das Angebot über einen Markenvertrag mit einer Laufzeit von drei Jahren.

Die ausgezeichneten Betriebe verpflichten sich, die Qualität des Angebotes für die Dauer von drei Jahren aufrechtzuerhalten bzw. zu verbessern.

Es erfolgt keine Abstufung der Auszeichnung. Die Entscheidung der Jury ist endgültig. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

7. TEILNAHMEGEBÜHREN

Die Teilnahmegebühr fällt unabhängig vom Ergebnis an und ist vorab zu entrichten. Die Rechnungen werden nach Anmeldeschluss versandt. Die Teilnahmegebühr beträgt:

A. Gemeinde, Stadt, Region

A.1. Gemeinde (Tourist-Information)

€ 690,00 zzgl. ges. MwSt.

A.2. Region – Tourismusgemeinschaft

€ 300,00 zzgl. ges. MwSt.

Die Gebühren für die Mitgliedsgemeinden der Kategorie A.2. werden zusätzlich bei diesen direkt erhoben, ebenso die Gebühren für alle teilnehmenden Beherbergungsbetriebe.

B. Beherbergungsbetrieb*

B.1. Beherbergungsbetrieb

€ 175,00 zzgl. ges. MwSt.

B.2. Großbetrieb (über 20.000 ÜN/Jahr)

€ 350,00 zzgl. ges. MwSt.

C. Gastronomiebetrieb*

€ 150,00 zzgl. ges. MwSt.

D. Erlebnispartner*

€ 510,00 zzgl. ges. MwSt.

* DEHOGA-Mitglieder erhalten einen Rabatt von € 15,00 zzgl. ges. MwSt..

Bei kombinierten Betrieben wie Hotel-Restaurant oder Erlebnispartner mit Gastronomie entfällt die Gastronomiegebühr.



7. ANTRÄGE

Bitte füllen Sie Ihre Anmeldung bis zum 31. Januar 2018 aus unter:

landeswettbewerb.familien-ferien.de

und senden Sie die geforderten Anlagen an

Anja Hemmerich

a.hemmerich@tourismus-bw.de

Die Bewerbungsunterlagen bestehen aus den online ausgefüllten Bewerbungsbögen und den geforderten Anlagen.

Die Bewerbungen gehen in das Eigentum der TMBW und des DEHOGA über. Die Unterlagen werden sechs Monate nach Ablehnungs- bzw. Auszeichnungsbescheid vernichtet.

8. ONLINE-REGISTRIERUNG

- Bitte registrieren Sie sich unter dem Link **landeswettbewerb.familien-ferien.de** mit einem von Ihnen selbst gewählten Benutzernamen, Passwort und E-Mail-adresse.
- Sie erhalten per E-Mail einen Link. Ihre Registrierung wird erst abgeschlossen, wenn Sie auf den Link klicken. Mit Ihrem Benutzernamen und Passwort können Sie sich jederzeit in Ihrem Benutzerkonto anmelden.
- Wählen Sie die Kategorie, in der Sie sich bewerben möchten: Ort, Beherbergungsbetrieb, Gastronomie...
- Füllen Sie Ihre Kontaktdaten vollständig aus
- Bestätigen Sie die Kriterien mit „ja“ (grün) oder bei Nichterfüllen mit „nein“ (rot). Bei Nichterfüllung eines Kriteriums bitten wir direkt in der Zeile darunter um eine kurze Erläuterung. Bitte beachten Sie, dass für das Erreichen der Auszeichnung maximal ein Musskriterium nicht erfüllt sein darf.
- Sie können Ihre Eingaben jederzeit speichern, bevor Sie Ihre Bewerbung endgültig abschicken. Ist die Bewerbung abgeschickt, können keine Änderungen mehr vorgenommen werden.
- Broschüren, Flyer oder Speisekarten können direkt als Datei hochgeladen werden. Ist dies nicht möglich, bitten

wir um Zusendung der Anlagen per Post. Bitte senden Sie uns diese zeitnah nach der Online-Bewerbung (innerhalb von 14 Tagen), spätestens jedoch bis zum 24. Januar 2016.

- Bitte bewahren Sie Ihre Zugangsdaten zu Ihrem Benutzerkonto auf.

9. ERLÄUTERUNGEN ZUR BEARBEITUNG

Von den Sicherheitskriterien müssen alle zum Zeitpunkt der Vor-Ort-Bewertung erfüllt sein.

Wenn Sie ein Kriterium nicht erfüllen und dies nachvollziehbar begründen, kann die Jury Ihren Betrieb zur Prüfung vor Ort/ Auszeichnung zulassen.

Nichterfüllung aufgrund der „Kommunalpolitik“ (regionale / lokale Vorgabe): Begründung und Nachweis durch z.B. Kommunale Beschlüsse, Auflagen und Verordnungen, sonstige Regularien.

Nichterfüllung aufgrund der „Unternehmenspolitik“: Begründung und Nachweis durch Unternehmensphilosophie, Hausordnung, Geschäftsbericht, Unternehmensbeschluss.

Werden mehrere Kriterien (mit Begründung) nicht erfüllt, wird der Betrieb nicht vor Ort überprüft.

Alle Betriebe, die nach eigenen Angaben die Qualitätsverpflichtung erfüllen, werden von einer fachkundigen, unabhängigen Jury besucht. Vor Ort überprüft die Jury die Kriterien der Qualitätsverpflichtung / die Mindestkriterien und verschafft sich einen persönlichen Eindruck der „Familienfreundlichkeit“ des Angebotes.

Werden bei der Überprüfung vor Ort Standards der Qualitätsverpflichtung nicht erfüllt, entscheidet die Jury über eine Nachbesserung in Form einer schriftlichen Vereinbarung mit einer verbindlichen Zeitangabe. Sie wird von beiden Seiten unterschrieben.

Kombinierte Betriebe, wie Hotel mit Restaurant, Campingplatz oder Ferienanlage mit öffentlicher Gastronomie müssen in beiden Kategorien die Mindeststandards erfüllen und beide Qualitätsverpflichtungen einreichen.



Vor dem Besuch werden folgende Punkte bewertet:

- Die mit der Qualitätsverpflichtung eingereichten betriebseigenen Anlagen (Prospekte)
- Die Antworten auf Prospekt-, Informations-, Reservierungsanfragen
- Der Internetauftritt der in der Anmeldung angegebenen Homepage
- Der Umgang mit Social Media (Facebook, Holidaycheck, Tripadvisor etc.)

Teilnahme unter
landeswettbewerb.familien-ferien.de

Ansprechpartner:

Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg
Esslinger Straße 8, 70182 Stuttgart

Anja Hemmerich
Tel. 0711 / 238 58 24, Fax 0711 / 238 58 98
a.hemmerich@tourismus-bw.de



KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHER ORT / REGION



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
1 INFORMATION & SERVICE					
1.1	Printinformation der Touristinformation mit Familienangeboten (Ortsprospekt, Gastgeberverzeichnis, Imagebroschüre) inkl. Kennzeichnung von familienorientierten Gastgebern und Einrichtungen im Gastgeberverzeichnis			2	
1.2	Orts-/Regions-Homepage der Touristinformation in Wort und Bild im internet			6	
1.3	Präsentation des Ortes/der Region im Social Web (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)			2	
1.4	Mystery-Anfrage (Email) mit Versand der angefragten Informationen und ggf. Buchungsbestätigung oder Zwischenbescheid in der Regel (an Werktagen) innerhalb von 24 Stunden			6	
1.5	Leitbild, Auszug aus Marketingstrategie oder Tourismuskonzept für die Kundengruppe Familie			2	
2 SERVICE UND TOURIST-INFORMATION					
2.1	Familien erhalten Informationen in der TI zu Fahrrad-, Sportgeräte-, Kinderbuggy-, Rückentragesitz- und Bollerwagenverleih				
2.2	Familien erhalten Informationen in der TI zum ÖPNV vor Ort, Bahnanbindungen und Transfers				
2.3	Wetterinformationen für die kommenden Tage werden als Anzeige oder Aushang bereitgestellt				
2.4	Bei Gästeanfragen kann die TI zu barrierefreien Angeboten informieren, soweit vorhanden				
2.5	Der Ort vermittelt einen familienorientierten, gepflegten Gesamteindruck	Qualität und Pflege öffentliche Einrichtungen, Wege, Grünflächen, Atmosphäre, Fahne oder Schild "familien-ferien" an Ortseingängen			4
2.6	Der Ort verfügt über eine familienfreundliche, touristische Beschilderung möglichst inklusive Piktogrammen für zentrale Einrichtungen				



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
2.7	Kurzparkmöglichkeiten sowie eine ÖPNV-Haltestelle stehen in der Nähe der TI zur Verfügung			
2.8	Eine öffentliche und ausgeschilderte Toilette mit Wickelmöglichkeit befindet sich in unmittelbarer Nähe zur TI			
2.9	In der TI oder in einsehbarer Entfernung finden Kinder einen Kinder-aufenthalts- und Spielbereich			
2.9.1	Vielfalt, Abwechslung und Menge der angebotenen Spielmöglichkeiten			2
2.9.2	Qualität, Pflege, Atmosphäre und Platzierung des Spielbereichs			2
2.10	Die Touristinfo ist aktuell gültig nach ServiceQualität Deutschland zertifiziert oder die Betriebsleitung und die Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienferien und Servicequalität			
2.11	Bietet die TI besonders außergewöhnliche Serviceleistungen für Familien an? Bitte nennen Sie diese	Services außerhalb des regulären Angebotes, z.B. Maskottchen bringt Gäste in ihre Unterkunft etc.		4
2.12	Der Ort verfügt über ein im Wettbewerb ausgezeichnetes Familien-Restaurant			2

3 FREIZEITEINRICHTUNGEN

3.1	Der Ort / die Region verfügt über weitere Indoor-Freizeiteinrichtungen mit Schwerpunkt Familienangebot	zusätzlich zur Spielecke in der Tourist-Info, Beispielsweise Spielehaus		
3.1.1	angemessene Anzahl an Einrichtungen	bis 200.000 ÜN mind. 1 Einrichtung, bis 450.000 ÜN mind. 2 Einrichtungen, ab 450.000 ÜN mind. 3 Einrichtungen; Abstufung der Bepunktung nach Art und Angemessenheit für jeweiligen Ort		
3.1.2	Besonderheiten, außergewöhnliche Einrichtungen	Standard z.B. einfaches Spielzimmer, Außergewöhnlich z.B. Themenspielepark oder Kinderforschungszentrum		4
3.1.3	Qualität, Pflege, Alter und Sauberkeit der Einrichtungen	Alter, Pflege, Sauberkeit		4
3.2	Der Ort / die Region verfügt über Outdoor-Freizeiteinrichtungen mit Schwerpunkt Familienangebot	zusätzlich zu den kommunalen Spielplätzen		
3.2.1	angemessene Anzahl an Einrichtungen	bis 200.000 ÜN mind. 1 Einrichtung, bis 450.000 ÜN mind. 2 Einrichtungen, ab 450.000 ÜN mind. 3 Einrichtungen; Abstufung der Bepunktung nach Art und Angemessenheit für jeweiligen Ort		



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
3.2.2	Besonderheiten, außergewöhnliche Einrichtungen	Standard z.B. Waldlehrpfad, Außergewöhnlich z.B. Märchenpfad mit Figuren, Audio etc.		4
3.2.3	Qualität, Pflege, Alter und Sauberkeit der Einrichtungen	Alter, Pflege, Sauberkeit		4
3.3	Der Ort verfügt über ansprechende öffentliche Spielplätze			
3.3.1	Anzahl an Spielplätzen	angemessen = 1, außergewöhnlich großes Angebot = 2		2
3.3.2	Besonderheiten und Anspruch des Spielplatzes	gibt es ein schlüssiges Konzept z.B. Waldspielplatz, stehen besondere Spielgeräte zur Verfügung, sind die Spielgeräte Standard oder fördern sie Motorik, Kreativität etc.		4
3.3.3	Qualität und Pflege der Spielplatzeinrichtungen und der Fläche	wie sind Pflege, Sicherheit, Funktionstüchtigkeit der Spielgeräte		4
3.3.4	Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten	werden nur sehr wenige Geräte angeboten oder die Erwartungen an die Spielplatzgröße in einen Betrieb dieser Art übertroffen		2
3.3.5	Aufenthaltsqualität für Eltern auf den zentralen Spielplätzen	Sitzgelegenheiten (Sandkasten, Parkbank oder Himmelsliege), Verpflegungsmöglichkeiten (Cafe, Kiosk etc.), Spieleinrichtungen für Erwachsene		2
3.3.6	Öffentliche Spielplätze sind von Parkplatz und Straßenverkehr abgeschildert (Sicherheits-Kriterium: muss erfüllt werden)			

4 KINDER- UND FAMILIENPROGRAMM

4.1	Das Familien- und Kinderprogramm für Urlaubsgäste beinhaltet in den Hauptferienzeiten mindestens 2 Veranstaltungen pro Woche mit Programmpunkten Innen und Außen sowie gemeinsamen Angebote für Kinder und Eltern			
4.1.1	Die Anmeldung für das Kinder- und Familienprogramm muss über die Touristinformation möglich sein			
4.1.3	Abwechslung, Besonderheiten und Kreativität des Ferienprogramms	Thementage z.B. Piratentag, Veranstaltungsreihen oder "nur" Bastelnachmittag		6
4.1.4	Qualität der Kommunikation des Ferienprogramms	Internet, Print, Aushang, Aufsteller, eigener Broschüre etc.		6



KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHER BEHERBERGUNGSBETRIEB



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
1 INFORMATION & BUCHUNG					
1.1	Hauseigene Printinformation mit Familienangeboten			2	
1.2	Hauseigene Homepage mit Familienangeboten in Wort und Bild im Internet			6	
1.3	Präsentation im Social Web (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)			2	
1.4	Mystery-Anfrage (Email) mit Versand der Reservierung bzw. Buchungsbestätigung oder Zwischennachricht innerhalb von 48 Stunden sowie Anreiseinformation bis zum Gastgeber			6	
2 ALLGEMEINE MERKMALE					
2.1	Hauseigene, gekennzeichnete Parkplätze stehen für Besucher in ausreichender Anzahl kostenlos oder kostengünstig zur Verfügung				
2.2	Der Betrieb ist aktuell und gültig nach den Kriterien des DEHOGA oder DTV klassifiziert				
2.3	Der Betrieb vermittelt einen gepflegten Gesamteindruck	Pflege und Sauberkeit der Anlagen und des Gebäudes, bspw. Blumen, "Willkommen"-Schild, Auszeichnung "familien-ferien" sichtbar etc.			4
2.4	Die Wohn- und Aufenthaltsbereiche vermitteln eine familienfreundliche Atmosphäre	Zimmer, Wohnungen, Spielzimmer, Aufenthaltsräume: Qualität der Einrichtung, Tageslicht, Sauberkeit, Raumaufteilung etc.			4
3 AUSSTATTUNG DER UNTERKUNFT					
3.1	Hotels, Pensionen				
3.1.1	Alle Familienzimmer verfügen über eine Informationsmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztliche Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien				



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
3.1.2	Der Betrieb verfügt über eine angemessene Anzahl von familiengerechten Zimmern in Größe und Ausstattung, mit zwei getrennten Schlafzimmern oder zwei Zimmer mit Verbindungstüre oder Hotelapartements mit 2 getrennten Schlafzimmern zusätzlich zum Wohnraum	2-8 Wohneinheiten: mindestens die Hälfte der angebotenen Einheiten ist familiengerecht; ab 9 Wohneinheiten: mindestens 4 sind familiengerecht; ab 20 Wohneinheiten: mindestens 5 sind familiengerecht; ab 30 Wohneinheiten: mindestens 7 sind familiengerecht			
3.1.3	Alle Familienzimmer/-apartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche. Es wird aktiv darauf hingewiesen	Schild, Aufsteller, Infomappe etc.			
3.1.4	Auch in den zentralen Beherbergungsbereichen sind die Sanitärbereiche kinderfreundlich ausgestattet	Kinder-WC oder Toilettenaufsatz, Stehschemel für Waschbecken, Wickelmöglichkeit			
3.1.5	Für Kinder und Familien steht auch außerhalb der Restaurantzeiten ein besonderes Speisen & Getränkeangebot zur Verfügung	Bsp. Saft- und Teebar für Kinder, Obstkörbe, kleine Snacks, Getränkestation etc.			2
3.1.6	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen			4
3.1.7	Alle Familienzimmer verfügen über eine großzügige Baby- und Kleinkinderbedarfsausstattung, ggf. auch auf Wunsch.	Kinder-WC oder Toilettenaufsatz, Stehschemel für Waschbecken, Wickelaufgabe, Windelimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, Baby-Phone, Nachtlicht			
3.1.8	Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung				
3.2 Ferienwohnungen & Apartments					
3.2.1	Alle Familienwohnungen verfügen über eine Informationssmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien				
3.2.2	Der Betrieb verfügt über eine angemessene Anzahl von familiengerechten Wohnungen in Größe und Ausstattung, mit zwei getrennten Schlafzimmern oder zwei Zimmer mit Verbindungstüre oder Apartments mit 2 getrennten Schlafzimmern zusätzlich zum Wohnraum	2-8 Wohneinheiten: mindestens die Hälfte der angebotenen Einheiten ist familiengerecht; ab 9 Wohneinheiten: mindestens 4 sind familiengerecht; ab 20 Wohneinheiten: mindestens 5 sind familiengerecht; ab 30 Wohneinheiten: mindestens 7 sind familiengerecht			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
3.2.3	Alle Familienwohnungen/-apartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche. Es wird aktiv darauf hingewiesen	z.B. in Infomappe		
3.2.4	Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste	z.B. mit Brötchenservice, Getränkeservice, Einkaufservice, Frühstückservice, Hofladen etc.		2
3.2.5	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen		4
3.2.6	Alle Familienzimmer verfügen über eine großzügige Baby- und Kleinkinderbedarfsausstattung, ggf. auch auf Wunsch.	Kinder-WC oder Toilettenaufsatz, Stehschemel für Waschbecken, Wickelaufgabe, Windeleimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, Baby-Phone, Nachtlicht		
3.2.7	Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung			
3.3 Campingplätze				
3.3.1	Familien haben bei Reservierung oder Ankunft freie Platzwahl			
3.3.2	Familien erhalten bei Ankunft eine Information mit Notfalladressen und Adressen zur ärztlichen Versorgung. Weitere Informationen zu Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien sind jederzeit zugänglich			
3.3.3	Der Campingplatz verfügt über einen Sanitärbereich mit separatem Kinder-WC, Kinderwasch- & -duschaum			
3.3.4	Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste	Brötchenservice, Getränkeservice, Einkaufservice, Frühstückservice, Supermarkt etc.		2
3.3.5	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen		4
3.3.6	Auf Wunsch kann auf dem Campingplatz eine großzügige Baby- und Kleinkinderbedarfsausstattung ausgeliehen werden (auch gegen Gebühr). Auf dieses Angebot wird aktiv hingewiesen.	Wickelaufgabe, Windeleimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, Baby-Phone		
3.3.7	Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
4 KINDGERECHTE SICHERHEIT IM HAUS UND DEN ANLAGEN (alle Kriterien im Bereich Sicherheit müssen erfüllt sein)				
4.1	Ersichtliche Gefahrenstellen sind durch erforderliche Baumaßnahmen je nach baulicher Art kindgerecht gesichert.	z.B. Treppenschutzgitter, abschließbare Fenster, Schubladensicherungen, Handläufe, Sicherung Gartenteich, Sicherheit der Spielgeräte etc.		
4.2	Steckdosensicherungen sind in allen für Kinder zugänglichen Bereichen angebracht			
4.3	Verkehrsgesicherte Lage: alle Aufenthalts- und Spielmöglichkeiten und deren Zugänge sind vom Straßenverkehr getrennt oder verkehrssicher erreichbar			
5 FREIZEITANGEBOTE & AKTIVITÄTEN MIT DEN HAUSGÄSTEN				
5.1	Der Betrieb verfügt über ein Aufenthalts- oder Spielzimmer für Nichtraucher (erforderlich ab 4 Wohneinheiten)			
5.2	Für Familien steht ein angemessenes Angebot an Spielsachen für Innen zur Verfügung			
5.2.1	Besonderheiten und Anspruch der Spielsachen	sind die Spielsachen Standard oder fördern sie Lernen, Kreativität etc., werden die Spielsachen gezielt ausgewählt		4
5.2.2	Qualität, Pflege und Präsentation der Spielsachen	Alter, Beschädigungen, Ordnung		4
5.2.3	Vielfalt und Auswahl der angebotenen Spielsachen	Gesellschaftsspiele, Basteln, Malen, Bücher nach Altersgruppen, Medien, Filme, Videospiele, CDs, Spielzeug wie Lego, Duplo, Puppen, Eisenbahn, Autos, Holzklötze etc.		4
5.3	Der Betrieb verfügt über einen eigenen Spielplatz oder grenzt unmittelbar an einen frei zugänglichen Spielplatz an			
5.3.1	Besonderheiten und Anspruch des Spielplatzes	gibt es ein schlüssiges Konzept z.B. Waldspielplatz, stehen besondere Spielgeräte zur Verfügung, sind die Spielgeräte Standard oder fördern sie Motorik, Kreativität etc.		4
5.3.2	Qualität und Pflege der Spielplatzeinrichtungen und der Fläche	wie sind Pflege, Sicherheit, Funktionstüchtigkeit der Spielgeräte		4



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
5.3.3	Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten	werden nur sehr wenige Geräte angeboten oder die Erwartungen an die Spielplatzgröße in einen Betrieb dieser Art übertraffen			4
5.4	Spielgeräte zum Spielen im Freien nach Altersgruppen				
5.4.1	Besonderheiten und Anspruch der Spielgeräte	sind die Spielsachen Standard oder fördern sie Motorik, Lernen, Kreativität etc., werden die Spielgeräte gezielt ausgewählt, gibt es ein schlüssiges Konzept z.B. Naturerlebnis oder Wasser (Becherlupen, Bestimmungsbücher) oder Ähnliches			4
5.4.2	Qualität, Pflege und Präsentation der Spielgeräte	Alter, Beschädigungen, Ordnung			4
5.4.3	Vielfalt, Auswahl und Umfang der angebotenen Spielsachen	Schaufeln, Eimer, Springseile, Federball, Bälle, Straßenkreide, kindgerechte Werkzeuge, Tischtennis, Volleyball, Reiten, Ausleihangebote wie Fahrräder, Bollerwagen, Buggys etc.			4
5.5	Der Betrieb bietet für Familien eigene Freizeitangebote bzw. Aktivitäten mit den Gastgebern				
5.5.1	Vielfalt, Auswahl und Besonderheiten der angebotenen Aktivitäten sowie spezielle Angebote nur für Kinder oder nur für Eltern	z.B. Thementage (z.B. Indianerlager mit Übernachten), Ausflüge für Kinder, Kindertheater, Kino, Entspannungsangebote nur für Eltern, Abendprogramm für Eltern (z.B. Candle Light Dinner ohne Kinder)			4
5.5.2	Wie Regelmäßigkeit finden eigene Angebote statt? Wie aktiv werden die Gäste dazu eingeladen bzw. darauf aufmerksam gemacht?	Gibt es ein Programm? Täglich, wöchentlich, unregelmäßig? Finden sich die Angebote in der Infomappe an einer Pinwand oder Ähnlichem?			4
5.6	Ein Babysitter oder eine Kleinkindbetreuung kann auf Wunsch gestellt oder vermittelt werden (auch gegen Entgelt)				
5.7	Der Betrieb ist aktuell gültig nach ServiceQualität Deutschland zertifiziert oder die Betriebsleitung und die Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienferien und Servicequalität	Abstufung der Punkte nach Einschätzung der Jury, wobei gültiges ServiceQ 4 Punkte einbringt			4



KRITERIEN

FAMILIENFREUNDLICHE GASTRONOMIE



	Tipps	Qualitäts- kriterium	Muss- kriterium	Pkt.
1 INFORMATION & RESERVIERUNG				
1.1	Hauseigene Printinformation mit Familienangeboten inkl. Speisen- und Getränkekarte			2
1.2	Hauseigene Homepage mit Familieinangeboten in Wort und Bild im Internet			6
1.3	Präsentation im Social Web (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)			2
2 SPEISE- UND GETRÄNKE-ANGEBOT				
2.1	Es werden besondere Kindergerichte angeboten und ein Hinweis auf kleine Portionen, Räuber-Teller (Teller zum Mitessen bei Eltern) oder Ähnliches wird gegeben			
2.2	Die Kinderspeisekarte			
2.2.1	enthält eine attraktive Auswahl an Kindergerichten und Kindergetränken	Tiefkühlprodukte oder frische Küche? Kreativität im Speisenangebot		4
2.2.2	ist in Qualität und Aufmachung sehr ansprechend	Gestaltung, Comics, kindgerechte Namen der Gerichte, Erscheinungsbild der Karte		4
2.3	Mindestens 3 nichtalkoholische Getränke sind im Verkaufspreis günstiger als das günstigste alkoholhaltige Getränk. 2 davon sind keine Limonaden, Milch und Cola	Preis pro Ausgabemenge, nicht Einheitsvolumen		
2.4	Typische Kindergetränke wie Säfte, Mineralwasser oder Limonaden sind auch in größeren Gebinden (mindestens 0,7l) und kleineren Mengen (0,2l) erhältlich. Ein Hinweis darauf wird in der Getränkekarte gegeben.	große Gebinde: Karaffe oder Flasche		
3 SPIEL- UND BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN				
3.1	Malpapier, bemalbare Tischsets, Malbücher und Stifte stehen auf Wunsch am Tisch zur Verfügung	Abwechslung, Qualität und Präsentation der angebotenen Malsachen		4
3.2	Kinderbücher/-zeitschriften/-hefte oder Spiele, Ratespiele, Kartenspiele etc. stehen auf Wunsch am Tisch zur Verfügung	Vielfalt, Qualität und Präsentation der angebotenen Spielsachen und Bücher		4



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
3.3	Der Betrieb verfügt über einen Spielbereich im Gastraum oder ein nahe gelegenes Spielzimmer			
3.3.1	Vielfalt, Abwechslung und Menge der angebotenen Spielmöglichkeiten			4
3.3.2	Qualität und Pflege des Spielbereichs und des Spieleangebotes			4
3.4	Der Betrieb verfügt über einen eigenen Spielplatz oder grenzt unmittelbar an einen frei zugänglichen Spielplatz an			
3.4.1	Vielfalt und Umfang der angebotenen Spielgeräte			4
3.4.2	Qualität und Pflege der angebotenen Spielgeräte und der Fläche			4

4 AUSSTATTUNG UND SERVICE

4.1	Hauseigene, gekennzeichnete Parkplätze stehen für Besucher in ausreichender Anzahl kostenlos oder kostengünstig zur Verfügung				
4.2	Der Betrieb vermittelt einen gepflegten, familienfreundlichen Gesamteindruck	Pflege und Sauberkeit der Anlagen und des Gebäudes, bspw. Blumen, "Willkommen"-Schild, Auszeichnung familien-restaurant sichtbar etc.			4
4.3	Abstellbereich für Kinderwagen/Buggys ohne zu behindern sind vorhanden				
4.4	Die Wege zwischen Tischen haben Kinderwagenbreite				
4.5	Kindergarderobenhaken im Innenbereich stehen in Kinderhöhe zur Verfügung				
4.6	Kinderhochstühle sind in ausreichender Anzahl vorhanden	mindestens ein Kinderhochstuhl je 20 Sitzplätze bis 200 Sitzplätze, bei mehr als 200 Sitzplätzen ist eine für den Betrieb plausible Anzahl erforderlich			
4.7	Kindergerechtes Geschirr, Besteck und bruchsicere Kleinkindergläser sind vorhanden und werden Familien angeboten.				
4.8	Kinder werden selbst nach ihren Wünschen gefragt und Kinder werden zuerst bedient				
4.9	Kinder erhalten in Ihrem Betrieb ein kleines Geschenk/Give-Away	z.B. kleines Spielzeug, Süßigkeiten, Bastelbogen etc.		2	
4.10	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen		4	



Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
4.11 Der Betrieb ist aktuell gültig nach ServiceQualität Deutschland zertifiziert oder die Betriebsleitung und die Mitarbeiter besuchen regelmäßig sonstige Fortbildungen zu den Themen Familienferien und Servicequalität			4

5 KINDGERECHTE SICHERHEIT IM HAUS UND DEN ANLAGEN

(alle Kriterien im Bereich Sicherheit müssen erfüllt sein)

5.1 Verkehrsgesicherte Lage: alle Bewirtungs- und Spielmöglichkeiten und deren Zugänge sind vom Straßenverkehr getrennt			
5.2 Steckdosensicherungen sind in allen für Kinder zugänglichen Bereichen angebracht			
5.3 Ersichtliche Gefahrenstellen sind durch erforderliche Baumaßnahmen je nach baulicher Art kindgerecht gesichert.	Handläufe, Sicherung Gartenreich, Sicherheit der Spielgeräte, Treppenschutzgitter etc.		

6 FAMILIENFREUNDLICHER SANITÄRBEREICH FÜR KINDER UND BABYPFLEGE

6.1 Die Toilettenanlagen verfügen über Kinder-WCs oder Toilettenaufsätze sowie Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfen im Herren- und Damenbereich oder ein separates Kinder-WC			
6.2 Zur Babypflege steht ein heizbarer, zugfreier Raum mit Wickeltisch, Auflage und Eimer inklusive Babypflegeartikel zur Verfügung			

Teilnahme unter
landeswettbewerb.familienferien.de



KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHE FREIZEIT-EINRICHTUNG



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
1 INFORMATION					
1.1	Hauseigene Printinformation der Attraktion mit Familienangeboten			2	
1.2	Homepage der Attraktion mit Familienangeboten in Wort und Bild im Internet			6	
1.3	Präsentation im Social Web (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)				
2 EINGANGSBEREICH					
2.1	Betriebseigene, gekennzeichnete Parkplätze stehen für Besucher in ausreichender Anzahl kostenlos oder kostengünstig zur Verfügung				
2.2	Für Familien gibt es eine Kurzparkmöglichkeit in der Nähe des Eingangs oder eine ÖPNV-Haltestelle				
2.3	Kassen und Counter sind in Kinderhöhe angebracht oder verfügen über feste Kinderstufen				
3 ORIENTIERUNG					
3.1	Eine ausreichende Anzahl an gekennzeichneten, kinderfreundlichen und geschulten Ansprechpartnern/Info-Scouts steht den Gästen zur Verfügung				
3.2	Der Info-Punkt ist gut ausgeschildert und leicht auffindbar				
3.3	Das Leitsystem, die Beschilderung und sonstige Orientierungshilfen sind kindgerecht aufbereitet	Piktogramme, Symbole, für Grundschul Kinder lesbare Schrift			
3.4	Die Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge sind barrierefrei und kindertauglich	Ausnahmen gelten, wenn baulich bedingt, für historische Gebäude			
4 EINRICHTUNGEN, ATTRAKTIONEN UND SERVICE					
4.1	Der Betrieb vermittelt einen gepflegten, familienfreundlichen Gesamteindruck	Pflege und Sauberkeit der Anlagen und des Gebäudes, Auszeichnung "familien-ferien" durch Schild oder Fahne sichtbar etc.			4
4.2	Der Betrieb hat seit der letzten Überprüfung neue Attraktionen geschaffen. Bei Neubewerbern neue Attraktionen innerhalb der vergangenen 24 Monate	z.B. bei Freizeitparks: neues Fahrgeschäft, neue Spielmöglichkeit oder auch ganzen Themenbereich; bei Museen: neue Kinderausstellung; bei Bädern: Spaßbecken etc.			4



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
4.3	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Serviceleistungen für Familien an? Bitte nennen Sie diese	Services außerhalb des regulären Angebotes, z.B. Guides für Familien etc.		4
4.4	Für Gäste gibt es eine ausreichende Anzahl an Selbstverpflegungsbereichen			
4.4.1	Wie sind die Atmosphäre, die Aufenthaltsqualität und die Sauberkeit der Aufenthaltsbereiche?			4
4.5	Für Familien gibt es ausreichend Sitzgelegenheiten zum Pausieren beim Rundgang und Eltern können die Kinder beim Spielen beobachten			
4.6	Der Betrieb ist aktuell gültig nach Service-Qualität Deutschland zertifiziert oder die Betriebsleitung und die Mitarbeiter besuchen regelmäßig sonstige Fortbildungen zu den Themen Familienferien und Servicequalität			
5 SPIELBEREICHE				
5.1	Die Spielbereiche sind nach Alter der Kinder getrennt	Babyzone, Kleinkinderbereich, Teenies etc.		4
5.2	Die Spielbereiche bieten eine große Vielfalt an Spielmöglichkeiten und sind zahlreich			3
5.3	Die Qualität und Pflege der Spielbereiche sind vorbildlich			3
6 SICHERHEIT (alle Kriterien im Bereich Sicherheit müssen erfüllt sein)				
6.1	Die Sicherheit der Attraktionen, Wege, Spielplätze und Spielgeräte ist kindgerecht			
6.2	Warnhinweise sind für Kinder verständlich	durch Piktogramme oder Ähnliches		
6.3	Steckdosensicherungen sind in allen für Kinder zugänglichen Bereichen angebracht			
6.4	Die Spielplätze sind vom Parkplatz und vom Straßenverkehr getrennt			
6.5	Die Einrichtung verfügt über ein System, um verloren gegangene Kinder mit ihren Eltern wieder zusammenzuführen	z.B. Kinder bekommen am Eingang einen Aufkleber mit Telefonnummer der Eltern		
7 SANITÄREINRICHTUNGEN				
7.1	Die ausreichenden Toilettenanlagen verfügen über Kinder-WCs oder Toilettenaufsätze sowie Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfen im Herren- und Damenbereich oder ein separates Kinder-WC			
7.2	Zur Babypflege steht ein heizbarer, zugfreier Raum mit Wickeltisch, Auflage und Eimer inklusive Babypflegeartikel zur Verfügung			