

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 mindes-
tens 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-

emitarbeiterInnen oder eine vergleich-
bare 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 weni-
ger 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 teil-
nehmen. Sie sollten nach dem Programm
der ServiceQualität Deutschland mindes-
tens in Stufe I gültig zertifiziert sein.

Teilnahmeberechtigt sind Beherbergungsbetrie-
be wie Aparthotels, Campingplätze, Feriendör-
fer, Ferienwohnungen, Gasthöfe, gemeinnützige
Ferienstätten, Hotels, Jugendherbergen, Land-
hotels, Pensionen, Privatzimmer, Familien-Erho-
lungsheime, Urlaub auf dem Bauernhof / Lande,
etc.

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

C. Gastronomiebetriebe

Teilnehmen können alle gastronomischen Ein-
richtungen mit besonderer Familienorientierung.

D. Erlebnispartner / Freizeitattraktionen

Teilnehmen können alle öffentlichen Freizeit-
einrichtungen wie Sport-, Erlebnis- und Kultur-
einrichtungen, Spaß- und Erlebnisbäder, Tier-,
Natur- und Umweltparks, Freizeitparks, Muse-
en, Fahrgastschiffahrt und sonstige Attraktio-
nen 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 2019.

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, 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 2019 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 E-Mail oder Post bis spätestens zum Anmeldeschluss.

- 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	Qualitäts- kriterium	Muss- kriterium	Pkt.	
1 INFORMATION & SERVICE					
1.1	Printinformation der Tourist-Information mit Familienangeboten	Ortsprospekt, Gastgeberverzeichnis, Imagebroschüre inkl. Kennzeichnung von familienorientierten Gastgebern und Einrichtungen im Gastgeberverzeichnis			2
1.2	Homepage der Tourist-Information mit Familienangeboten in Wort und Bild	Logo familien-ferien und Link zu www.familien-ferien.de (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern); Attraktive, emotionale Darstellung der besonderen Angebote, Leistungen und Services für Familien; Aktualität der Seite; Qualität, Anspruch und Professionalität der Seite (z.B. Bildeinsatz, Orientierung/Navigation)			6
1.3	Präsentation des Ortes/der Region im Social Web, sowie Nutzung und Umgang mit entsprechenden Plattformen (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)	Präsenz bzw. Darstellung des Ortes / der Region auf Plattformen (z.B. Aktualität, Regelmäßigkeit, Themenrelevanz für Familien, Qualität der Beiträge usw.), Umgang mit Kundenbewertungen in Portalen usw.			4
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
1.6	Die familien-ferien Qualitätsgarantie und das Siegel werden aktiv in der gesamten Außenkommunikation eingebunden. (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern)	Die Qualitätsgarantie ("wofür stehen wir") wird auf der Webseite und in der Tourist-Information dargestellt. Das Siegel wird in alle online und offline Medien eingebunden, die familien-ferien Broschüre liegt in der Tourist-Information aus, eine Tafel mit dem Siegel ist sichtbar an der Tourist-Information angebracht, Merchandisingartikel der familien-ferien sowie Malvorlagen etc. werden beispielsweise genutzt usw.			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
1.7	Der Ort / die Region verfügt über einen Ansprechpartner für das Thema Familienurlaub, welcher regelmäßig an den AG-Sitzungen der familien-ferien teilnimmt.	Es gibt einen festen Ansprechpartner "Familienmanager" auch für den Kontakt mit der TMBW. Dieser Familienmanager bzw. mindestens ein Mitarbeiter, der mit dem Thema Familienurlaub innerhalb des Ortes/der Region betraut ist, besucht mindestens einmal jährlich die Arbeitsgruppen-Sitzungen der familien-ferien.			
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.				
2.5	Der Ort vermittelt einen familienorientierten, gepflegten Gesamteindruck	Qualität und Pflege öffentliche Einrichtungen, Wege, Grünflächen, Atmosphäre, Fahne oder Schild "familien-ferien" an Ortseingängen			2
2.6	Kurzparkmöglichkeiten sowie eine ÖPNV-Haltestelle stehen in der Nähe der TI zur Verfügung				
2.7	Eine öffentliche und ausgeschilderte Toilette mit Wickelmöglichkeit befindet sich in unmittelbarer Nähe zur TI				
2.8	In der TI oder in einsehbarer Entfernung finden Kinder einen Kinderaufenthalts- und Spielbereich				
2.8.1	Vielfalt, Abwechslung und Menge der angebotenen Spielmöglichkeiten	Spiele mit Fokus auf kurzzeitige Beschäftigung, Beschäftigungsmöglichkeiten zum Mitnehmen (z.B. ortsbezogene Mal- oder Bastelvorlagen, die nach dem Besuch der Tourist-Information auch mitgenommen werden können)			2
2.8.2	Qualität, Pflege, Atmosphäre und Platzierung des Spielbereichs	Die Spielbereiche sind an die Positionierung, die Marke und die touristischen Themen der Region angelehnt, Spielmöglichkeiten und Gestaltung der Spielecke unterstreichen die Ausrichtung des Ortes.			2
2.9	Die Tourist-Information hat eine destinationsübergreifende Qualitätssicherung etabliert.				



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
2.9.1	Die Leitung und die Mitarbeiter der Tourist-Information besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienurlaub und Servicequalität (z.B. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland)	nachweislich mindestens 1 x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter (Teilnahmebestätigung, Zertifikat o.Ä.)			4
2.9.2	Die Tourist-Information nutzt Instrumente der internen Qualitätssicherung (z.B. Gästebefragungen, aktives Beschwerdemanagement, Auswertung von Gästebewertungen etc.)				
2.9.3	Der Ort / die Region bietet den familienfreundlichen Betrieben ganzjährige Unterstützung durch gezieltes "Coaching".	z.B. Gastgeberrunden, Impulse, Werbeartikel/ Merchandising der Destination werden aktiv zur Verfügung gestellt, Vorbereitung auf den Wettbewerb, Begleitung bei der Umsetzung der Juryempfehlungen etc.			
2.10	Bietet die TI besonders außergewöhnliche Serviceleistungen für Familien an? Bitte nennen Sie diese.	Die Tourist-Information hält eine kleine Aufmerksamkeit für Kinder bereit. Verleih von Kinderbuggy, Kindertragesitz, Kinderfahrrädern, Kinderfahrradsitzen, Helmen; Spielen, Kinderbüchern usw.; Infos in der TI zur ärztlichen Versorgung (Notfalladressen bzw. Dienstplan Ärzte/Apotheken).			4
2.11	Der Ort verfügt über ein im Wettbewerb ausgezeichnetes familienrestaurant.				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, Diese können auch von privaten Betreibern angeboten werden.			
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



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
3.2	Der Ort / die Region verfügt über Outdoor-Freizeiteinrichtungen mit Schwerpunkt Familienangebot	zusätzlich zu den kommunalen Spielplätzen, Diese können auch von privaten Betreibern angeboten werden.		
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		
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, Anspruch und Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten	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	Aufenthaltsqualität für Eltern auf den zentralen Spielplätzen	Sitzgelegenheiten (Sandkasten, Parkbank oder Himmelsliege), Verpflegungsmöglichkeiten (Cafe, Kiosk etc.), Spieleinrichtungen für Erwachsene		2
3.3.5	Öffentliche Spielplätze sind von Parkplatz und Straßenverkehr abgeschirmt (Sicherheits-Kriterium: muss erfüllt werden)			
3.4	Der Ort / die Region verfügt über eine Kinderortsralley / einen Kinderstadtplan oder sonstige individuell ausgestaltete Angebote mit relevanten Anlaufstellen zur eigenen spielerischen Erkundung des Ortes oder bietet in den Ferienzeiten offene Kinder- und Familienstadtführungen an.			











	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
4 KINDER- UND FAMILIEN-PROGRAMM				
4.1	Das Familien- und Kinderprogramm für Urlaubsgäste beinhaltet in den Hauptferienzeiten mindestens zwei Veranstaltungen pro Woche mit Programmpunkten "Innen" und "Außen" sowie gemeinsame Angebote für Kinder und Eltern. Bei Regionen ist eine Veranstaltungen pro Woche je Ort ausreichend, sofern die Region ein gemeinsames Programm anbietet.			
4.1.1	Abwechslung, Besonderheiten und Kreativität des Ferienprogramms			4
4.1.2	Qualität der Kommunikation des Ferienprogramms			4
4.2	Es werden Plätze für Urlaubsgäste im Ferienprogramm blockiert, sodass auch eine kurzfristige Buchung der Programmpunkte möglich ist.			

Teilnahme unter
landeswettbewerb.familien-ferien.de

KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHER BEHERBERGUNGSBETRIEB



	Tipps	Qualitäts- kriterium	Muss- kriterium	Pkt.
1 INFORMATION & BUCHUNG				
1.1	Hauseigene Printinformation mit Familienangeboten			2
1.2	Homepage mit Familienangeboten in Wort und Bild	Logo familien-ferien und Link zu www.familien-ferien.de (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern); Attraktive, emotionale Darstellung der besonderen Angebote, Leistungen und Services für Familien (eigener Menüpunkt "Familien/Kinder" mit Darstellung von Pauschalen, besonderen Angeboten sowie Hinweis auf familienrelevante Freizeitaktivitäten in der Umgebung, Anfahrsbeschreibung auf der Homepage, Aktionsangebote, Ausstattung "Was können Familien zu Hause lassen" etc.); Aktualität der Seite (Veranstaltungen, Pauschalen); Qualität, Anspruch und Professionalität der Seite (z.B. Bildeinsatz, Orientierung/Navigation)	 	6
1.3	Präsentation des Betriebs im Social Web, sowie Nutzung und Umgang mit entsprechenden Plattformen (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)	Präsenz bzw. Darstellung des Betriebes auf Plattformen (z.B. Aktualität, Regelmäßigkeit, Themenrelevanz für Familien, Qualität der Beiträge usw.), Umgang mit Kundenbewertungen in Portalen usw.		4
1.4	Mystery-Anfrage (Email) mit Versand der Reservierung bzw. Buchungsbestätigung oder Zwischennachricht innerhalb von 24 Stunden sowie Anreiseinformation bis zum Gastgeber	 		6
1.5	Die familien-ferien Qualitätsgarantie und das Siegel werden aktiv in der gesamten Außenkommunikation eingebunden (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern).	Das Siegel wird in alle online und offline Medien eingebunden, eine Tafel mit dem Siegel ist sichtbar am Eingang angebracht, Merchandisingartikel der familien-ferien sowie Malvorlagen etc. werden beispielsweise genutzt (in angemessenem Rahmen, sofern keine eigene Sympathiefigur vorhanden ist).		



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
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 bietet ein umfangreiches Informationsangebot für Familien (z.B. Tages- und/oder Wochenplan mit Veranstaltungen- und Ausflugstipps, Broschüren und Ausflugstipps der Destination, Wander- und Radkarten, Infos zu Verkehrsmitteln etc.)	z.B. in einer Info-Ecke/Lounge, in der Infomappe, in Form einer App		
2.4	Der Betrieb vermittelt einen gepflegten Gesamteindruck.	Pflege, Sauberkeit, Alter, Zustand und Qualität des Betriebes/des Gebäudes und der Anlagen, Die Einrichtungsgegenstände und Möbel sind in funktionsfähigem einwandfreiem Zustand. Die Betten und Matratzen befinden sich in einem guten und gepflegten Zustand. Sauberkeit, Dekoration, Gartenpflege z.B. Blumen, (individualisierte) Willkommensschilder, (individualisierte) Parkplatzschilder, Auszeichnung der familien-ferien ist sichtbar		4
2.5	Die Wohn- und Aufenthaltsbereiche vermitteln eine familienfreundliche Atmosphäre.	z.B. Kindergarderobe im Eingangsbereich, Gestaltung durch Farbwahl/Bilder/Fotos, Namensgebung der Wohnungen, kindlich gestaltete Wegweiser, Akzente durch Wahl der Bettwäsche, Teppiche etc.		2

3 AUSSTATTUNG DER UNTERKUNFT

3.1 Hotels, Pensionen

- | | | | | |
|-------|--|---|--|--|
| 3.1.1 | Alle Familienzimmer verfügen über eine Informationsmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und für Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien. | wichtige Adressen wie Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken, Kinderbetreuung, Babysitter-Service, Verleihangebot zusätzlicher Ausstattung (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.), Freizeitangebote für Kinder und Erwachsene auch Schlechtwetterangebote sowohl direkt im Betrieb als auch in der Umgebung, Einkaufsmöglichkeiten etc. | | |
|-------|--|---|--|--|



	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.	Ein Hinweis auf der Webseite oder in der Informationsmappe ist ausreichend; ein Aufsteller oder Verbotsschild ist nicht notwendig.		
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 Speisen- & Getränkeangebot zur Verfügung.	z.B. Saft- oder Teebar, Getränke- und Snackautomat auf dem Flur, Wasserkocher im Zimmer, Snackauswahl oder Obststeller an der Rezeption		2
3.1.6	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Abholung der Gäste auf Wunsch vom nächstgelegenen öffentlichen Verkehrsmittel; „Notfall-Ausstattung“ für Kleinkinder: feuchte Tücher, Babycreme, Kinderwagen/Buggy und Rückentragage zum Ausleihen, Baby-Sonnencreme, Schnuller und Fläschchen (original verpackt), Wärmflasche; Notfall-Ausstattung vollständig in kleinem Körbchen oder Wickeltasche arrangieren, Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk für Kinder/Familie (z.B. eigene Merchandising-Artikel oder der familien-ferien), Fahrradverleih inkl. Helme/Kindersitze/Fahradanhänger etc.		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.			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
3.2 Ferienwohnungen & Appartements					
3.2.1	Alle Familienwohnungen verfügen über eine Informationsmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien.	wichtige Adressen wie Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken, Kinderbetreuung, Babysitter-Service, Verleihangebot zusätzlicher Ausstattung (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.), Freizeitangebote für Kinder und Erwachsene auch Schlechtwetterangebote sowohl direkt im Betrieb als auch in der Umgebung, Einkaufsmöglichkeiten etc.			
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 Appartements 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			
3.2.3	Alle Familienwohnungen/-appartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche.	Ein Hinweis auf der Webseite oder in der Informationsmappe ist ausreichend; ein Aufsteller oder Verbotsschild ist nicht notwendig.			
3.2.4	Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste.	z.B. mit Brötchenservice, Getränkeservice, Einkaufsservice, Frühstücksservice, Hofladen etc.			2
3.2.5	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Abholung der Gäste auf Wunsch vom nächstgelegenen öffentlichen Verkehrsmittel; „Notfall-Ausstattung“ für Kleinkinder: feuchte Tücher, Babycreme, Kinderwagen/Buggy und Rückentrage zum Ausleihen, Baby-Sonnencreme, Schnuller und Fläschchen (original verpackt), Wärmflasche; Notfall-Ausstattung vollständig in kleinem Körbchen oder Wickeltasche arrangieren, Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk für Kinder/Familie (z.B. eigene Merchandising-Artikel oder der familienferien), Fahrradverleih inkl. Helme/Kindersitze/Fahradanhänger etc.			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, Windelimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, Baby-Phone, Nachtlicht			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
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.	wichtige Adressen wie No- trufnummern/Kinderarzt/ Apotheken, Kinderbetreuung, Babysitter-Service, Verleihange- bot zusätzlicher Ausstattung (Kinderbett, Flaschenwärm- er, etc.), Freizeitangebote für Kinder und Erwachsene auch Schlechtwetterangebote sowohl direkt im Betrieb als auch in der Umgebung, Einkaufsmöglich- keiten etc.			
3.3.3	Der Campingplatz verfügt über einen Sanitärbereich mit separatem Kinder-WC, Kinderwasch- G -duschaum.				
3.3.4	Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste.	Brötchenservice, Getränkeser- vice, Einkaufservice, Frühstück- service, Supermarkt etc.			2
3.3.5	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Abholung der Gäste auf Wunsch vom nächstgelegenen öffentli- chen Verkehrsmittel; „Notfall- Ausstattung“ für Kleinkinder: feuchte Tücher, Babycreme, Kinderwagen/Buggy und Rückentrag zum Ausleihen, Baby-Sonnencreme, Schnul- ler und Fläschchen (original verpackt), Wärmflasche; Not- fall-Ausstattung vollständig in kleinem Körbchen oder Wickel- tasche arrangieren, Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk für Kinder/Familie (z.B. eigene Merchandising-Artikel oder der familien-ferien), Fahrradverleih inkl. Helme/Kindersitze/Fahr- radanhänger etc.			4
3.3.6	Auf Wunsch kann auf dem Campingplatz eine großzügige Baby- und Kleinkinderbedarfsaus- stattung ausgeliehen werden (auch gegen Gebühr). Auf dieses Angebot wird aktiv hingewiesen.	Wickelaufgabe, Windeleimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschen- wärmer, 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. Schubladensicherung, Treppenschutzgitter, abschließbare Fenster, Rausfallschutz an Hochbetten, Verschluss von Reinigungsmitteln und Medikamenten, regelmäßige Sicherheitsprüfung der Anlagen bzw. der Spielgeräte und Spielzeuge, Handläufe, Gitter vor Treppen, Anti-Rutschmaßnahmen im Sanitärbereich		
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.			
4.4	Der Betrieb informiert die Gäste aktiv vor der Anreise auf Gefahren in Form von offenen Gewässern (soweit vorhanden).	Hinweis auf der Webseite, im Rahmen der Beantwortung von Anfragen, ergänzend persönlich vor Ort bei Anreise		
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



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
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	Die Spielplätze / Aufenthaltsbereiche werden regelmäßig überprüft und instandgesetzt. Festgestellte Mängel und Verunreinigungen werden umgehend beseitigt. Die Außenanlagen sind in einem einwandfreien und funktionsfähigen Zustand. Zum Zeitpunkt der Prüfung liegen keine erkennbaren Gefahren vor. Es gibt angemessene Sitzmöglichkeiten für die Eltern direkt am Spielplatz.		4
5.3.3	Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten	werden nur sehr wenige Geräte angeboten oder die Erwartungen an die Spielplatzgröße in einen Betrieb dieser Art übertroffen		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









	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
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. "Zeit für Zwei"-Angebote für Eltern (gegen Entgelt) z.B. kulinarische kulturelle und/oder Entspannungsangebote; Lagerfeuer mit Stockbrot Grillen, gemeinsame Grillabende, Wanderungen, im Stall mitarbeiten, Kinder-Kochkurse, Reitstunden, Kindertheater, Picknick... Zusätzlich liegt das Familien-Ferienprogramm der Destination aus.		4
5.5.2	Wie regelmäßig 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	Der Betrieb, die Betriebsleitung oder die Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienurlaub und Servicequalität (z.B. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland oder weitere).	nachweislich mindestens 1 x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter (Teilnahmebestätigung, Zertifikat o.Ä.)		4
5.7	Der Betrieb führt regelmäßig Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung durch.	Gästabefragung, aktives Beschwerdemanagement, Auswertungen der Bewertungen auf Onlineportalen und Nutzung zur gezielten Weiterentwicklung des Angebots, Vorlage eines Gästebuches und systematische Auswertung der Rückmeldungen		2

Teilnahme unter
landeswettbewerb.familien-ferien.de

KRITERIEN

FAMILIENFREUNDLICHE GASTRONOMIE



	Tipps	Qualitäts- kriterium	Muss- kriterium	Pkt.	
1 INFORMATION & RESERVIERUNG					
1.1	Webpräsenz des Betriebs (Homepage mit Familienangeboten in Wort und Bild sowie Präsentation im Social Web)	Nutzung der eigenen Webseite sowie der Medien des Social Web (Facebook, Google, Bewertungsportale) zur Darstellung der familienrelevanten Angebote sowie Pflege von Öffnungszeiten, Bildern usw.			6
1.2	Die familien-ferien Qualitätsgarantie und das Siegel werden aktiv in der gesamten Außenkommunikation eingebunden (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern).	Das Siegel wird in alle online und offline Medien eingebunden, eine Tafel mit dem Siegel ist sichtbar am Eingang angebracht, Merchandisingartikel der familien-ferien sowie Malvorlagen etc. werden beispielsweise genutzt.			
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 Speiseangebot, Angebot von regional-typischen, saisonalen Gerichten auch auf der Kinderkarte			4
2.2.2	ist in Qualität und Aufmachung sehr ansprechend	Gestaltung, Comics, kindgerechte Namen der Gerichte, Erscheinungsbild der Karte (Ergänzung von Zusatzinformationen wie Spielecke, Hinweis auf Spiele am Tisch usw. - Kommunikation der besonderen Serviceleistungen für Familien)			4
2.3	Mindestens zwei nichtalkoholische Getränke sind im Verkaufspreis günstiger als das günstigste alkoholhaltige Getränk.	Preis pro Ausgabemenge, nicht Einheitsvolumen			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
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
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				2
3.3.2	Qualität und Pflege des Spielbereichs und des Spielangebotes				2
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				3
3.4.2	Qualität und Pflege der angebotenen Spielgeräte und der Fläche				3
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 familienrestaurant sichtbar etc.			2
4.3	Abstellbereiche 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	Kindgerechtes Geschirr, Besteck und Kleinkindergläser sind vorhanden und werden Familien aktiv angeboten.				
4.8	Auf Wunsch der Familie werden Kinder selbst nach ihren Wünschen gefragt und zuerst bedient.				



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
4.9	Eine kostenlose Aufwärmöglichkeit für Babynahrung wird aktiv angeboten.			
4.10	Kinder erhalten in Ihrem Betrieb ein kleines Geschenk/Give-Away.	Merchandising-Artikel der Destination oder der familienferien, kleines Spielzeug, Süßigkeiten, Kugel Eis, Bastelbogen etc.		2
4.11	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen		2
4.12	Der Betrieb, die Betriebsleitung oder die Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienurlaub und Servicequalität (z.B. Zertifizierung nach Servicequalität Deutschland oder weitere)	nachweislich mindestens 1 x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter (Teilnahmebestätigung, Zertifikat o.Ä.)		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 Gartenteich, 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.familien-ferien.de

KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHE FREIZEIT-EINRICHTUNG



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
1 INFORMATION					
1.1	Printinformation der Attraktion mit Familienangeboten			2	
1.2	Homepage der Attraktion mit Familienangeboten in Wort und Bild	Logo familien-ferien und Link zu www.familien-ferien.de (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern); Attraktive, emotionale Darstellung der besonderen Angebote, Leistungen und Services für Familien; Aktualität der Seite; Qualität, Anspruch und Professionalität der Seite (z.B. Bildeinsatz, Orientierung/Navigation)			6
1.3	Präsentation des Betriebs im Social Web sowie Nutzung und Umgang mit entsprechenden Plattformen (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)	Präsenz bzw. Darstellung des Betriebes auf Plattformen (z.B. Aktualität, Regelmäßigkeit, Themenrelevanz für Familien, Qualität der Beiträge usw.), Umgang mit Kundenbewertungen in Portalen usw.			4
1.4	Die familien-ferien Qualitätsgarantie und das Siegel werden aktiv in der gesamten Außenkommunikation eingebunden (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern).	Das Siegel wird in alle online und offline Medien eingebunden, eine Tafel mit dem Siegel ist sichtbar am Eingang angebracht, Merchandisingartikel der familien-ferien sowie Malvorlagen etc. werden beispielsweise genutzt (in angemessenem Rahmen, sofern keine eigene Sympathiefigur vorhanden ist).			
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.			2	



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
3 ORIENTIERUNG					
3.1	Eine ausreichende Anzahl an gekennzeichneten, kinderfreundlichen und geschulten Ansprechpartnern/Info-Scouts steht den Gästen zur Verfügung.			2	
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 kindergauglich.	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 "familienferien" durch Schild oder Fahne sichtbar etc.			2
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, Kinder Audio-Guide, bei Bädern: Spaßbecken, Rutsche etc.			4
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, die Betriebsleitung oder die Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienurlaub und Servicequalität (z.B. Zertifizierung nach Servicequalität Deutschland oder weitere).	nachweislich mindestens 1 x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter (Teilnahmebestätigung, Zertifikat o.Ä.)			4
4.6.1	Der Betrieb führt regelmäßig Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung durch.	Gästabefragung, Beschwerdemanagement oder gezielte Auswertung von Gästebewertungen auf Onlineportalen			2



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
4.7	Der Betrieb nimmt eine Preisdifferenzierung für Familien vor (z.B. Familienkarte, Eltern-Kind-Karte, Erwachsenen- oder Kinderermäßigung, freier Eintritt bis zu einem attraktiven Alter, „Familihtag“).			
4.8	Falls Gastronomie vorhanden ist: Die Familienorientierung des Betriebes zieht sich bis hin zur Gastronomie.	z.B. Hochstühle, bemalbare Tischsets/Malpapier/Malbücher, kindgerechte Speisen und Getränke		

5 SPIEL-/ERLEBNISBEREICHE

5.1	Die Spielbereiche/Erlebnisbereiche sind nach Alter der Kinder getrennt.	Babyzone, Kleinkinderbereich, Teenies etc.			4
5.2	Die Spielbereiche/Erlebnisbereiche bieten eine große Vielfalt an Spielmöglichkeiten und sind zahlreich.				3
5.3	Die Qualität und Pflege der Spielbereiche/Erlebnisbereiche sind vorbildlich.				3
5.4	Die Spielbereiche/Erlebnisbereiche sind im Hinblick auf die Aufbereitung und Ausgestaltung auf die Nutzung durch Kindern ausgerichtet.	Spezielle Einheiten für Kinder bzw. kinderorientierte Themen, Podeste für hohe Vitrinen, angemessene Texttafeln für Kinder je nach Art der Einrichtung z.B. Quiz, Bastelbögen, Suchspiele für Kinder und Familien bei Museen			

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.				