



# KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHE GEMEINDE / STADT / REGION



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
<b>1 INFORMATION &amp; SERVICE</b>					
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 <a href="http://www.familien-ferien.de">www.familien-ferien.de</a> (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern); Attraktive, emotionale Darstellung der besonderen Angebote, Leistungen und Services für Familien, eigener Menüpunkt „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, Google, 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			4
1.4	Mystery-Anfrage (Email) mit Versand der angefragten Informationen oder Zwischenbescheid	Rückmeldung (an Werktagen) innerhalb von 24 Stunden mit Auskunft zu verfügbaren Unterkünften, Informationen zu familienfreundlichen Angeboten im Ort/in der Region, Eingehen auf individuelle Fragen, ggf. Zusenden weiterer Informationen per Post			6
1.5	Leitbild, Auszug aus Marketingstrategie oder Tourismuskonzept für die Kundengruppe Familie	Ausrichtung des Ortes/der Region auf die Zielgruppe ist strategisch verankert			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 Offlinemedien eingebunden, die familien-ferien Ausflugskarte 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 (in angemessenem Rahmen, sofern keine eigene Sympathiefigur vorhanden ist)			



	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 familienferien 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 familienferien.		
<b>2 SERVICE UND TOURIST-INFORMATION</b>				
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	Bei Gästeanfragen kann die TI zu barrierefreien Angeboten informieren.			
2.4	Der Ort vermittelt einen familienorientierten, gepflegten Gesamteindruck	Qualität und Pflege öffentliche Einrichtungen, Wege, Grünflächen, Atmosphäre, Fahne oder Schild "familienferien" an Ortseingängen		2
2.5	Kurzparkmöglichkeiten sowie eine ÖPNV-Haltestelle stehen in der Nähe der TI zur Verfügung			
2.6	Eine öffentliche und ausgeschilderte Toilette mit Wickelmöglichkeit befindet sich in unmittelbarer Nähe zur TI.			
2.7	In der TI oder in einsehbarer Entfernung finden Kinder einen Kinderaufenthalts- und Spielbereich.			
2.7.1	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
2.7.2	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
2.8	Die Tourist-Information hat eine destinationsübergreifende Qualitätssicherung etabliert.			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
<b>2.8.1</b>	Die Leitung und die Mitarbeiter der Tourist-Information besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienurlaub und Servicequalität.	Nachweislich mindestens 1 x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter, Teilnahmebestätigung, Zertifikat o.Ä. (z.B. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland)			4
<b>2.8.2</b>	Die Tourist-Information nutzt Instrumente der internen Qualitätssicherung	z.B. Gästebefragungen, aktives Beschwerdemanagement, Auswertung von Gästebewertungen			
<b>2.8.3</b>	Der Ort/die Region bietet den familienfreundlichen Betrieben ganzjährige Unterstützung durch gezieltes „Coaching“.	z.B. Gastgeberunden, Impulse, Werbeartikel/Merchandising der Destination werden aktiv zur Verfügung gestellt, Vorbereitung auf den Wettbewerb, Begleitung bei der Umsetzung der Juryempfehlungen			
<b>2.9</b>	Bietet die TI besonders außergewöhnliche Serviceleistungen für Familien an? Bitte nennen Sie diese.	Alles, was über Standardleistungen hinausgeht, Beispiele sind: kleine Aufmerksamkeit für Kinder, Verleih von Kinderbuggy, Kindertragesitz, Kinderfahrrädern; Spielen, Kinderbüchern usw.; Infos in der TI zur ärztlichen Versorgung (Notfalladressen bzw. Dienstplan Ärzte/Apotheken), Vergünstigungen für Familien, besondere Führungen für Kinder/Familien			4
<b>2.10</b>	Der Ort verfügt über ein im Wettbewerb ausgezeichnetes familien-restaurant.				2

### 3 FREIZEITANRICHTUNGEN

<b>3.1</b>	Der Ort/die Region verfügt über eine angemessene Anzahl an Indoor-Freizeitanrichtungen mit Schwerpunkt Familienangebot	zusätzlich zur Spielecke in der Tourist-Info, z.B. Spielhaus, Spielscheune oder Museum, Hallenbad jeweils mit Familien-/Kinderangeboten. Diese können auch von privaten Betreibern angeboten werden. Alternativ: Einbindung von Angeboten in der Umgebung (max. 30 Minuten Fahrtzeit) bzw. Kooperationen mit diesen, z.B. als Teil der Gästekarte. bis 200.000 ÜN mind. 1 Einrichtung, bis 450.000 ÜN mind. 2 Einrichtungen, ab 450.000 ÜN mind. 3 Einrichtungen			
<b>3.1.1</b>	Besonderheiten, außergewöhnliche Einrichtungen	Standard z.B. einfaches Spielzimmer, Außergewöhnlich z.B. Themenspielpark oder Kinderforschungszentrum			4
<b>3.1.2</b>	Qualität, Pflege, Alter und Sauberkeit der Einrichtungen	Alter, Pflege, Sauberkeit			4



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
<b>3.2</b>	Der Ort/die Region verfügt über eine angemessene Anzahl an Outdoor-Freizeiteinrichtungen mit Schwerpunkt Familienangebot	zusätzlich zu den kommunalen Spielplätzen. Diese können auch von privaten Betreibern angeboten werden. Alternativ: Einbindung von Angeboten in der Umgebung (max. 30 Minuten Fahrtzeit) bzw. Kooperationen mit diesen, z.B. als Teil der Gästekarte. bis 200.000 ÜN mind. 1 Einrichtung, bis 450.000 ÜN mind. 2 Einrichtungen, ab 450.000 ÜN mind. 3 Einrichtungen			
<b>3.2.1</b>	Besonderheiten, außergewöhnliche Einrichtungen	Standard z.B. Waldlehrpfad, außergewöhnlich z.B. Märchenpfad mit Figuren, Audio etc.			<b>4</b>
<b>3.2.2</b>	Qualität, Pflege, Alter und Sauberkeit der Einrichtungen	Alter, Pflege, Sauberkeit			<b>4</b>
<b>3.3</b>	Der Ort verfügt über ansprechende öffentliche Spielplätze				
<b>3.3.1</b>	Anzahl an Spielplätzen	angemessen = 1, außergewöhnlich großes Angebot = 2			<b>2</b>
<b>3.3.2</b>	Besonderheiten, Anspruch und Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten	gibt es ein schlüssiges Konzept z.B. Waldspielplatz oder passend zur thematischen Ausrichtung des Ortes? Stehen besondere Spielgeräte zur Verfügung? Sind die Spielgeräte Standard oder fördern sie Motorik, Kreativität etc.?			<b>4</b>
<b>3.3.3</b>	Qualität und Pflege der Spielplatzeinrichtungen und der Fläche	Wie sind Pflege, Sicherheit, Funktionstüchtigkeit der Spielgeräte? Wird regelmäßig gemäht?			<b>4</b>
<b>3.3.4</b>	Aufenthaltsqualität für Eltern auf den zentralen Spielplätzen	Sitzgelegenheiten nahe dem Sandkasten, Art der Sitzgelegenheiten (Parkbank, Himmelsliege, Hängematte etc.), Verpflegungsmöglichkeiten (Café, Kiosk etc.), Spieleinrichtungen für Erwachsene			<b>2</b>
<b>3.3.5</b>	Öffentliche Spielplätze sind von Parkplatz und Straßenverkehr abgeschildert (Sicherheits-Kriterium: muss erfüllt werden)				
<b>3.4</b>	Der Ort/die Region verfügt über eine Kinderortsrallye/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.
<b>4 KINDER- UND FAMILIENPROGRAMM</b>				
<b>4.1</b>	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.			
<b>4.1.1</b>	Abwechslung, Besonderheiten und Kreativität des Ferienprogramms			<b>4</b>
<b>4.1.2</b>	Qualität der Kommunikation des Ferienprogramms			<b>4</b>
<b>4.2</b>	Es werden Plätze für Urlaubsgäste im Ferienprogramm blockiert, sodass auch eine kurzfristige Buchung der Programmpunkte möglich ist.			

Teilnahme unter  
[bw.tourismusnetzwerk.info](http://bw.tourismusnetzwerk.info)