



KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHER BEHERBERGUNGSBETRIEB



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	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, Pauschalen und familienrelevanten Freizeitaktivitäten in der Umgebung, eigener Menüpunkt „Familien/Kinder“; Anfahrtsbeschreibung, Ausstattung Aktualität der Seite (Bilder, Preise, Termine); 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, Google, etc.)	Präsenz bzw. Darstellung des Betriebes 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 Reservierung oder Zwischennachricht	Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden mit Verfügbarkeiten oder Alternativvorschlag, Informationen zu Ausstattung und Umgebung, die für Familien interessant sind, Eingehen auf individuelle Fragen			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 Offlinemedien 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, Einrichtungsgegenstände und Möbel sind in funktionsfähigem, einwandfreiem und gepflegtem Zustand. Sauberkeit, Dekoration, Gartenpflege z.B. Blumen, (individualisierte) Willkommensschilder, (individualisierte) Parkplatzschilder		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 Gästemappe (digital oder gedruckt) mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und für Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien.	Wichtige Adressen wie Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken Informationen zu zusätzlichem Verleihangebot (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.) Freizeitangebote für Kinder/Familien im Betrieb und auch in der Umgebung, Schlechtwettertipps, 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 Hotelappartements mit zwei 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/-appartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche.	Ein Hinweis auf der Webseite oder in der Gästemappe 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 Obstteller an der Rezeption			2
3.1.6	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Alles, was über Standard-Leistungen hinausgeht, Beispiele sind: Abholservice vom Bahnhof, Verleihangebote (Rückentrag, Fahrräder, Bolterwagen, Kinderwagen,...), Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk (z.B. eigene Produkte, Merchandising-Artikel), „Notfallausstattung“ für Kleinkinder (Windeln, Feuchttücher, Creme, Wärmflasche,...); besondere Einrichtungen wie Sauna, Pool, Grillhütten, eigene Erlebniswege; Aktionen für Stammgäste			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, Windelweimer, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, 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 Gästemappe (digital oder gedruckt) mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien.	Wichtige Adressen wie Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken Informationen zu zusätzlichem Verleihangebot (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.) Freizeitangebote für Kinder/Familien im Betrieb und auch in der Umgebung, Schlechtwettertipps, 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 Gästemappe 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.	Alles, was über Standard-Leistungen hinausgeht, Beispiele sind: Abholservice vom Bahnhof, Verleihangebote (Rückentrage, Fahrräder, Bolterwagen, Kinderwagen,...), Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk (z.B. eigene Produkte, Merchandising-Artikel), „Notfallausstattung“ für Kleinkinder (Windeln, Feuchttücher, Creme, Wärmflasche,...); besondere Einrichtungen wie Sauna, Pool, Grillhütten, eigene Erlebniswege; Aktionen für Stammgäste			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, Windelleimer, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, Nachtlicht			
3.2.7	Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung.				



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
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 Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken Informationen zu zusätzlichem Verleihangebot (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.) Freizeitangebote für Kinder/Familien im Betrieb und auch in der Umgebung, Schlechtwettertipps, Einkaufsmöglichkeiten, etc.		
3.3.3	Der Campingplatz verfügt über einen Sanitärbereich mit separatem Kinder-WC, Kinderwasch- & -duschaum.	Kinder-WC oder Toilettenaufsatz, Stehschemel für Waschbecken oder abgesenkter Kinderwaschtisch, Wickelmöglichkeit		
3.3.4	Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste.	Brötchenservice, Getränkeservice, Einkaufsservice, Frühstücksservice, Supermarkt etc.		2
3.3.5	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Alles, was über Standardleistungen hinausgeht, Beispiele sind: Abholservice vom Bahnhof, Verleihangebote (Rückentrag, Fahrräder, Bolterwagen, Kinderwagen,...), Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk (z.B. eigene Produkte, Merchandising-Artikel), „Notfallausstattung“ für Kleinkinder (Windeln, Feuchttücher, Creme, Wärmflasche,...); besondere Einrichtungen wie Sauna, Pool, Grillhütten, eigene Erlebniswege; Aktionen für Stammgäste		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		
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.	Shutter-Steckdosen oder Klebesicherungen, FI-Schalter sind nicht ausreichend		
4.3	Verkehrsgesicherte Lage: alle Aufenthalts- und Spielmöglichkeiten und deren Zugänge sind vom Straßenverkehr getrennt oder verkehrssicher erreichbar.	„verkehrssicher erreichbar“ bedeutet: gut einsehbare Verkehrssituation, Tempo 30 oder verkehrsberuhigter Bereich, geringes Verkehrsaufkommen sowie Warnhinweise (Aufsteller) für Autofahrer. Zudem ist über die Gästemappe sowie bei Anreise auf die Gefahrensituation hinzuweisen.		
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, Zustand, Vollständigkeit, Ordnung		4
5.2.3	Vielfalt und Auswahl der angebotenen Spielsachen	Gesellschaftsspiele, Basteln, Malen, Bücher, Medien, Filme, Videospiele, Spielzeug wie Lego, Puppen, Eisenbahn, Autos, Holzklötze etc. für verschiedene Altersgruppen		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. Spielplatz passend zur Unterkunft? 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 Aufenthaltsmöglichkeiten für die Eltern direkt am Spielplatz.		4
5.3.3	Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten	Werden nur sehr wenige Geräte angeboten oder werden die Erwartungen an die Spielplatzgröße in einem 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 Bauernhof (Kindergartenwerkzeug, Tretraktor) oder Ähnliches		4
5.4.2	Qualität, Pflege und Präsentation der Spielgeräte	Alter, Zustand, Vollständigkeit, Ordnung		4
5.4.3	Vielfalt, Auswahl und Umfang der angebotenen Spielsachen	abwechslungsreicher Mix für verschiedene Altersgruppen, z.B: Schaufeln, Eimer, Springseile, Federball, Bälle, Straßenkreide, kindgerechte Werkzeuge, Tischtennis, Volleyball, Wurf- und Fangspiele, Trampolin, Tore, Fahrzeuge wie Tretraktoren Kettcar, Bobbycar		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	Lagerfeuer, Stockbrot grillen, gemeinsame Grillabende, Wanderungen, im Stall mitarbeiten, Kinder-Kochkurse, Reitstunden, Kindertheater, Picknick etc. oder auch Angebote für Eltern z.B. kulinarische kulturelle und/oder Entspannungsangebote - müssen nicht kostenlos sein Zusätzlich liegt das Familienferienprogramm 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	Nachweislich mindestens 1 x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter, Teilnahmebestätigung, Zertifikat o.Ä. (z.B. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland, Teilnahme an Seminaren der familien-ferien)		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, systematische Auswertung der Rückmeldungen		2

Teilnahme unter
bw.tourismusnetzwerk.info