



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