



# KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHER BEHERBERGUNGSBETRIEB



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
<b>1 INFORMATION &amp; BUCHUNG</b>					
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	
<b>2 ALLGEMEINE MERKMALE</b>					
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
<b>3 AUSSTATTUNG DER UNTERKUNFT</b>					
3.1	<b>Hotels, Pensionen</b>				
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.	
<b>3.1.2</b>	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			
<b>3.1.3</b>	Alle Familienzimmer/-appartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche. Es wird aktiv darauf hingewiesen	Schild, Aufsteller, Infomappe etc.			
<b>3.1.4</b>	Auch in den zentralen Beherbergungsbereichen sind die Sanitärbereiche kinderfreundlich ausgestattet	Kinder-WC oder Toilettenaufsatz, Stehschemel für Waschbecken, Wickelmöglichkeit			
<b>3.1.5</b>	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
<b>3.1.6</b>	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen			4
<b>3.1.7</b>	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			
<b>3.1.8</b>	Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung				
<b>3.2 Ferienwohnungen &amp; Apartments</b>					
<b>3.2.1</b>	Alle Familienwohnungen verfügen über eine Informationssmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien				
<b>3.2.2</b>	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, Wickelauflage, Windeleimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, Baby-Phone, Nachtlicht			
3.2.7	Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung				
<b>3.3 Campingplätze</b>					
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.	Wickelauflage, Windeleimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Babyflaschenwärmer, Baby-Phone			
3.3.7	Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung				



	Tipps	Qualitäts- kriterium	Muss- kriterium	Pkt.
<b>4 KINDGERECHTE SICHERHEIT IM HAUS UND DEN ANLAGEN</b> (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			
<b>5 FREIZEITANGEBOTE &amp; AKTIVITÄTEN MIT DEN HAUSGÄSTEN</b>				
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 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
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

Teilnahme unter  
[landeswettbewerb.familien-ferien.de](http://landeswettbewerb.familien-ferien.de)