



# KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHE FREIZEIT-EINRICHTUNG



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
<b>1 INFORMATION</b>				
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 <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; 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).		
<b>2 EINGANGSBEREICH</b>				
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.	
<b>3 ORIENTIERUNG</b>					
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			
<b>4 EINRICHTUNGEN, ATTRAKTIONEN UND SERVICE</b>					
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 (sofern bei Indoor-Freizeiteinrichtungen möglich).				
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, „Familientag“).			
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 Vitрины, 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.				