










# KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHER BEHERBERGUNGSBETRIEB



|                                    | Tipps  | Qualitätskriterium  | Musskriterium  | Pkt. |
|------------------------------------|--|---|--|------|
| <b>1 INFORMATION &amp; BUCHUNG</b> |  |   |  |      |
| 1.1                                | Hauseigene Printinformation mit Familienangeboten  |    |  | 2    |
| 1.2                                | Homepage 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/Kinder" mit Darstellung von Pauschalen, besonderen Angeboten sowie Hinweis auf familienrelevante Freizeitaktivitäten in der Umgebung, Anfahrtsbeschreibung auf der Homepage, Aktionsangebote, Ausstattung "Was können Familien zu Hause lassen" etc.); Aktualität der Seite (Veranstaltungen, Pauschalen); Qualität, Anspruch und Professionalität der Seite (z.B. Bildeinsatz, Orientierung/Navigation) | <br> | 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                                | Mystery-Anfrage (Email) mit Versand der Reservierung bzw. Buchungsbestätigung oder Zwischennachricht innerhalb von 24 Stunden sowie Anreiseinformation bis zum Gastgeber | <br>  |  | 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 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).  |   |      |



|                                     | Tipps  | Qualitätskriterium  | Musskriterium | Pkt. |
|-------------------------------------|--|---|---------------|------|
| <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 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, Die Einrichtungsgegenstände und Möbel sind in funktionsfähigem einwandfreiem Zustand. Die Betten und Matratzen befinden sich in einem guten und gepflegten Zustand. Sauberkeit, Dekoration, Gartenpflege z.B. Blumen, (individualisierte) Willkommensschilder, (individualisierte) Parkplatzschilder, Auszeichnung der familien-ferien ist sichtbar |               | 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    |
| <b>3 AUSSTATTUNG DER UNTERKUNFT</b> |  |   |               |      |
| <b>3.1 Hotels, Pensionen</b>        |  |   |               |      |
| 3.1.1                               | Alle Familienzimmer verfügen über eine Informationsmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und für Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien.                     | wichtige Adressen wie Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken, Kinderbetreuung, Babysitter-Service, Verleihangebot zusätzlicher Ausstattung (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.), Freizeitangebote für Kinder und Erwachsene auch Schlechtwetterangebote sowohl direkt im Betrieb als auch in der Umgebung, Einkaufsmöglichkeiten etc.   |               |      |



|              | 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/-apartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche.   | Ein Hinweis auf der Webseite oder in der Informationsmappe ist ausreichend; ein Aufsteller oder Verbotsschild ist nicht notwendig.  |               |      |
| <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 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    |
| <b>3.1.6</b> | Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.  | Abholung der Gäste auf Wunsch vom nächstgelegenen öffentlichen Verkehrsmittel; „Notfall-Ausstattung“ für Kleinkinder: feuchte Tücher, Babycreme, Kinderwagen/Buggy und Rückentragetasche zum Ausleihen, Baby-Sonnencreme, Schnuller und Fläschchen (original verpackt), Wärmflasche; Notfall-Ausstattung vollständig in kleinem Körbchen oder Wickeltasche arrangieren, Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk für Kinder/Familie (z.B. eigene Merchandising-Artikel oder der familienferien), Fahrradverleih inkl. Helme/Kindersitze/Fahradanhänger etc. |               | 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.  |   |               |      |



|   | Tipps   | Qualitätskriterium   | Musskriterium | Pkt. |   |
|---|---|--|---------------|------|---|
| <b>3.2 Ferienwohnungen &amp; Appartements</b> |   |  |               |      |   |
| <b>3.2.1</b>                                  | Alle Familienwohnungen verfügen über eine Informationsmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien.                               | wichtige Adressen wie Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken, Kinderbetreuung, Babysitter-Service, Verleihangebot zusätzlicher Ausstattung (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.), Freizeitangebote für Kinder und Erwachsene auch Schlechtwetterangebote sowohl direkt im Betrieb als auch in der Umgebung, Einkaufsmöglichkeiten etc.  |               |      |   |
| <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 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  |               |      |   |
| <b>3.2.3</b>                                  | Alle Familienwohnungen/-appartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche.   | Ein Hinweis auf der Webseite oder in der Informationsmappe ist ausreichend; ein Aufsteller oder Verbotsschild ist nicht notwendig.   |               |      |   |
| <b>3.2.4</b>                                  | Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste.  | z.B. mit Brötchenservice, Getränke-service, Einkaufservice, Frühstückservice, Hofladen etc.  |               |      | 2 |
| <b>3.2.5</b>                                  | Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.  | Abholung der Gäste auf Wunsch vom nächstgelegenen öffentlichen Verkehrsmittel; „Notfall-Ausstattung“ für Kleinkinder: feuchte Tücher, Babycreme, Kinderwagen/Buggy und Rückentrage zum Ausleihen, Baby-Sonnencreme, Schnuller und Fläschchen (original verpackt), Wärmflasche; Notfall-Ausstattung vollständig in kleinem Körbchen oder Wickeltasche arrangieren, Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk für Kinder/Familie (z.B. eigene Merchandising-Artikel oder der familien-ferien), Fahrradverleih inkl. Helme/Kindersitze/Fahradanhänger etc. |               |      | 4 |
| <b>3.2.6</b>                                  | Alle Familienzimmer verfügen über eine großzügige Baby- und Kleinkinderbedarfsausstattung, ggf. auch auf Wunsch.  | Kinder-WC oder Toilettenaufsatz, Stehschemel für Waschbecken, Wickelaufgabe, Windel-eimer, Baby-Badewanne, Babybett, Hochstuhl, Baby-flaschenwärmer, Baby-Phone, Nachtlicht  |               |      |   |



|                          | Tipps   | Qualitätskriterium  | Musskriterium | Pkt. |   |
|--------------------------|---|---|---------------|------|---|
| 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. | wichtige Adressen wie Notrufnummern/Kinderarzt/Apotheken, Kinderbetreuung, Babysitter-Service, Verleihangebot zusätzlicher Ausstattung (Kinderbett, Flaschenwärmer, etc.), Freizeitangebote für Kinder und Erwachsene auch Schlechtwetterangebote sowohl direkt im Betrieb als auch in der Umgebung, Einkaufsmöglichkeiten etc.   |               |      |   |
| 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.  | Abholung der Gäste auf Wunsch vom nächstgelegenen öffentlichen Verkehrsmittel; „Notfall-Ausstattung“ für Kleinkinder: feuchte Tücher, Babycreme, Kinderwagen/Buggy und Rückentragetasche zum Ausleihen, Baby-Sonnencreme, Schnuller und Fläschchen (original verpackt), Wärmflasche; Notfall-Ausstattung vollständig in kleinem Körbchen oder Wickeltasche arrangieren, Abschieds- oder Begrüßungsgeschenk für Kinder/Familie (z.B. eigene Merchandising-Artikel oder der familien-ferien), Fahrradverleih inkl. Helme/Kindersitze/Fahrradanhänger etc. |               |      | 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, Baby-Phone   |               |      |   |
| 3.3.7                    | Ein Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen Familien zur Verfügung.  |   |               |      |   |



|  | Tipps  | Qualitätskriterium   | Musskriterium | Pkt. |
|--|--|--|---------------|------|
| <b>4 KINDGERECHTE SICHERHEIT IM HAUS UND DEN ANLAGEN</b><br>(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.  |  |               |      |
| 4.3  | Verkehrsgesicherte Lage: alle Aufenthalts- und Spielmöglichkeiten und deren Zugänge sind vom Straßenverkehr getrennt oder verkehrssicher erreichbar. |  |               |      |
| 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  |               |      |
| <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    |



|              | Tipps   | Qualitätskriterium  | Musskriterium | Pkt. |
|--------------|---|---|---------------|------|
| <b>5.3</b>   | Der Betrieb verfügt über einen eigenen Spielplatz oder grenzt unmittelbar an einen frei zugänglichen Spielplatz an. |   |               |      |
| <b>5.3.1</b> | 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    |
| <b>5.3.2</b> | 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 Sitzmöglichkeiten für die Eltern direkt am Spielplatz. |               | 4    |
| <b>5.3.3</b> | Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten   | werden nur sehr wenige Geräte angeboten oder die Erwartungen an die Spielplatzgröße in einen Betrieb dieser Art übertroffen   |               | 4    |
| <b>5.4</b>   | Spielgeräte zum Spielen im Freien nach Altersgruppen  |   |               |      |
| <b>5.4.1</b> | 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    |
| <b>5.4.2</b> | Qualität, Pflege und Präsentation der Spielgeräte   | Alter, Beschädigungen, Ordnung  |               | 4    |
| <b>5.4.3</b> | 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    |



|              | Tipps   | Qualitätskriterium  | Musskriterium | Pkt. |
|--------------|---|---|---------------|------|
| <b>5.5</b>   | Der Betrieb bietet für Familien eigene Freizeitangebote bzw. Aktivitäten mit den Gastgebern.  |   |               |      |
| <b>5.5.1</b> | Vielfalt, Auswahl und Besonderheiten der angebotenen Aktivitäten sowie spezielle Angebote nur für Kinder oder nur für Eltern  | z.B. "Zeit für Zwei"-Angebote für Eltern (gegen Entgelt) z.B. kulinarische kulturelle und/oder Entspannungsangebote; Lagerfeuer mit Stockbrot Grillen, gemeinsame Grillabende, Wanderungen, im Stall mitarbeiten, Kinder-Kochkurse, Reitstunden, Kindertheater, Picknick... Zusätzlich liegt das Familien-Ferienprogramm der Destination aus. |               | 4    |
| <b>5.5.2</b> | 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    |
| <b>5.6</b>   | 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    |
| <b>5.7</b>   | Der Betrieb führt regelmäßig Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung durch.   | Gästabefragung, aktives Beschwerdemanagement, Auswertungen der Bewertungen auf Onlineportalen und Nutzung zur gezielten Weiterentwicklung des Angebots, Vorlage eines Gästebuches und systematische Auswertung der Rückmeldungen  |               | 2    |

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