









KRITERIEN FAMILIENFREUNDLICHER ORT / REGION



	Tipps	Qualitäts- kriterium	Muss- kriterium	Pkt.	
1 INFORMATION & SERVICE					
1.1	Printinformation der Tourist-Information mit Familienangeboten	Ortsprospekt, Gastgeberverzeichnis, Imagebroschüre inkl. Kennzeichnung von familienorientierten Gastgebern und Einrichtungen im Gastgeberverzeichnis			2
1.2	Homepage der Tourist-Information 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; Aktualität der Seite; Qualität, Anspruch und Professionalität der Seite (z.B. Bildeinsatz, Orientierung/Navigation)			6
1.3	Präsentation des Ortes/der Region im Social Web, sowie Nutzung und Umgang mit entsprechenden Plattformen (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)	Präsenz bzw. Darstellung des Ortes / der Region 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 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
1.6	Die familien-ferien Qualitätsgarantie und das Siegel werden aktiv in der gesamten Außenkommunikation eingebunden. (bei bereits ausgezeichneten Teilnehmern)	Die Qualitätsgarantie ("wofür stehen wir") wird auf der Webseite und in der Tourist-Information dargestellt. Das Siegel wird in alle online und offline Medien eingebunden, die familien-ferien Broschüre liegt in der Tourist-Information aus, eine Tafel mit dem Siegel ist sichtbar an der Tourist-Information angebracht, Merchandisingartikel der familien-ferien sowie Malvorlagen etc. werden beispielsweise genutzt usw.			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
1.7	Der Ort / die Region verfügt über einen Ansprechpartner für das Thema Familienurlaub, welcher regelmäßig an den AG-Sitzungen der familien-ferien teilnimmt.	Es gibt einen festen Ansprechpartner "Familienmanager" auch für den Kontakt mit der TMBW. Dieser Familienmanager bzw. mindestens ein Mitarbeiter, der mit dem Thema Familienurlaub innerhalb des Ortes/der Region betraut ist, besucht mindestens einmal jährlich die Arbeitsgruppen-Sitzungen der familien-ferien.			
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.				
2.5	Der Ort vermittelt einen familienorientierten, gepflegten Gesamteindruck	Qualität und Pflege öffentliche Einrichtungen, Wege, Grünflächen, Atmosphäre, Fahne oder Schild "familien-ferien" an Ortseingängen			2
2.6	Kurzparkmöglichkeiten sowie eine ÖPNV-Haltestelle stehen in der Nähe der TI zur Verfügung				
2.7	Eine öffentliche und ausgeschilderte Toilette mit Wickelmöglichkeit befindet sich in unmittelbarer Nähe zur TI				
2.8	In der TI oder in einsehbarer Entfernung finden Kinder einen Kinderaufenthalts- und Spielbereich				
2.8.1	Vielfalt, Abwechslung und Menge der angebotenen Spielmöglichkeiten	Spiele mit Fokus auf kurzzeitige Beschäftigung, Beschäftigungsmöglichkeiten zum Mitnehmen (z.B. ortsbezogene Mal- oder Bastelvorlagen, die nach dem Besuch der Tourist-Information auch mitgenommen werden können)			2
2.8.2	Qualität, Pflege, Atmosphäre und Platzierung des Spielbereichs	Die Spielbereiche sind an die Positionierung, die Marke und die touristischen Themen der Region angelehnt, Spielmöglichkeiten und Gestaltung der Spielecke unterstreichen die Ausrichtung des Ortes.			2
2.9	Die Tourist-Information hat eine destinationsübergreifende Qualitätssicherung etabliert.				



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
2.9.1	Die Leitung und die Mitarbeiter der Tourist-Information besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen Familienurlaub und Servicequalität (z.B. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland)	nachweislich mindestens 1 x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter (Teilnahmebestätigung, Zertifikat o.Ä.)			4
2.9.2	Die Tourist-Information nutzt Instrumente der internen Qualitätssicherung (z.B. Gästebefragungen, aktives Beschwerdemanagement, Auswertung von Gästebewertungen etc.)				
2.9.3	Der Ort / die Region bietet den familienfreundlichen Betrieben ganzjährige Unterstützung durch gezieltes "Coaching".	z.B. Gastgeberrunden, Impulse, Werbeartikel/ Merchandising der Destination werden aktiv zur Verfügung gestellt, Vorbereitung auf den Wettbewerb, Begleitung bei der Umsetzung der Juryempfehlungen etc.			
2.10	Bietet die TI besonders außergewöhnliche Serviceleistungen für Familien an? Bitte nennen Sie diese.	Die Tourist-Information hält eine kleine Aufmerksamkeit für Kinder bereit. Verleih von Kinderbuggy, Kindertragesitz, Kinderfahrrädern, Kinderfahrradsitzen, Helmen; Spielen, Kinderbüchern usw.; Infos in der TI zur ärztlichen Versorgung (Notfalladressen bzw. Dienstplan Ärzte/Apotheken).			4
2.11	Der Ort verfügt über ein im Wettbewerb ausgezeichnetes familienrestaurant.				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, Diese können auch von privaten Betreibern angeboten werden.			
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



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
3.2	Der Ort / die Region verfügt über Outdoor-Freizeiteinrichtungen mit Schwerpunkt Familienangebot	zusätzlich zu den kommunalen Spielplätzen, Diese können auch von privaten Betreibern angeboten werden.		
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		
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, Anspruch und Umfang der angebotenen Spielmöglichkeiten	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	Aufenthaltsqualität für Eltern auf den zentralen Spielplätzen	Sitzgelegenheiten (Sandkasten, Parkbank oder Himmelsliege), Verpflegungsmöglichkeiten (Cafe, Kiosk etc.), Spieleinrichtungen für Erwachsene		2
3.3.5	Öffentliche Spielplätze sind von Parkplatz und Straßenverkehr abgeschirmt (Sicherheits-Kriterium: muss erfüllt werden)			
3.4	Der Ort / die Region verfügt über eine Kinderortsralley / einen Kinderstadtplan oder sonstige individuell ausgestaltete Angebote mit relevanten Anlaufstellen zur eigenen spielerischen Erkundung des Ortes oder bietet in den Ferienzeiten offene Kinder- und Familienstadtführungen an.			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
4 KINDER- UND FAMILIEN-PROGRAMM				
4.1 Das Familien- und Kinderprogramm für Urlaubsgäste beinhaltet in den Hauptferienzeiten mindestens zwei Veranstaltungen pro Woche mit Programmpunkten "Innen" und "Außen" sowie gemeinsame Angebote für Kinder und Eltern. Bei Regionen ist eine Veranstaltungen pro Woche je Ort ausreichend, sofern die Region ein gemeinsames Programm anbietet.	Die Hauptferienzeiten sind durch Sommerferien definiert. Es wird zu Marketingzwecken dennoch abgefragt, ob es auch ein Ferienprogramm in den anderen Ferienzeiten gibt (Pfingsten, Herbst, Winter).			
4.1.1 Abwechslung, Besonderheiten und Kreativität des Ferienprogramms	Thementage z.B. Piratentag, Apfeltag, Veranstaltungsreihen oder "nur" Bastelnachmittag, Bezug zu den regionsspezifischen Themen der Destination			4
4.1.2 Qualität der Kommunikation des Ferienprogramms	Auffindbarkeit und komfortable Buchbarkeit über Internet, Print, Aushang, Aufsteller, eigene Broschüre etc.; klare und übersichtliche Darstellung des Programms unter Angabe einer Altersempfehlung und weiterer relevanter Zusatzinformationen (Treffpunkt, Kosten, Zeitrahmen, besondere Ausrüstung wie Gummistiefel etc.)			4
4.2 Es werden Plätze für Urlaubsgäste im Ferienprogramm blockiert, sodass auch eine kurzfristige Buchung der Programmpunkte möglich ist.	Es ist eine angemessene Anzahl an Plätzen zumindest bei einem Teil der Veranstaltungen für Gästekinder frei zu halten. Dieser Service muss nicht aktiv kommuniziert werden.			

Teilnahme unter
landeswettbewerb.familien-ferien.de