

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Bitte senden Sie den ausgefüllten
Kriterienbogen an Ihren Kinderferienland
Lizenzpartner in Ihrer Region oder an
qualität@tourismusniedersachsen.de

Name / Adresse des Betriebes

Rechnungsadresse (falls abweichend von Betriebsadresse)

Inhaber

Kinderferienland Ansprechpartner in Ihrem Betrieb

Telefon / Fax / E-Mail / Internet

Hinweis: Möchten Sie auch einen zugehörigen Gastronomiebetrieb oder einen zugehörigen Beherbergungsbetrieb prüfen lassen, füllen Sie bitte den entsprechenden Kriterienbogen zusätzlich aus und schicken Sie diesen für die Antragstellung an Ihren Lizenzpartner.

Weitere Informationen zum Kinderferienland finden Sie unter:
Tourismusnetzwerk Niedersachsen | Qualitätsmanagement | Familienfreundlichkeit



Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Welcher Angebotsgruppe kann Ihr Betrieb zugeordnet werden

Hat Ihr Betrieb einen Schwerpunkt bezüglich der Altersgruppe gesetzt (Mehrfachnennung möglich)

Museum*	Bad	0 - 5 Jahre
Ski	Indoorspielplatz	6 - 10 Jahre
Tier-/Umwelt-/Naturpark		ab 11 Jahre
Sonstiges:		

Ich möchte an der Zertifizierung Kinderferienland teilnehmen. Dazu unterziehe ich mich einer Vor-Ort-Prüfung durch einen unabhängigen Prüfer und verpflichte mich damit folgenden Mindeststandards gegenüber unseren Gästen einzuhalten.

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Selbsteinschätzung
Betrieb

Einschätzung Prüfer
(nur vom Prüfer auszufüllen)

1. (Vorab)-Informationen und Buchung

- 1.1 Kompetente Ansprechpartner:innen mit Kenntnissen zum Thema Kinderferienland Niedersachsen im Betrieb vorhanden
- 1.2 Eigene Internetseite mit Darstellung von familienrelevanten Leistungen des Betriebes sowie Print-Information (muss zum Prüftermin vorhanden sein)
- 1.3 Eigener Menüpunkt "für Familien" auf der Internetseite
- 1.4 Das Kinderferienland Logo und Link zu www.kinderferienland-niedersachsen.de sind auf der eigenen Internetseite eingebunden. Der Nachweis ist eigenständig innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Daten an das Qualitäts-Team der TMN zu erbringen
- 1.5 Beratung, Anfrage und Buchung per Brief, Telefon und E-Mail möglich
- 1.6 Online Buchbarkeit des Angebots über eigene Internetseite und/oder externe Kanäle oder Möglichkeit der Überprüfung der Verfügbarkeit
- 1.7 Mobile Optimierung der Internetseite
- 1.8 Aktive Pflege des Google-My Business Eintrages
- 1.9 Aktivitäten in Social Media, z.B. Unternehmensseite auf Facebook, und/oder aktive Beantwortung von Online-Bewertungen
- 1.10 Versand von Informationen/ Bearbeitung von Anfragen innerhalb von 24 Stunden
- 1.11 Auslage des KinderFerienLand Printproduktes im Empfangsbereich



Muss-Kriterium



Kann-Kriterium

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Selbsteinschätzung
Betrieb

Einschätzung Prüfer
(nur vom Prüfer auszufüllen)

2. Orientierung, Service und Einrichtungen

- 2.1 Verkehrsgesicherte Lage: Spielmöglichkeiten, Erlebnisbereiche und Bewirtungsbereiche sind vom Straßenverkehr getrennt
- 2.2 Betriebseigene, familienfreundliche und gekennzeichnete Parkplätze für Gäste (alternativ mind. Kurzparkmöglichkeit oder Haltestelle des ÖPNV nahe Eingangs)
(Ausnahmen autofreie Orte, Inseln, Zonen)
- 2.3 Für Kinder eindeutig erkennbare Mitarbeiter/ Ansprechpartner/Info-Scouts. Bei größeren Betrieben zusätzlich Kindersuchdienst/ Infopoint
- 2.4 Verkehrswege innen/außen, Türen, Zugänge, etc. sind größtenteils barrierefrei/ kinderwagentauglich
- 2.5 Leitsystem/Beschilderung & Orientierungshilfen sind möglichst kindgerecht (Piktogramme, Symbolik, lesbare Schrift für Grundschul Kinder)
- 2.6 Abstellmöglichkeit für Kinderwagen
- 2.7 Sitzgelegenheiten zum Pausieren
- 2.8 Betrieb ist "ServiceQualität Deutschland" Stufe 1 zertifiziert
- 2.9 Betrieb ist "Reisen für Alle" zertifiziert



Muss-Kriterium



Kann-Kriterium

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Selbsteinschätzung
Betrieb

Einschätzung Prüfer
(nur vom Prüfer auszufüllen)

3. Sanitäreinrichtungen

- 3.1 Kostenlose Toiletten
- 3.2 Kinder-WC oder Toilettenaufsatz
- 3.3 Kinderwaschbecken oder rutschfester Hocker
- 3.4 Wickeltisch, Auflage und Eimer mit Deckel, zugänglich für Frauen und Männer (bei Einrichtungen, die vorrangig von Familien mit kleinen Kindern besucht werden)
- 3.5 Ausschilderung der Toiletten für Kinder deutlich zu erkennen
- 3.6 Regelmäßige Kontrolle der Sauberkeit durch Mitarbeiter
- 3.7 Raum zum Stillen

4. Sicherheit

- 4.1 Kindersicherung an Steckdosen in allen Bereichen, die Kindern zugänglich sind
- 4.2 Zentraler, der DIN-Norm entsprechender Verbandkasten kindgerecht ergänzt, z.B. mit Cool Pack, Kinderpflaster
- 4.3 Zentral vorgehaltenes Verzeichnis mit Notfallnummern



Muss-Kriterium



Kann-Kriterium

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Selbsteinschätzung
Betrieb

Einschätzung Prüfer
(nur vom Prüfer auszufüllen)

5. Außenspielbereich (wo relevant)

- 5.1 Sitzmöglichkeiten für Eltern nahe der Spielanlage bzw. direkte Beobachtungsmöglichkeit
- 5.2 Kinderspielplatz mit mind. 3 unterschiedlichen Spielelementen (z.B. Schaukel, Rutsche, Sandkasten, etc.)
- 5.3 Die Spielplätze/ Aufenthaltsbereiche werden regelmäßig überprüft und instandgesetzt, festgestellte Mängel und Verunreinigungen werden umgehend beseitigt
- 5.4 Jährliche Jahreshauptinspektion der Spielgeräte durch einen Sachkundigen z.B. vom TÜV

6. Gastronomie (falls vorhanden)

- 6.1 Kinderwagenabstellmöglichkeit
- 6.2 Mind. ein Angebot: Mitessen bei den Eltern, Kindermenü oder halbe Portionen
- 6.3. Kostenlose Aufwärmmöglichkeit für Babynahrung
- 6.4 Kinderhochstühle bzw. Sitzkissen zum Höhenausgleich in ausreichender Anzahl
- 6.5 Beschäftigungsangebot für unterschiedliche Altersgruppen wie Malsets, Bücher, o.ä.



Muss-Kriterium



Kann-Kriterium

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Selbsteinschätzung
Betrieb

Einschätzung Prüfer
(nur vom Prüfer auszufüllen)

Zusätzliche Kriterien

Museen/Ausstellungen

- Spezielle Einheiten für Kinder bzw. kinderorientierte Themen, erlebbare Bereiche, Programme für Kinder
- Kindgerechte Vorrichtung bei hohen Vitrinen (Podeste, mobile rutschfeste Hocker, o.ä.)
- Angemessene Texttafeln/ Informationsmaterial für Kinder

Bäder

- Getrennte Becken, mind. ein Becken für Kleinkinder (Seichtwasser, Warmwasser im Hallenbad)
- Mindestens eine Wasserrutsche
- Krabbelbox im Umkleidebereich, möglichst in Familienumkleiden
- Kostenfreie Ausleihe von Schwimmhilfen
- Sitzgelegenheiten für Familien

Tier/ Umwelt/ Naturpark

- Angemessene Texttafeln/ Informationsmaterial für Kinder
- Erlebbare Programme - Anfassen und Verstehen
- Streichel- und Füttermöglichkeiten



Muss-Kriterium



Kann-Kriterium

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Selbsteinschätzung
Betrieb

Einschätzung Prüfer
(nur vom Prüfer auszufüllen)

Indoorspielplätze

- Bereichsweise Fußbodenheizung (insb. In Kleinkinder-Zonen)
Hinweis: Alternativ zur Heizung z.B. gute Bodenisolierung/ Matten
- Angebote für verschiedene Altersgruppen
- Angebote für Eltern

Spezielle Skigebiete

- Abgegrenzter Kinderskihang/ Rodelhang für Kinder
- Lifтанlage für Kinder geeignet (keine Einer-Sessel)
- Ausleihe von Kinderskiausrüstung und Schlitten vorhanden

Ergänzungen und Anmerkungen zu den oben genannten Kriterien (nur vom Prüfer auszufüllen):



Muss-Kriterium



Kann-Kriterium

Kriterienbogen

für Freizeit- und Erlebnisbetriebe



Weitere Empfehlungen

Das Vorhandensein einer Klassifizierung (z. B. DEHOGA, DTV, DLG) wird empfohlen.

Als Familienbetrieb sollte man immer ein besonderes Augenmerk auf Verbesserung der Angebotsqualität und insbesondere des Services legen.

Mögliche Maßnahmen sind z. B.:

- Regelmäßige interne Qualitätssicherung (z. B. durch Gästebefragung / Beschwerdemanagement)
- Regelmäßige Teilnahme an themenrelevanten Schulungen
- Regelmäßige Schulung in Erster Hilfe (alle 2 Jahre), ggf. mit thematischem Fokus auf Kinder

Es wird empfohlen, für jede Buchung eine Reiserücktrittsversicherung anzubieten.

Der zu zertifizierende Betrieb muss durch einen Prüfer besichtigt werden. Eine Selbsteinstufung ist nicht möglich.

Folgende Muss-Kriterien wurden noch nicht erfüllt und müssen innerhalb von vier Wochen nachgebessert werden:

Wir erfüllen alle obigen Mindeststandards: Ja Nein

Wir akzeptieren die separat ausgehändigte vertragliche Vereinbarung und heißen Familien herzlich willkommen.

Ort, Datum

Name

Unterschrift Betrieb

Kriterienbogen

für Freizeit- und
Erlebnisbetriebe



Bitte denken Sie daran, folgende Anlagen beizufügen:

- Hausprospekt
- sofern vorhanden: Speisen- und Getränkekarten (Allgemeine Karten und Kinderkarte)

Anmerkungen:

Ihre Bewerbung kann nur anerkannt werden, wenn Sie **alle Muss-Kriterien** und **drei Kann-Kriterien** erfüllen.

Sonstige Hinweise:

Die unterschriebenen Kriterien der **Qualitätsverpflichtung** werden vor Ort überprüft. Werden bei der Überprüfung vor Ort Mindestanforderungen nicht erfüllt, entscheidet der Prüfer im Namen der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH über eine Nachbesserung in Form einer schriftlichen Vereinbarung mit einer verbindlichen Zeitangabe. Sie wird von beiden Seiten unterschrieben.

Vor dem Besuch werden folgende Punkte bewertet:

- das Antragsformular
- das mit dieser Bewertung eingereichte betriebseigene Prospektmaterial plus evtl. weiterer geforderter Anlagen
- der Internetauftritt der in der Anmeldung angegebenen Homepage

Bitte denken Sie daran, die Antragsformulare vollständig auszufüllen, die Qualitätsverpflichtung zu unterschreiben und die Anlagen beizufügen.

Wir wünschen viel Erfolg!

Überprüfung vor Ort:

Termin

Ergebnis:

Alle Kriterien erfüllt: Ja Nein

Nachbesserung: Ja, erfolgt am:

nein

Unterschrift Prüfer