

# Family-Friendly / Family & More

## Spezialisierungskategorien



# Einleitung

## Dem Themenbereich «Family & Friends» sind die Spezialisierungskategorien «Family-Friendly» und «Family & More» zugeordnet.

Die mit einer dieser Spezialisierungskategorien ausgezeichneten Beherbergungsbetriebe bieten Betriebs- und Zimmerinfrastruktur sowie Gastronomieangebote an, welche Kinder wünschen, und Eltern erwarten.

Die Unterteilung wird dadurch gestützt, da Familien in den verschiedenen Phasen der Kinder unterschiedliche Bedürfnisse haben. Je nach Phase wird explizit eine Kinderbetreuung gesucht (Family & More) oder die Zeit soll bewusst gemeinsam, und somit explizit ohne Betreuung, verbracht werden (Family-Friendly). In beiden Fällen verfügen diese Beherbergungsbetriebe aber über die minimal nötige Infrastruktur und den nötigen Freiraum für einen angenehmen Aufenthalt mit Kindern und Jugendlichen.

Bildmarke  
«Family-Friendly»:



### Family-Friendly

Diese Beherbergungsbetriebe differenzieren sich zu der Spezialisierungskategorie Family & More im Wesentlichen dadurch, dass sie ausserhalb der kindergerechten Infrastruktur und dem Gastronomieangebot keine Betreuungsdienstleistungen anbieten.

### Family & More

Diese Beherbergungsbetriebe differenzieren sich zu der Spezialisierung Family-Friendly im Wesentlichen dadurch, dass sie über die kindergerechte Infrastruktur und dem Gastronomieangebot noch Betreuungsdienstleistungen anbieten.

Bildmarke  
«Family & More»:



Ein fachkundiges Betreuungs- und Animations-/Aktivitätenprogramm für Kinder der verschiedenen Altersgruppen wird gewährleistet.

### Vermarktung

Die Spezialisierungskategorien dienen einer zielgerichteten Marktpositionierung des Beherbergungsbetriebes. Die erfolgreiche Auszeichnung ermöglicht den Zugang zu entsprechenden Themenkampagnen von **Schweiz Tourismus**. Weitere Informationen dazu erhalten Sie direkt auf [stnet.ch](http://stnet.ch).

HotellerieSuisse weist die Beherbergungsbetriebe mit den entsprechenden Auszeichnungen der Schweizer Hotelklassifikation im Branchenverzeichnis aus.

Themengruppe:



# Prüfverfahren

## Grundvoraussetzung

Gültige Klassifikation in einer der nachfolgenden Beherbergungskategorien von HotellerieSuisse:

- Hotel
- Swiss Lodge
- Serviced Apartments

Jeder Betrieb muss die Mindestanforderungen der Klassifikation nach den gültigen Klassifikationskriterien der jeweiligen Basiskategorie von HotellerieSuisse erfüllen.

## Voraussetzung

Erfüllung aller Anforderungen gemäss vorliegendem Kriterienkatalog. Die Kriterien sind aufgeteilt in:

1. Mindestkriterien (zwingend zu erfüllen)
2. Optionalkriterien (freiwillig zu erfüllen)
3. Mindestpunktzahl (erforderliche Gesamtanzahl gemäss Tabelle unten)

	Mindestpunktzahl	
	Hotel / Swiss Lodge	Serviced Apartments
<b>Family-Friendly</b>		
Mindestkriterien	13	10
Optionalkriterien	29	20
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>30</b>
<b>Family &amp; More</b>		
Mindestkriterien	22	17
Optionalkriterien	26	20
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>37</b>

**Mindestkriterien** sind in der Kriterientabelle mit einem «M» gekennzeichnet. Ebenso ist die Punktzahl pro jeweiligem Mindestkriterium oder Optionalkriterium aufgeführt. Bei Kriterien, welche über einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Option gewählt werden (keine Kumulation der Punkte möglich).

Vorhandene Erläuterungen zur gezielten Interpretation der Kriterien werden im jeweiligen Normentext ausgewiesen und wo nötig in der entsprechenden Rubrik weiter ausgeführt.

**Antrag**

Die Beantragung von Spezialisierungskategorien erfolgt mit dem **ordentlichen Klassifikationsverfahren** (Überprüfung der Basiskategorie alle 3 Jahre) und ist ein fester Bestandteil der vollständig digital abzuwickelnden, obligatorischen Vorbereitung für das Klassifikationsverfahren.

Eine ausserordentliche Beantragung von Spezialisierungskategorien ist möglich, kann jedoch eine Kostenfolge gemäss Reglementen der Schweizer Hotelklassifikation auslösen (vgl. Reglement über die Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarke – Anhang 5: Gebühren).

# Weiteres

**Entscheid**

Die Prüfung des Antrages erfolgt in jedem Fall vor Ort und durch die Auditoren der Schweizer Hotelklassifikation (Nationaler Auditorenpool), im Auftrag von HotellerieSuisse. Ab Bekanntgabe des Entscheids wird eine Rekursfrist gewährt. Der Rekurs wird von der Unabhängigen Rekursinstanz behandelt.

**Übergangsbestimmungen**

Wer aufgrund einer früher gültigen Fassung des Kriterienkataloges berechtigterweise eine Garantiemarke oder Individualmarke verwendet, die in revidierter Fassung nicht mehr, unter veränderter Voraussetzung oder mit neuem Markenbild verliehen wird, bleibt bis zum Abschluss eines nach neuem Reglement durchgeführten Klassifikationsverfahrens berechtigt, weiterhin die frühere Marke zu verwenden.

**Markeneintragung**

Die Bildmarken für die Spezialisierungskategorien «Family-Friendly» und «Family & More» werden beim Institut für Geistiges Eigentum unter folgenden Referenz-/Gesuchsnummern geführt: 08972/2022 (Family-Friendly) und 08973/2022 (Family & More).

# Kriterien

Nr.	Kriterium	Punkte	Mindestkriterium Family-Friendly		Mindestkriterium Family & More	
			Hotel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Hotel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
1	<b>Familien-Wohneinheiten (Familienzimmer, -Suiten, Apartments)</b> mindestens 25% aller durch den Betrieb angebotenen Zimmer entsprechen der Definition Familienzimmer/Mehrbettzimmer/Familiensuiten. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M
2	<b>Familien-Apartments (Wohneinheiten)</b> mindestens 25% aller durch den Betrieb angebotenen Wohneinheiten entsprechen der Definition Familien-Apartments. (siehe auch weitere Erläuterungen)	5				
3	<b>Indoor-Spielbereich</b> mindestens ein geräumiges Spielzimmer (von min. 20 m2) mit Tageslicht und (altersgerechten) Beschäftigungsmöglichkeiten ist vorhanden. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M
4	<b>Outdoor-Spielbereich</b> ist im Betriebsareal oder der Betriebsanlage vorhanden und steht dem Gast als Freizeitanlage zur Verfügung. Der Spielbereich weist diverse Spielgeräte mit verschiedenen Elementen auf. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M
5	<b>Aufenthaltsbereich für Kinder/Jugendliche</b> kann z. B. ein separater Aufenthaltsraum sein (Beispiele Billardzimmer, Bastelzimmer, Kino).	3			M	M
6	<b>Zusätzlicher Aufenthaltsbereich für Kinder/Jugendliche</b> ein separater zusätzlicher Raum ist zum Kriterium 5 vorhanden.	5				
7	<b>Frühstücksraum und/oder Restaurant</b> verfügt über genügend Raum. Beispiel: Kinderecke, separater Tisch für Mahlzeiteneinnahme.	3				
8	<b>Frühstücksangebot</b> ist kindergerecht und beinhaltet mindestens 1 Getränk. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M			
9	<b>Frühstücksangebot ist vielfältig (abwechslungsreiche Ernährung) und kindergerecht, beinhaltet kostenlose Getränke</b> (siehe auch weitere Erläuterungen)	3			M	
10	<b>Kindergerechte Portionen</b> bei allen angebotenen Mahlzeiten, gilt ebenso für das Angebot von individuellen Ernährungsarten. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M		M	
11	<b>Lunchpakete</b> anstelle der angebotenen Mahlzeiten. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M
12	<b>Die Servicezeiten</b> im Bereich der Gastronomie sind flexibel. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M		M	
13	<b>Die Möglichkeit der Nahrungszubereitung</b> (Schoppen/Breie o. ä.) durch die Begleitperson ist gewährleistet. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M

Nr.	Kriterium	Punkte	Mindestkriterium Family-Friendly		Mindestkriterium Family & More	
			Hotel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Hotel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
14	<b>Das Angebot</b> an Kindermenüs beinhaltet regionale und saisonale Produkte. (siehe auch weitere Erläuterungen)	5				
15	<b>Kindergerechte Portionen</b> können selbst bestimmt werden (Buffet für alle angebotene Mahlzeiten). (siehe auch weitere Erläuterungen)	5				
16	<b>Getränke für Kinder</b> (Sirup, Tee) werden kostenlos abgegeben. (siehe auch weitere Erläuterungen)	2				
17	<b>Getränke für Kinder</b> (alle, alkoholfrei) werden kostenlos abgegeben. (siehe auch weitere Erläuterungen)	3				
18	<b>Auf Wunsch</b> kann der Gast bereits bei der Reservierung Kinderartikel und/oder Kinderausstattungen zum Ausleihen anfordern. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M
19	<b>Auf Wunsch</b> kann eine altersgerechte Betreuung angeboten werden. Qualifikation und Zeitfenster siehe Zusatzbemerkungen. (siehe auch weitere Erläuterungen)	2			M	M
20	<b>Auf Wunsch</b> kann eine altersgerechte qualifizierte Betreuung angeboten werden (für Babys und Kleinkinder). Qualifikation und Zeitfenster siehe Zusatzbemerkungen. (siehe auch weitere Erläuterungen)	3				
21	<b>Betreute Aktivitäten stehen auf Wunsch</b> zur Verfügung (Spielnachmittage/Wandern/Malen/Velotouren). (siehe auch weitere Erläuterungen)	2			M	M
22	<b>Auf Wunsch wird eine qualifizierte in-Room Betreuung angeboten</b> (altersgerecht) und das Zeitfenster dem Bedürfnis angepasst. (siehe auch weitere Erläuterungen)	5				
23	<b>Babyhort ist im Betrieb vorhanden</b> Bereich wo sich Kleinkinder in einer angenehmen Atmosphäre geborgen fühlen. (siehe auch weitere Erläuterungen)	5				
24	<b>Auf Wunsch</b> können Kinder ab 3 Jahren morgens, mittags und abends an einem Kindertisch betreut und getrennt von den Eltern/der erwachsenen Begleitperson speisen. (siehe auch weitere Erläuterungen)	5				
25	<b>Konnektivität</b> Internetzugang ist im Zimmer vorhanden, Adapter können bereitgestellt werden sowie kostenloses WLAN.	5				
26	<b>Waschmöglichkeit</b> Die Möglichkeit, Wäsche zu reinigen ist vorhanden (Waschmaschine und/oder mit Tumbler oder gereinigt durch den Betrieb).	3				
27	<b>Ein Notfalldispositiv (Notfälle)</b> beinhaltet mindestens die Notfallnummer SOS-Telefonnummer / Arzt / Spital sowie ein Erste-Hilfe Set.	1	M	M	M	M
28	<b>Die Lage (Umgebung) des Betriebes</b> ist kindergerecht und zeigt visuelle Abgrenzung auf, auch in verkehrsberuhigter Lage. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M
29	<b>Spielplatz</b> Die vorhandenen Geräte entsprechen den Sicherheitsrichtlinien. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M

Nr.	Kriterium	Punkte	Mindestkriterium Family-Friendly		Mindestkriterium Family & More	
			Hotel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Hotel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
30	<b>Die Ausstattung der Wohneinheit</b> ist kindersicher und der Schutz der Kinder/Jugendlichen wird gewährleistet. (siehe auch weitere Erläuterungen)	1	M	M	M	M
31	<b>Zugänglichkeit</b> TV und Pay-TV, Kühlschrank oder Minibar kann auf Wunsch abgesichert werden. Ist eine SI-Schaltung im Zimmer vorhanden sind Steckdosen unter 1 m nicht mit Steckschutz zu versehen. (siehe auch weitere Erläuterungen)	3				
32	<b>Spielzimmer</b> ist kindersicher und die vorhandenen Spielzeuge entsprechen den Sicherheitsrichtlinien. (siehe auch weitere Erläuterungen)	3				

# Erläuterungen

## Kriterium 1 und 2

Mögliche Familienwohneinheiten – bilden eine in sich abgeschlossene Nutzungseinheit:

- Dreibettzimmer: Doppelzimmer mit Bettsofa können in Einzelfällen akzeptiert werden, wenn das Bettsofa eine gute Schlafqualität (gleichwertige Betten) garantiert, das Zimmer über eine sehr grosszügige Fläche verfügt sowie das Ausziehen des Sofas die Wohnqualität nicht beeinträchtigt. Doppelzimmer mit einem Zustellbett gelten aber in jedem Fall nicht als Familienwohneinheit.
- 2 Zimmer mit einer Verbindungstür
- Suiten (gemäss Definition Kriterienkatalog Hotelklassifikation, jedoch mit wenigstens einem dritten, gleichwertigem Bett oder zweitem Schlafräum)
- Apartments (gemäss Definition Spezialisierungskategorie «Aparthotel»: Als Apartments gelten in sich privatisierbare Wohneinheiten, mit ausgestatteten Küchen [Kitchenette / Kochnischen], Esstisch und Stühlen, Nasszelle und einem Wohn-Schlafzimmer oder getrenntem Wohn- und Schlafbereich. Die Einrichtung des Küchen- und Essbereichs ist gemäss den Mindestkriterien der Spezialisierungskategorie «Aparthotel» vorhanden.

## Kriterium 3

Indoor-Spielbereich/Spielzimmer. Bei mehr als 80 Wohneinheiten pro Betrieb ist die Spielfläche zu verdoppeln.

## Kriterium 4

Outdoor-Spielbereich. Klar abgetrennter Platz auf dem Betriebsgelände, der – je nach Zielaltersgruppe – über nachfolgende Ausstattung verfügen kann:

- diverse Spielgeräte, welche Elemente wie Bewegen, Bauen, Gestalten, Wahrnehmen oder Entdecken beinhalten
- (Betriebs-)Wiese mit multifunktionalen Spielgeräten
- Kinderplanschbecken mit Spielbereich (Wassertiefe siehe Erläuterungen unter Sicherheit)
- Kletterwand (Bouldern) mit verschiedenen Schwierigkeitsgraden
- Tischtennis
- Fussball
- Beachvolleyball
- Minigolf
- Naturlehrpfad
- Gartenschach

Der Outdoor-Spielbereich ist hindernisfrei zugänglich, damit auch Gäste mit (Geh-)Behinderungen diesen gut erreichen können.

Bei Spielgeräten für Kinder mit Behinderungen wird auf den Leitfaden «Spielplätze für alle» verwiesen (siehe Erläuterungen unter Sicherheit). Das Behindertengleichstellungsgesetz ist bei Um-/Neubauten von Spielplätzen zu berücksichtigen.

## Kriterium 8 bis 17

Gastronomie: Kinder / Jugendliche werden bevorzugt und ihren Bedürfnissen entsprechend bedient, all-inclusive Leistungen sind für den Gast bereits bei der Buchung erkennbar.

Restaurant und Frühstücksraum bieten genügend Raum, d. h. diese Räumlichkeiten sind «bewegungsfreundlich» – Kinder sind willkommen.

## Kriterium 18

Ausleihen auf Wunsch: Mindestens 3 Artikel oder Ausstattungen können dem Gast zur Verfügung gestellt werden, um bedürfnisorientiert den Aufenthalt im Betrieb zu erleichtern.

Diese Artikel oder Ausstattungen kann der Gast zudem vor der Anreise reservieren. Die Auswahl der mindestens 3 oder mehr Artikel oder Ausstattungen sind vom Betrieb entsprechend zu kommunizieren. Die Ausstattungen und Artikel entsprechen dabei sinnvollerweise den Zielgruppen des Betriebes (Kleinkinder, Jugendliche). Beispiele, Aufzählung ist nicht abschliessend:

- Flaschenwärmer
- Kinderbadewanne



- Babyphone
- Wickelauflage
- Kindertoilettenring
- Kinderwagen
- Babyjogger
- Buggys
- Rückentrage
- Hochstühle / Kindersitze
- Babybetten
- Tablets
- Bikes
- Longboards
- Kinderspiele
- Bücher
- Kinderfilme, Hörspiele (DVD's)
- weitere Freizeitartikel

#### **Kriterium 19 bis 24**

##### Betreuung:

- Für Kleinkinder ist diese altersgerechte Betreuung durch erfahrene, qualifizierte und geschulte Mitarbeiter zu erbringen. Dieses Angebot kann tagsüber oder nach Absprache oder Vereinbarung erbracht werden.

Das Angebot der Betreuung ist während mindestens 24 Wochen zu erbringen, davon

- mindestens 12 Wochen halbtags an 5/7 Tage
- sowie zusätzliche 12 Wochen mindestens halbtags 3/7 Tage

#### **Kriterium 21**

Die Dienstleistungen entsprechen den Bedürfnissen der Zielgruppe. Beispiele, Aufzählung nicht abschliessend:

Für Indoor-Aktivitäten, welche im Betrieb oder auf dem Betriebsgelände durchgeführt werden:

- Bastel- und/oder Malangebote
- Disco und/oder Tanzveranstaltungen
- Kulturanlässe (Theater, Konzerte)
- Kochkurse

Für Outdoor-Aktivitäten, welche vom Betrieb organisiert werden und begleitet sind:

- Velotouren
- Wanderungen und Exkursionen oder Besichtigungen
- Diverse Kurse wie Fischen / Klettern / Skifahren usw.
- Reiten
- Segeln

#### **Kriterium 28 bis 32**

Sicherheit/Sicherheitsrichtlinien: Die Beratungsstelle für Unfallverhütung bfu unterstützt Betriebe darin, Gefahrenherde zu erkennen und zu eliminieren (siehe [www.bfu.ch](http://www.bfu.ch)). Ratgeber «Im und ums Haus».

##### Ausstattung Spielplatz

Vorzunehmende Massnahmen z.B. für den hoteleigenen Spielplatz oder das Gebäude sind:

Der Spielplatz entspricht der Norm SNEN 1176 «Spielgeräte und Spielplatzböden». Spielgeräte sind mit der Plakette SNEN 1176 gekennzeichnet.

##### Wartung Spielplatz

- Eine visuelle Inspektion ist mindestens wöchentlich mittels einem «oberflächlichen Augenschein» vorzunehmen. Offensichtliche Mängel wie z.B. Beschädigungen, Verschmutzungen werden erkannt und können beseitigt werden (bfu empfiehlt möglichst tägliche visuelle Inspektion).
- Eine operative Inspektion ist mindestens alle drei Monate (bfu empfiehlt monatlich) durchzuführen. Stabilität der Geräte prüfen (an den Geräten rütteln und Anschlüsse auf sichtbaren Verschleiss prüfen).

- Hauptinspektion: hat jährlich durch eine sachkundige Person (z. B. Spielplatzhersteller) zu erfolgen. Diese prüft den allgemein betriebssicheren Zustand nach Vorgaben des Herstellers.

Mögliche weitere Gefahrenzonen sind gesichert:

- Ist im Umfeld des Spielplatzes eine Strasse (gilt auch für verkehrsberuhigte) vorhanden, ist eine visuelle Abgrenzung zu erstellen, um zu verhindern, dass das Kind direkt auf die Strasse springt/gelangt.
- Befindet sich Wasser (Fischteich / Bach / Schwimmbad o. a.) in der näheren Umgebung des Spielplatzes, ist der Zugang abzusichern, falls die Wassertiefe mehr als 20cm beträgt.
- Eine Umzäunung ist notwendig, falls der Spielplatz in der Nähe von Felswänden, reissenden Gewässern oder einer Bahnlinie steht.

Zimmer

- weist SI-Schaltung auf oder falls Steckdosen unter einem Meter sind, sind diese mit Steckschutz zu versehen.

Die Zimmerausstattung entspricht den Sicherheitsrichtlinien:

- Hochbetten sind rückverankert (Wandbefestigung)
- Betten oder Pult stehen nicht in unmittelbarer Nähe eines Fensters
- Fenster haben eine Kippvorrichtung oder Schalter, um den Zugang zum Öffnen abzusichern

Apartments

- Löschdecke ist vorhanden

Spielzeug

- Für Kinder unter 3 Jahren – Verschluckungsgefahr (z.B. Lego) und keine Spielzeuge mit Bändern/Schnüren.

## Impressum

März 2023

## Herausgeberin

HotellerieSuisse, Bern

## Sprachen

Deutsch, Französisch,  
Italienisch

HotellerieSuisse

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Bern

[klassifikation@  
hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)

