



## Wozu eine Kategorisierung der Höfe?

- Um die oft unübersichtlichen Angebote für den Gast zu ordnen und überschaubarer zu machen bzw. um die Hof-Auswahl und Buchung zu erleichtern.
- Um das Image von Urlaub am Bauernhof-Angeboten zu heben. Das einheitliche System, das für ganz Österreich gilt, bedeutet für Gäste und Vermieter
- mehr Produkt- und Qualitätssicherheit. Der Gast weiß, was er erwarten kann. Für Vermieter ist die Kategorisierung eine Orientierungshilfe ...
- ... und eine Unterstützung für Qualitätsverbesserungen, orientiert an den Wünschen und Bedürfnissen der Gäste.

### Derzeit gibt es folgende Kernthemen:

#### **Definition Bauernhof**

Ein UaB-Betrieb ist ein aktiv bewirtschafteter Bauernhof in Österreich, mit mind. 2 ha Fläche (regionsspezifische Unterschiede und Spezialkulturen beachten – jedoch mind. 0,5 ha bewirtschaftete Fläche!). Die land- und forstwirtschaftlichen Betriebsabläufe sind für die Gäste erlebbar.

#### **Definition Landhof**

Landhöfe sind nicht mehr aktiv bewirtschaftete Bauernhöfe mit Wirtschaftsgebäuden (optisch erkennbar), welche als Urlaubsobjekte mit landwirtschaftlichem Bezug vermietet werden.

#### **Definition Winzerhof**

Ein Winzerhof ist ein bäuerlicher Vermietungsbetrieb mit mind. 0,5 ha Weinanbaufläche, der Wein sowie weinähnliche Erzeugnisse – wie Sekt und Perlwein – produziert und vermarktet. Wenn die Weinverarbeitung nicht am Betrieb durchgeführt wird, so ist durch Kooperationen mit Partnerbetrieben das Weinerlebnis für die Gäste trotzdem gegeben (Verkostungen, Präsentationen etc.).

#### **Spezialkonzept**

Sind Bauernhöfe die auf eine bestimmte Zielgruppe ausgerichtet sind (Radlerhöfe, Seniorenhöfe...) oder sich durch ihre Bewirtschaftungsform (Ackerbau, Obstbau,...) unterscheiden. Das Konzept muss in der Kommunikation klar definiert sein.

#### **Definition Almhütten**

Almhütten sind Sennhütten, Selbstversorgerhütten oder Hüttendörfer (max. 50 Betten). Das Angebot reicht von traditionellen Hütten mit Plumpsklo und ohne Strom bis zu komfortabel eingerichteten Hütten mit Strom, fließendem Wasser und Zufahrt zur Hütte. Unterschieden wird nach „Almhütte klassisch“, „ehemaliger

Bergbauernhof“, „Almgasthaus traditionell“, „Jagdhaus-Jagdhütte“, „Almhüttendörfer/Hüttendörfer“, „Skihütten“.

Die Almen und Hütten liegen auf mind. 900 m Seehöhe bzw. in einem ausgewiesenem Almgebiet.

### **Definition Raritäten und Besonderheiten:**

Raritäten sind Urlaubsobjekte die einen klaren bäuerlichen regionstypischen Bezug haben. Vorläufig angedachte Produkte: Kellerstöckl, Troadkasten, Camping am Bauernhof, Hütte am See. (Interne Anmerkung: Welche Produkte künftig zusätzlich am Markt zu positionieren sind, obliegt den Gruppen Marke/Marketing bzw. UaB 2020).

## **Grundsätze für die Kategorisierung**

- Das System soll Freiräume für individuelle Besonderheiten lassen. Die Kategorisierung soll und darf nicht zu einer „Gleichmacherei“ führen, denn die Vielfalt der Höfe und der Menschen sind ein besonderes Charakteristikum von Urlaub am Bauernhof. Die spezielle Situation der Vermieter (z. B. Lage, Bewirtschaftungsform, offensichtlicher Schwerpunkt, ...) ist dabei jeweils mit zu berücksichtigen.
- Der Urlaub am Bauernhof-Betrieb ist Teil der Gemeinschaft Urlaub am Bauernhof und mitverantwortlich für den Erfolg und das Ansehen des Produkts.
- Der Vermieter/die Vermieterin ist Botschafter der bäuerlichen Welt.
- Neben rein „technischen“ Mindestkriterien soll das persönliche Engagement und die fachliche Eignung der Vermieter (= der Bauernhof als Gesamtheit) berücksichtigt werden..
- Die Kategorisierungskriterien basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Gästeerwartungen für die jeweilige Kategorie wider. Die Kriterien entsprechen den touristischen Standards.
- Die Urlaub am Bauernhof-Mitgliedsbetriebe werden in vier Qualitäts-Kategorien eingeteilt. Diese werden durch zwei, drei, vier oder fünf Blumen (Margariten) symbolisiert.
- Das Markenzeichen „Urlaub am Bauernhof“ sowie die Blumensymbole sind urheberrechtlich geschützt und verbleiben im Eigentum der Organisation (d. h. verliehene Hoftafel, ...).
- Die gesetzlichen Auflagen für die Vermietung sind zu erfüllen.

## **Kategorisierungsverfahren**

- Die Ersteinstuflung erfolgt auf Antrag des Beitritts-Interessenten, bei den Folgekategorisierungen meldet sich die jeweils zuständige Landesorganisation bzw. die LKBeraterin direkt beim Betrieb um einen Termin zu vereinbaren.
- Zur Vorbereitung auf die Kategorisierung wird eine Beratung durch den jeweiligen UaB-Landesverein oder den LK-Betriebsberater bzw. eine

Eigenbewertung durch den Betriebsinhaber empfohlen. Diese hat keinen Einfluss auf die Einstufung durch die Kommission.

- Um die Qualität bei UaB zu sichern, sind zusätzlich regelmäßige Überprüfungen, ein professionelles Beschwerdemanagement bzw. auch standardisierte Gästebefragungen und Gästebewertungen (z. B. online) vorgesehen.
- Aufgrund der gültigen Kriterien, der Angaben des Betriebsinhabers und der eigenen Feststellungen stuft die Kommission den Betrieb in die entsprechende Kategorie ein.
- Die Kriterien stehen digital zur Verfügung (Online oder zum Download). Für jede Unterkunft (Zimmer/Ferienwohnung/Mischbetrieb) bzw. jedes Thema (Urlaub am Bauernhof/Winzerhof/Landhof) gibt es einen eigenen Bewertungsbogen.
- Je nach Unterkunftsart und Thema wird der angepasste Bewertungsbogen automatisch ausgespielt.
- Nachdem alle Kriterien bewertet worden sind, wird das Ergebnis automatisch berechnet.
- 5 Blumen-Betriebe haben Vorbildcharakter und sollten in allen Bereichen top-sein. Der Ablauf für die Einstufung zur 5. Blume wird untenstehend gesondert erläutert:

#### Ablauf der Kategorisierung für die 5. Blume

- Die Einstufung mit der 5. Blume ist erst ab 2-jähriger Mitgliedschaft als kategorisierter Betrieb möglich
- Erstkategorisierung der 5. Blume erfolgt durch die Überprüfungscommission des Landes (Zusammensetzung siehe beim Punkt Überprüfungscommission). Nach spätestens 4 Jahren wird der 5 Blumen-Betrieb von einer Landes- oder Bundescommission überprüft (nicht Erstkommission).
- Vor der Folgekategorisierung wird eine anonyme Gästeanfrage gestellt um Schriftverkehr und Kommunikation mit dem Gast zu bewerten.
- Wenn der Vermieter die 5 Blumen annimmt verpflichtet er sich zu folgenden Punkten:
  - Bei der Erstüberprüfung fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei der Folgekategorisierung fallen Kosten in der Höhe von € 250,- an. Diese werden dem Betrieb in Rechnung gestellt.
  - Der 5 Blumen-Betrieb verpflichtet sich die Kosten für ein allfälliges Mystery-Testing zu übernehmen (2 x Nächtigung für max. 4 Personen).
- Das Überprüfungsergebnis wird dem Vermieter erläutert und von diesem mit Unterschrift zur Kenntnis genommen.
- Nachkategorisierungen bzw. Nachreichungen sind innerhalb einer zwischen Vermietern und Kommission abgestimmten Frist abzuwickeln.

- Neuen Mitgliedsbetrieben wird in einigen Bereichen der Kategorisierung ein „Vorausbonus“ zugestanden, weil gewisse Punkte zum Zeitpunkt der Kategorisierung nicht erfüllt werden können bzw. dürfen. Diese müssen innerhalb einer vereinbarten Frist unaufgefordert nachgereicht werden (max. mit gut bewerten).
- Die Einstufung in eine bestimmte Kategorie erfolgt unter Berücksichtigung der Gesamtheit des Betriebes, d. h. Bauernhof und Ausstattungsqualität (= Bauernhof, Landhof, Winzerhof / Ausstattung / Sauberkeit ) und Erlebnisqualität und Information (= Erlebnisqualität / Information und Bildung / bäuerliche Produkte und Kulinarik / Freizeitmöglichkeiten). Alle zur Vermietung angebotenen Bereiche (inkl. Zusatzangebote) müssen der zugeordneten Qualität entsprechen.
- Bewertet werden ausschließlich jene Bereiche, die vollständig ausgestattet und zur Vermietung aufbereitet sind (nicht akzeptiert werden Skizzen, Pläne, halbfertige Objekte usw.).
- Den einzelnen Kriterien wurden je nach Wichtigkeit für den Gast entsprechende Gewichtungspunkte zugeordnet (z. B. Sauberkeit wird vom Gast als besonders wichtig empfunden und entsprechend höher als z. B. die Schuhablage gewichtet).
- Dusche/WC am Gang bedeutet, automatisch die Einstufung in 2 Blumen.
- Überprüfungscommission: Von den jeweiligen Landesverbänden für „Urlaub am Bauernhof“ werden Kategorisierungskommissionen gebildet. Wobei bevorzugter Weise eine Person aus der Landwirtschaft (z. B. Berater) und/oder eine Person aus dem Tourismus kommen soll. Es kann auch ein externes Unternehmen mit der Bewertung betraut werden.
- Im kategorisierten Betrieb kann von der Kommission bzw. von einem autorisierten Prüfungsbeauftragten jederzeit (z. B. aufgrund von Beschwerden, Mystery-Guest-Check) eine unangemeldete Überprüfung vorgenommen werden. Dies kann eine Korrektur der Kategorie zur Folge haben. Auch auf Wunsch des Betriebsinhabers sind Nachkategorisierungen (z. B. wegen eines Umbaus) laufend möglich.
- Auszeichnung und Gültigkeitsdauer: Die Kategorie wird dem Betriebsinhaber in Form einer Urkunde und einer Hoftafel verliehen. Die verliehene Kategorie ist max. 4 Jahre gültig.
- Eine Verlängerung setzt eine positive Folgekategorisierung voraus. Andernfalls (z. B. Austritt, Ausschluss o. ä.) verliert die Kategorisierung mit sofortiger Wirkung ihre Gültigkeit und die Kategorie darf nicht mehr verwendet werden. Der Betrieb verliert alle damit verbundenen Rechte (u. a. die Verwendung des UaB-Markenzeichens). Der Betrieb ist zur selbständigen und sofortigen Rückgabe der verliehenen Hoftafel verpflichtet. Im Fall einer Abstufung durch die Kommission darf der Betrieb ab dem Zeitpunkt der Neuüberprüfung die

ursprüngliche (höhere) Blumenzahl im Onlinebereich nicht mehr verwenden. Für Printmedien gilt eine Übergangsfrist von 2 Jahren.

- Einsprüche: Der Betriebsinhaber kann gegen die Einstufung (bzw. Ablehnung) binnen zwei Wochen ab Zustellung bzw. Übergabe des Kategorisierungsergebnisses unter Anführung der Gründe schriftlich beim Landesverband Einspruch erheben.
- Im Fall eines Einspruches durch den Betrieb ist eine neuerliche Kategorisierung innerhalb von 6 Wochen vorzunehmen. Die Nachüberprüfung wird durch eine Landeskommision, deren Mitglieder nicht mit der ursprünglich entscheidenden Kommission identisch sein dürfen, durchgeführt. Die Kommission fasst über das endgültige Ergebnis der Kategorisierung einen Bericht ab. Gegen dieses Ergebnis ist kein Einspruch mehr möglich.
- Überprüfungsprotokolle werden bei den zuständigen Stellen über 4 Jahre aufbewahrt. Die Unterlagen müssen jederzeit zugänglich sein.
- Die vorliegenden Kategorisierungsrichtlinien treten mit 1. Jänner 2017 in Kraft.

## Berechnungsschlüssel

Eine Einstufung des Betriebes ist nur dann möglich, wenn bei allen Kriterien mindestens „zufriedenstellend“ vergeben werden kann. Ist dies nicht der Fall, so ist zum aktuellen Zeitpunkt eine Mitgliedschaft bei Urlaub am Bauernhof nicht möglich. Gibt es Bewertungen mit „ungenügend“, so wird mit dem Betriebsinhaber eine Nachfrist vereinbart, innerhalb derer eine neuerliche Kategorisierung durchgeführt wird.

- Es gibt sieben Bereiche (Bauernhof, Landhof, Winzerhof / Ausstattung / Sauberkeit / Erlebnisqualität / Information und Bildung / bäuerliche Produkte und Kulinarik / Freizeitmöglichkeiten) die zu zwei Blöcken zusammengefasst werden: Bereich 1-3 stehen unter dem Überbegriff „Bauernhof und Ausstattung“; Bereiche 4-7 stehen für „Erlebnisqualität und Information“.
- Die Bewertungen sind von ungenügend (1), zufriedenstellend (2), gut (3), sehr gut (4) bis ausgezeichnet (5) möglich.
- Jedes Kriterium ist - je nach Bedeutung – mit verschiedenen Gewichtungspunkten hinterlegt.
- Bei jedem Kriterium werden automatisch die Gewichtungspunkte mit den Bewertungspunkten multipliziert. Die Summe der Bereiche 1-3 wird unter „Bauernhof und Ausstattung“ ausgewiesen, die Summe von 4-7 unter Erlebnisqualität und Information

- Bei den Kriterien 2.5.2 W-Lan und 5.1.4. Trust-You-Score ist es unter bestimmten Voraussetzungen möglich keine Bewertung vorzunehmen. Dies wirkt sich nicht negativ auf das Gesamtergebnis aus (gilt nicht bei 5-Blumen-Betrieben)

Das Endergebnis setzt sich aus 2 Teilergebnissen zusammen. Ein Teilergebnis ist die Zusammenfassung von den Bereichen 1-3 „Bauernhof und Ausstattung“, das zweite Teilergebnis fasst die Bereiche 4-7 unter „Erlebnisqualität und Information“ zusammen. Das niedrigere Teilergebnis legt die endgültige Kategorie fest.

Beispiel:

Ausstattung und Bauernhof	3 Blumen
Erlebnisqualität und Information	4 Blumen

In diesem Fall wird der Betrieb mit 3 Blumen bewertet.

**Eine Einstufung in die verschiedenen Blumen-Kategorien erfolgt nach folgenden Prozentsätzen:**

**Kategorie 2 Blumen (zufriedenstellend)**

Alle Bewertungen müssen im Bereich 2 Blumen oder darüber sein. Mindestens 40 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen erreicht sein - sonst ist keine Einstufung möglich.

**Kategorie 3 Blumen (gut)**

Mindestens 60 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen im Bereich 2, 3, 4 oder 5 Blumen sein.

**Kategorie 4 Blumen (sehr gut)**

Mindestens 80 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen im Bereich 3, 4 oder 5 Blumen erreicht werden. Keine Bewertung im 2 Blumen-Bereich zulässig – sonst erfolgt automatisch eine Einstufung in 3 Blumen.

**Kategorie 5 Blumen (ausgezeichnet)**

Mindestens 92 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen im Bereich 4 und 5 Blumen sein. Keine Bewertung im 2 und 3 Blumen-Bereich zulässig.

Zusätzlich gibt es für 5 Blumen Musskriterien. Diese müssen für 5 Blumen mit „ausgezeichnet“ bewertet sein. Wenn diese nicht erfüllt sind ist eine Einstufung in 5 Blumen nicht möglich. Zu den Musskriterien zählen:

**1.1. Bauzustand und äußeres Erscheinungsbild**

**1.2.2. Ruhe- und Erholungsraum für Erwachsene**

**2.4.1. Ausstattung von Zimmer und Ferienwohnungen**

**2.4.3.2. zeitgemäße Badezimmerausstattung**

**2.5.2. W-Lan-Zugang in jeder Wohneinheit**

**3.1. Sauberkeit Haus und Hof**

**3.2. Sauberkeit Sanitärbereich**

**3.3. Sauberkeit Zimmer und Ferienwohnung**

- 4.1.2. Bäuerlichen Alltag erleben (Bauernhof)
- 4.2.2. Bäuerlichen Alltag erleben (Landhof)
- 4.3.2. Bäuerlichen Alltag erleben (Winzerhof)
- 5.1.1. Gästeinformationsmappe
- 5.1.3. Homepage und Werbemittel
- 5.1.6. Verwendung der Marke Urlaub am Bauernhof
- 6.1.1. Produktvielfalt am Hof
- 6.1.2. Bauernhof-Frühstück

**Block 1: Bauernhof und Ausstattungsqualität**

		2	3	4	5
	Bauernhof, Landhof, Winzerhof				
	Ausstattung				
	Sauberkeit				
Mindestprozentsatz der max. erreichbaren Gesamtpunkt		40 %	60 %	80 %	92 %

**Block 2: Erlebnisqualität und Information**

	Erlebnisqualität				
	Information und Bildung				
	Bäuerliche Produkte und Kulinarik				
	Freizeitmöglichkeiten				
Mindestprozentsatz der max. erreichbaren Gesamtpunkt		40 %	60 %	80 %	92 %