

Protokoll Vermietersversammlung am 29.01.2009 um 19:00 Uhr

Die Einladung erfolgte mit dem Schreiben vom 06.01.2009.

Anwesende:

- Vermieter lt. Anwesenheitsliste
- Susanne Brennecke von ServiceQualität in Schleswig-Holstein
- Frau Ribbeck von wild-east
- Bürgermeister Hans-Jürgen Kütbach ab ca. 19:30
- Bürgeramtsleiter Herr Krüger
- Mitarbeiter des Tourismusbüros: Frau Hermann, Frau Franzkowski, Frau Wöbcke

Tagesordnung:

- TOP 1: Begrüßung
- TOP 2: Vortrag von Susanne Brennecke: ServiceQualität in Schleswig-Holstein
- TOP 3: Gäste- u. Übernachtungszahlen 2008
- TOP 4: Gastgeberverzeichnis 2009 und Marketingmaßnahmen 2009
- TOP 5: Neues aus der Tourismuslandschaft Schleswig-Holstein (S-H)
- TOP 6: Vermieterfragestunde
- TOP 7: Verschiedenes

Unterlagen: für jeden Teilnehmer

- eine Infomappe (Service Ratgeber, Hamburg Card, Service Q, DTV-Klassifizierung, Designkontor, Info- und Anmeldeformular zur ITB)
- Präsentation von Frau Hermann in schriftlicher Form

Zu TOP 1: Begrüßung

Frau Hermann begrüßt alle Anwesenden

- kurze Vorstellung zur Person
- bekundet Offenheit für Anregungen

Zu TOP 2: Vortrag Susanne Brennecke: Service Qualität in Schleswig-Holstein

Frau Brennecke stellt sich vor und berichtet über das Service Q anhand einer Power Point Präsentation:

- Definition: das Service Q ist eine Systematik, mit der man der „Servicewüste S-H“ entgegenwirken kann.
- Ziele: Steigerung der Wettbewerbs- und Verbesserung der Dienstleistungsfähigkeit durch Zertifizierung der Servicequalität, das führt zu einer:
 1. erhöhten Kundenzufriedenheit
 2. Schaffung von Wettbewerbsvorteilen
 3. Erhöhung der Kundenbindung
 4. Imageverbesserung und daraus resultierende, effektive Werbewirkung
 5. Gewinnsteigerung
- Methode: eine bundeseinheitliche Initiative mit einem individuellen Schulungs- und Zertifizierungsprogramm zur Eigenverbesserung und Orientierungshilfe mit dem Ziel der Förderung und Verbesserung:
 1. der Kommunikation
 2. des Qualitätsbewusstseins
 3. der Zusammenarbeit
- Zielgruppen: die Leistungsträger aller Dienstleistungsbereiche

- Profitträger:
 1. der Kunde
 2. die Betriebe
 3. die Mitarbeiter
 4. die Kommune
 5. das Land

- Prozesserklärung: wie erhalte ich das Q: die einzelnen Schritte der Servicekette und mögliche Maßnahmen werden erläutert. Durch eine kurze Zusammenfassung werden die Vorteile aufgezählt.
- Kosten: setzen sich aus den Schulungs- und Prüfgebühren zusammen.
- Zahlen: die stetige Beteiligungssteigerung belegt die wachsende Bedeutung des Service Q. Zur Zeit nehmen 15 Bundesländer an der Initiative teil. Noch existieren spezifische „Landes Qs“ (in Landesfarben), ein bundeseinheitliches Q wird angestrebt.
- Schulungsinteresse: zur Ermittlung wird eine Liste herumgegeben, in der die Vermieter sich ganz unverbindlich eintragen können. Es erfolgen mehrere Eintragungen der einzelnen Vermieter. Eine mögliche Kostenstaffelung der Schulungsgebühren wird aufgezeigt, mit dem Hinweis auf den Schulungsnutzen.
- Fragen: werden von den Anwesenden nicht gestellt. eine mögliche Kostenstaffelung wird aufgezeigt, mit dem Hinweis auf den Nutzen.
- Interessentenliste wird durch Vermieter, die nicht an der Vermietersversammlung teilgenommen haben, vervollständigt werden. Weitere Informationen mit konkretem Terminvorschlag und Preis folgt.

Zu TOP 3: Gäste- und Übernachtungszahlen 2008 (siehe Anhang)

Die vorliegenden Zahlen der gewerblichen Beherbergungsbetriebe (das Statistikamt liefert die Zahlen für Ankünfte und Übernachtungen zeitverzögert, daher nur Quartal I – III zu Grunde gelegt) werden von Frau Hermann erläutert:

- Rückgang der Online-Buchungen trotz Steigerung der Ankünfte und Übernachtungen könnten auf den gestiegenen Prospektversand zurückzuführen sein: die Gäste erhalten alle Informationen, um die Gastgeber direkt zu kontaktieren.
- Erhöhte Besucherzahlen im Tourismusbüro (TB) unterstreichen den Bedarf eines Ansprechpartners und damit eines Mittlers zwischen Gast und z.B. Vermieter.
- Aufrufe der Internetseiten belegen deutlich die wachsende Bedeutung des Mediums für den Kunden und damit auch für den Vermieter: es werden Informationen eingeholt, die zur Entscheidungsfindung genutzt werden.

Zu TOP 4: Gastgeberverzeichnis & Marketingmaßnahmen 2009 (siehe Anhang)

- Gastgeberverzeichnis (GGV):
 1. Frau Hermann kündigt 2010 eine Neusortierung der Vermietereinträge an. Die Reihenfolge wird 1. nach Klassifizierung und 2. wahrscheinlich nach alphabetischer Reihenfolge der Namen erfolgen.
 2. Verbesserungsvorschlag erfolgt von Frau Rohde: aus Gründen der Fairness, im Gästeinteresse und als Anreiz für die Qualitätserhöhung sollte eine Auflistung innerhalb der Sternekategorie nach erhaltener Punktezahl erfolgen. Frau Hermann bewertet diesen Vorschlag als konstruktiven Ansatz für eine faire Lösung.
- Marketing und Werbung:
 1. Auslandsmarketing wird unterstützt und gefördert von der Tourismusagentur S-H (tash), daher ist es interessant, die bestehende Beteiligung Bad Bramstedts noch zu erweitern.

2. Die Best Ager Kampagne wird ebenfalls von der tash gefördert. Bad Bramstedt ist mit dem einzigen Angebot aus dem Binnenland im Prospekt vertreten (= ein Privileg).
 3. Mit der Marketingkooperation Städte (MakS)-Kampagne wird eine weitere Zielgruppe, die der Geschäftsreisenden, angesprochen.
- Messen:
1. auf der „Reisen Hamburg“ wird auch Bad Bramstedt präsentiert sein, Frau Franzkowski wird den Stand einen Tag mit betreuen.
 2. die ITB wird als eine umfassende und attraktive Informationsveranstaltung hervorgehoben, insbesondere wegen der Kontaktmöglichkeiten, der Marktübersicht und der Fachbesuchervorträge. Aus diesen Gründen kündigt Frau Hermann eine von dem TB organisierten Besuch der Messe an und weist auf das vorliegende Anmeldeformular hin.

Zu TOP 5: Neues aus der Tourismuslandschaft S-H (siehe Anhang)

- Bad Bramstedt
1. Die bestehende Beschilderung der Wanderwege ist veraltet, eine Neubeschilderung ist geplant.
 2. Das TB ist an der Initiative Service Q beteiligt. Ein umgesetztes Ziel ist die eingerichtete Feedbackecke für Gäste. Sie ermöglicht einen Informationsfluss und damit eine gezielte, kundenorientierte Verbesserung der Servicequalität.
 3. Eine Vermieterinformationsplattform im Internet ist geplant, mögliche Inhalte werden kurz genannt.
- Ergebnisse N.I.T. Befragung
1. Besonderer Dank für die Anzahl der Rückläufe der N.I.T.-Fragebögen geht an die Vermieter.
 2. Die Zahlen belegen, dass den Gästen die Klassifizierung der Unterkünfte - und damit die Qualität - wichtig ist.
- Wild-east
1. Die anstehende Umstellung auf die neue Meldescheinerfassung und deren Vorteile werden vorgestellt. Diese ermöglicht eine Auswertung der angegebenen Daten. Das alte System war dafür zu zeit- und damit zu kostenintensiv.
 2. Frau Ribbeck stellt sich als Ansprechpartnerin vor. Sie schildert die Verbesserung der Kundenbetreuung durch Einstellung von mehr Mitarbeitern, geschlossenen Kooperationen und Veranstaltungen vor Ort, z. B. Informationsveranstaltungen und Schulungen.
 3. Deutschland wird immer interessanter für Gäste. Die Stärkung S-H und der Wirtschaftskraft ist daher wichtig und wild-east bietet ein hilfreiches System.
 4. Erster Ansprechpartner für Anregungen und Fragen - auch bei Problemen mit der Datenverwaltung - ist das TB. Ist keine sofortige Lösung möglich, so nehmen die Mitarbeiter Kontakt mit wild-east auf und werden sich weiter darum kümmern.
 5. Eine weitere Schulung für die Mitarbeiter des TB ist geplant.

TOP 6: Vermieterfragestunde

- Herr Schultz beschwert sich über die Zusammenarbeit zwischen TB und wild-east. Er trägt ein Beispiel vor, bei dem es sich um die Eingabe von Saisonzeiten im Buchungssystem handelte. Es ist ihm ein finanzieller Schaden entstanden.

1. Frau Ribbeck erklärt, dass es sich um einen Anwendungsfehler gehandelt hat, schildert den Sachverhalt und beschreibt die richtige Vorgehensweise. Sie weist darauf hin, dass der Anwender sich im TB über die Richtigkeit seiner Dateneingabe rückversichern kann.
 2. Frau Hermann bedauert den Schaden und bietet Gesprächsbereitschaft an.
 3. Frau Franzkowski nimmt kurz Stellung zu dem Vorwurf. Sie bietet nochmals eine Zusammenarbeit an und weist darauf hin, dass solche Vorgänge und Fragestellungen am besten außerhalb der Öffnungszeiten des TBs bearbeitet werden können.
- Frau Zinn weist auf ein Problem bei Buchungen mit Anreise am gleichen Tag hin: es ist nicht gewährleistet, dass die Benachrichtigung vom TB den Vermieter rechtzeitig erreicht. Im ungünstigsten Fall steht der Gast vor der Tür und der Vermieter ist nicht vor Ort. Am Wochenende besteht ein erhöhtes Risiko, auch Doppelbuchungen sind möglich. Telefonate - und nicht nur Faxbenachrichtigungen durch das TB - grenzen die Gefahr ein. Allgemein wird dieses Problem diskutiert. Frau Ribbeck erwähnt die Möglichkeit, den aktuellen Tag im System als Buchungstag zu sperren. Eine Möglichkeit ist auch die Benachrichtigung via SMS auf das Handy, die durch das System bei vorheriger Eingabe, verschickt wird (Anmerkung Herr Schultz).
 - Herr Kütbach meldet sich zu Wort:
 1. betont wie wichtig und sinnvoll das Service Q ist und stellt eine Förderung der Schulungskosten in Aussicht.
 2. kündigt einen Workshop zum Thema Ortsumgehung an. Der Spatenstich zum zweiten Bauabschnitt steht im Mai an und die Fertigstellung ist für das Jahr 2011 geplant.
 3. schildert die Probleme Bad Bramstedts mit der Luftqualität, die Werte sind besonders im Kreuzungsbereich an der Kirche gravierend.
 4. Das Holsteiner Auenland ist als Aktivregion anerkannt und erhält daher Fördermittel auch im Tourismusbereich. Als Beispiel wird der Ketelvierth in Großenaspe erwähnt. Über mögliche Ideen zu diesem Thema würde Herr Kütbach sich freuen.
 5. informiert über die Namensänderung „Rheumaklinik“ in „Klinikum Bad Bramstedt“. Gründe dafür liegen in der Verdeutlichung des Spektrums des Klinikums. Der Vermutung einer „Nur-Rheumabehandlung“ soll damit entgegengewirkt werden. Das Klinikum möchte weitere Zielgruppen erreichen, u. a. durch die erweiterte, in Bau befindliche Ausstattung der Röntgenabteilung (z. B. MRT). Ein zukünftiger Schwerpunkt wird auch der Gesundheitstourismus mit Zielgruppe „Best Ager“ sein. Herr Kütbach betont, dass die Stadt im Trägerbereich des Klinikums beteiligt ist und somit auch Einfluss hat.
 - Herrn Schultz weist auf das Fehlen eines Dermatologen vor Ort hin. Herr Kütbach informiert: für die Niederlassung eines Dermatologen ist die Einteilung in Bezirke ausschlaggebend, es geht nicht nach Städten und „nicht nach Wunschzettel“.
 - Keine weiteren Wortmeldungen

Zu TOP 7: Verschiedenes (siehe Anhang)

- Frau Hermann bittet um Eintragung der E-Mail Adresse und Tel.-Nr. in die Teilnehmerliste,
- weist auf den Inhalt der vorliegenden Informationsmappe hin,
- bittet um Begleichung der Kurabgabe – falls noch nicht erfolgt,
- kündigt die Rückkehr von Frau Kütemeier zum 31.03.09 März an.

- Frau Wöbcke spricht das geplante Vermieterinformationsportal im Internet an: Anregungen und Hinweise sind willkommen.

Um 20:45 Uhr schließt Frau Hermann den offiziellen Teil der Versammlung.

Mit einem geselligen Beisammensein und einem kleinem Imbiss klingt die Versammlung aus.

Versammlungsende ist 21:35 Uhr.

Schriftführerin:

Heike Wöbcke