



N 54°28'
E 9°50'

Eckernförde
OSTSEEBAD *Lebensfreude wie Sand am Meer!*

Beschwerdemanagement Ostseebad Eckernförde



Beschwerdegründe

Erfassung der Beschwerden:

Gästabefragung anhand von Fragebögen. Die Fragebögen liegen am Eingang der Tourist-Informationen aus. Dort steht auch eine Fragebogen-Box für den Einwurf der ausgefüllten Fragebögen bereit. Die Gäste füllen die Fragebögen auf eigenen Wunsch aus und werden nicht extra durch das Personal dazu aufgefordert. Die Befragung der Gäste wird seit 2010 durchgeführt. Zusätzliche Feedback-Funktion auf der Homepage.

Besuch der Tourist-Information:

Die zwei Tourist-Information in Eckernförde (Haupt-Information am Strand und Tourist Info Punkt in den Innenstadt) werden rege besucht. Den Strand-Standort besuchen jährlich ca. 85.000 Personen besucht. Zusätzlich suchen ca. 70.000 Personen den Tourist Info Punkt in der Innenstadt auf.

Nutzung der Fragebögen:

Trotz der hohen Besucherzahlen der zwei Tourist-Informationen, sind die eingegangenen Fragebögen eher gering. Die Anzahl liegt von 2010 bis 2015 unter 500 ausgefüllten Fragebögen. Um mehr Feedback zu erhalten, muss der Ansatz geändert werden, so dass das Personal die Gäste zu mehr Rückmeldung auffordert.

Feedback-Funktion Homepage:

Die Feedback-Funktion der Homepage wird rege genutzt. Offensichtlich fühlen sich die Gäste zu Hause „sicherer“ beim Formulieren ihrer Wünsche, Sorgen, Anregungen und Kritik. Für die ETMG ergibt sich hier die Möglichkeit das Feedback zeitnah und individuell zu beantworten. Dies wird durch die Geschäftsführung intensiv und für nahezu alle Gäste zufriedenstellend durchgeführt.

Verbesserung durch Kritik:

Die ETMG nutzt die konstruktive Kritik um den Service und das Angebot der Stadt Eckernförde stetig zu verbessern. Gute Beispiele hierfür sind der neue Wohnmobilstellplatz, die neue WC Anlage und die barrierefreien Strandzugänge.

Eingehende Beschwerden

Ein kleiner Teil der Gäste äußert Kritik anhand der Fragebögen. Der wesentlich größere Teil spricht das Personal direkt an oder nutzt die Feedback-Funktion auf der Homepage. Im wesentlichen haben die Anregungen, Sorgen, Wünsche und Kritik über die Jahre den ähnlichen Inhalt. Die entsprechenden Inhalte sind unter anderem: Strand-Infrastruktur, Strand-Sauberkeit (hier ist vor allem das Seegras gemeint), Radwege, WC's, Parkplätze, Ausschilderung, Hunde am Strand.

Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl von Einzelnennungen, die zum großen Teil alle möglichen Aspekte des städtischen Lebens Eckernfördes betreffen. Diese Beschwerden beziehen sich nicht auf den Tourismus.

Da die ETMG auch für das Stadtmarketing verantwortlich ist, werden diese kritischen Anmerkungen an die jeweiligen Stellen weitergeleitet. In Einzelfällen informiert sich die ETMG und kommuniziert dies dann mit dem Gast.

In einigen Bereichen sind die Beschwerden erfreulicher Weise deutlich zurück gegangen bzw. sind nicht mehr relevant. Durch die Neueröffnung des Wohnmobilstellplatzes am Noor hat sich das Problem endgültig gelöst. Im Bereich Ruderclub wurde die WC Anlage komplett saniert. Dadurch konnte das Problem WC's auch reduziert werden.



Viel Lob für die Stadt und den Gäste-Service

Das Feedback der Gäste ist in vielen Fällen positiv. 89% der Gäste bewerten das Ostseebad als positiv bis sehr positiv. Der Service in der Tourist-Information wird von 92% als sehr positiv eingestuft. Ähnliche Wertschätzung erfahren die Aspekte Unterkünfte, Veranstaltungen, Hafen und Strand. Dies bestätigt uns in dem fortwährenden Verbesserungsprozess.

Stand der Beschwerdeanlässe

Angebote bei der Ausflugsschiffahrt

Die Auflagen der Behörden macht es den Betreibern von Ausflugsschiffen immer schwerer auf dem Markt agieren zu können. Aktuell gibt es mit der Ecke 4 und der TuSoloTu nur zwei kleinere Ausflugsschiffe.

Ausstattung der Strandspielplätze

Die Strandspielplätze wurden am Haupt- und Südstrand umfangreich mit neuen Geräten ausgestattet. Hier gibt es zur Zeit keine Beschwerden mehr.

Neuer, attraktiver Kleingolfplatz

2013 wurde die neue Ostseegolfanlage eröffnet. Kosten: 150.000 Euro.

Bessere Lage für den Bouleplatz

Der Bouleplatz wurde an das Borbyer Ufer verlegt und um eine Bahn ergänzt.

Bessere Cafés bzw. Restaurants an der Strandpromenade

In den Bereichen Ruderclub und bei der DLRG Wache versorgen neue Gastronomen Bürger und Gäste der Stadt. Die Qualität und das Angebot konnten dadurch deutlich verbessert werden.



Eckernförde
OSTSEE BAD *Lebensfreude wie Sand am Meer!*

N 54°28'
E 9°50'

Standortinformationen Stadt Eckernförde



Ansprechpartner

Umgang mit den Beschwerden:

Kann die Beschwerde einem Gast bzw. einem Anwohner direkt zugeordnet werden (persönliches Gespräch, Brief, Fax oder Mail), wird die Kritik individuell und möglichst zeitnah beantwortet. Dies stellt in der Regel die Kundenzufriedenheit wieder her.

Auf die ausgefüllten Fragebögen kann meistens nicht individuell geantwortet werden, da die Gäste hier ihre Kontaktdaten nicht nennen. Durch den Abbau der erkannten Schwächen (siehe rechts) versuchen wir so die Zufriedenheit der Gäste langfristig zu sichern. Dies kann man anhand des positiven Feedbacks anhand der Fragebögen nachvollziehen.

Kritik vs. Lob:

Durch die Fragebögen und über die Feedback-Funktion der Homepage werden nicht nur Beschwerden oder Kritik mitgeteilt. Es wird auch viel Lob über Eckernförde allgemein oder die Arbeit der ETMG geäußert. Der Großteil der Gäste bewertet z.B. die Stadt, die Tourist-Information, die Veranstaltungen, den Strand, den Hafen und den Service sehr positiv. Besonders oft gelobt wird die Arbeit der Stadtgärtner, die die Promenade und den Kurpark pflegen.

Eckernförde Touristik & Marketing GmbH

Geschäftsführer Stefan Borgmann
Am Exer 1
24340 Eckernförde
Fon: 04351 - 71 79 0
Fax: 04351 - 62 82

www.eckernförderbucht.de

www.stadtmarketingeckernfoerde.de

Stand der Beschwerdeanlässe

Anhand der oben aufgeführten Haupt-Beschwerdegründe ist zu ersehen, dass es meistens um die touristische Infrastruktur geht. Um die entsprechenden Misstände abzubauen, benötigt man oft Zeit und finanzielle Mittel. Daher kann die Bearbeitung der Gästewünsche nicht immer zeitnah erfolgen. Im Folgenden wird dargestellt, ob die Probleme schon behoben oder bearbeitet wurden.

Wunsch nach einem ruhigeren und modernen Wohnmobilstellplatz erfüllt

Am 20. März 2015 wurde auf dem Kakabellen ein neuer, modernen Stellplatz eröffnet. Für die Gäste ergibt sich eine deutlich schönere und ruhigere Lage.

Verbesserung der WC Anlagen (Infrastruktur und auch Sauberkeit)

Der Reinigungsdienst wurde mehrfach gewechselt. In den WCs wurden Beschwerde-Hotlines ausgehängt. Die Anzahl der Beschwerden ist deutlich zurück gegangen. Das WC am Ruderclub wurde komplett saniert und modernisiert.

Alter der Strandkörbe

Die Strandkörbe wurden in den letzten Jahren nach und nach ausgetauscht. Der Bestand ist jetzt neuwertig.



Hunde am Strand

Ein sehr großer Teil der Beschwerden befasst sich mit dem Thema Hunde am Strand. Dies umfasst neben der Angst der Menschen (vor allem Kindern) auch die Sauberkeit (Hundekot im Sand). Trotz größerer Anstrengungen in Zusammenarbeit mit dem städtischen Ordnungsamt, ist es der ETMG bisher nicht gelungen dieses Thema erfolgreich zu bearbeiten. Hierfür fehlt zum einen das Verständnis der Hundebesitzer und zum anderen an personellen Ressourcen bei der ETMG und der Stadt Eckernförde. Um den nötigen Druck auf die uneinsichtigen Hundebesitzer auszuüben, fehlt vor allem die Durchsetzungsbefugnis. Den ETMG Mitarbeitern ist z.B. das verbindliche Aussprechen von Strafen oder Bußgeldern nicht möglich.

Seegras bzw. Algen am Strand

Eckernfördes Lage am Ende der Eckernförder Bucht bringt bei Ostwind neben dem Sonnenschein auch viel Seegras an den Strand. Dies sind im Durchschnitt 1.500 Tonnen pro Jahr. Die ETMG hat sich für die Entfernung des Seegrases schweres Gerät angeschafft und reinigt vor allem in der Saison täglich. Werden nach größeren Stürmen große Mengen Seegras angeschwemmt, so ist unter anderem die Unterstützung von Lohnunternehmen erforderlich. Je nach Wetterlage ist die Strandreinigung ein Kampf gegen Windmühlen. In solchen Zeiten häufen sich die entsprechenden Beschwerden. Grundsätzlich leistet die neue Strandreinigungsmaschine (Anschaffung; 2011) sehr gute Dienste, so dass die Anzahl der Beschwerden bezüglich der allgemeinen Strandsauberkeit rückläufig ist. Für viele Gäste ist Seegras mit Müll zu vergleichen. Es wird daher häufig in den Beschwerden über einen dreckigen Strand berichtet. Seegras ist allerdings ein natürlicher Bestandteil der Natur bzw. der Ostsee.