

Beratungsvorlage

Vorlagen-Nr.: B/1132/2018

Angelegenheit / Tagesordnungspunkt

Erhöhung der wöchentlichen Arbeitsstunden und Umwandlung der Auszubildendenstelle in der Tourist-Information

Beratungsfolge:	Sitzung am:	
Finanzausschuss	26.06.2018	öffentlich
Verwaltungsausschuss	13.08.2018	nicht öffentlich

Situationsbericht / Bisherige Beratung:

Die Tourist-Information Wiefelstede wird seit Dezember 2016 durch einen neuen Stelleninhaber geleitet. Nach erfolgter Einarbeitungsphase konnten seither bereits mehrere Projekte realisiert werden.

Neben der Erstellung einer „Gemeinde- und Umgebungskarte“, die kostenlos an Gäste und Einwohner herausgegeben wird, konnte im Bereich der Vermieterbetreuung die Beratung bestehender und neuer Vermieter ausgebaut werden. Die entstandenen Kooperationen zwischen Tourist-Information und Vermietern von Unterkünften ist umfassender und intensiver als zuvor. Die Bereitschaft zur Onlinebuchbarkeit konnte gesteigert werden und durch Schulungsveranstaltungen der Tourist-Information konnten den Vermietern entsprechende Inhalte vermittelt werden. Durch die Auflösung der Vereinbarungen zwischen der Tourist-Information Wiefelstede und dem ehemaligen Fremdenverkehrsverein „Wiefelstede Touristik e.V.“ ist man nun in der Lage, weitere Vermieter für das Vermittlungsangebot flexibler zu akquirieren und sich deutlich als zentrale Anlaufstelle für Übernachtungsgäste zu positionieren. Das Vermittlungsangebot soll durch Anbindung weiterer Portal-Kooperationen (bisher HRS und BestFewo; nach künftiger Planung auch fewo-direkt, airbnb und booking.com) für „Neu-Vermieter“ und „Bestands-Vermieter“ attraktiver gestaltet werden.

Auch die erfolgte Softwareumstellung des Buchungs- und Reservierungssystems sowie die Einführung eines neuen Online-Veranstaltungskalenders tragen zur professionelleren und zeitgemäßen Darstellung des lokalen Angebotes bei. Darüber hinaus konnten aufgrund eines Beschlusses der Ausschüsse des Rates der Gemeinde Wiefelstede seit dem 01.01.2018 auch neue Öffnungszeiten für die Tourist-Information realisiert werden. Damit konnte die Qualität der Gästebetreuung und –beratung bereits enorm verbessert werden.

Um auch künftig den stetig wachsenden Anforderungen im Bereich Tourismus und Gästebetreuung gerecht zu werden, möchte die Tourist-Information Wiefelstede ihre Marketingmaßnahmen ausbauen. Hierzu zählt neben der derzeitig bereits vorhandenen

Erstellung von Printmedien und der Schaltung von Anzeigen in Zeitungen und Zeitschriften auch die Erregung von Aufmerksamkeit im Bereich des Onlinemarketing. Ein besonders hervorzuhebender Bereich ist hierbei das sogenannte Social Media Marketing. Über Facebook und Google lassen sich durch kostengünstige Maßnahmen viele potentielle Gäste für Wiefelstede als Urlaubs- und Freizeitdestination akquirieren. Eine Marketingkampagne über die Kanäle der sozialen Netzwerke gestaltet sich jedoch als sehr zeitintensiv. Neben der Erstellung von Regieplänen bis zur Erstellung von Beiträgen und einer regelmäßigen Bespielung dieses Onlinemediums ist ein hohes Maß an Organisation zu gewährleisten. Zudem lassen sich auch via Facebook gezielt kostengünstige Anzeigen schalten, die durch besondere Filterfunktionen lediglich in bestimmten Regionen oder auch bei speziellen Zielgruppen online erscheinen. Im Rahmen einer Online-Marketing-Kampagne soll künftig ein besonderes Augenmerk auf die Zielgruppe „Junge Familien“ gelegt werden, um den demografischen Wandel und somit langfristig betrachteten Wegfall der zunehmend alternden Zielgruppen „Best Ager/Senioren“ und „Garteninteressierte Radwandertouristen“ aufzufangen.

Aus fachlicher Sicht der Tourist-Information besitzt Wiefelstede als Destination mit den Attraktionen in Conneforde (Ferienpark am Bernsteinsee, Buhl Activity Park) und der Swin-Golf-Anlage enormes Potential, um sich als idyllischer Urlaubsort für Familien eine Monopolstellung im Ammerland zu erarbeiten. Die MVKK Wiefelstede begünstigt die geplanten Entwicklungen, da sie jährlich 14 Kurmaßnahmen mit je circa 150 Patienten durchführt. Sie löst einen Sogeffekt aus, da einerseits viele Patienten von Angehörigen oder befreundeten Familien während des Kuraufenthaltes besucht werden. Andererseits berichten die Mitarbeiter der MVKK Wiefelstede, dass sich viele ehemalige Patienten ein paar Jahre nach erfolgter Kurmaßnahme für einen Familienurlaub in Wiefelstede entscheiden. Zu bemerken ist ebenfalls, dass die Patienten der Kuraufenthalte nach Beendigung in ihrer Heimat auch anderen befreundeten Familien und Verwandten von ihren positiven Eindrücken in Wiefelstede erzählen und somit weitere potentielle Gäste erzeugen.

Herr Röver, geschäftsführender Gesellschafter der MVKK Wiefelstede schätzt den Einfluss der hiesigen Kureinrichtung auf die Gästestruktur der Gemeinde Wiefelstede wie folgt ein und stimmt zu, ihn in dieser Beratungsvorlage zitieren zu dürfen:

*„Unsere Patienten/Gäste kommen aus ganz Deutschland. Sie machen Wiefelstede **deutschlandweit bekannt**. Als Patienten waren inzwischen fast 50.000 Menschen bei uns mit je 21 Tagen Verweildauer, somit **1.000.000 Übernachtungen!** Viele der Patienten kommen wieder, buchen hier Ferienwohnungen und zeigen ihren Familien, wie schön es hier ist.“*

Er führt weiter aus:

*„Aus unserer Sicht ist eine stärkere Aktivierung der Touristik notwendig. Es geht einmal darum, die derzeitige Gästestruktur nicht zu verlieren, was bei zunehmend gewerblicher Ausrichtung nicht einfach ist. Der Aufwand, diese - auch vorwiegend älteren Fahrrad-Gäste - zu halten, ist größer geworden. **Deshalb besteht unbedingt die Notwendigkeit einen zusätzlichen Schwerpunkt, nämlich die junge Familie zu erreichen!** Wichtig ist, dass es sich für die ‚Mehrarbeit‘ nicht um den Ersatz einer Gästekultur handelt, sondern um die **Gewinnung einer zusätzlichen Gästekultur**. Das Bestehende muss erhalten bleiben! Zusätzlicher Aufwand zieht zusätzliche Arbeit nach sich und bedeutet die Notwendigkeit für eine Stellenerweiterung. Wer daran spart, kann keinen Zuwachs erwarten! Er kann versuchen die Zeit anzuhalten, es wird ihm nicht gelingen!“*

Zudem äußert die MVKK Wiefelstede den Wunsch nach weiteren Kooperationen mit der Tourist-Information und erläutert:

„Wir hätten in unserer Klinik gerne zu Beginn einer jeden Maßnahme (14 pro Jahr) eine kleine Beamerpräsentation über all die Angebote, die man in der Gemeinde Wiefelstede machen kann, mit dem Fahrrad zu entdecken oder auch zu Fuß. Jahreszeitliche Schwerpunkte sind dabei notwendig.“

Für die weitere Gästeakquise sollen außerdem Messeauftritte auf touristischen Fachmessen (gerne auch in Kooperation mit verschiedenen lokalen Institutionen) geplant und umgesetzt werden. Des Weiteren wird die Wiedereinführung von Gästefahrten angestrebt um sowohl Gästen als auch Einwohnern entsprechende Freizeitangebote bieten zu können.

Darüber hinaus ist im Rahmen eines Projektes des Arbeitskreises Tourismus Ammerland der Relaunch einer neuen Internetseite für alle Gemeinden geplant. Die hierfür erforderlichen zeitintensiven Arbeiten können nur bedingt durch die Tourist-Information abgedeckt werden. Der notwendige Zeitaufwand zur weiteren Vermieterakquise und Ausbau des Vermittlungsangebotes sowie der Vermieterbetreuung, der Planung und Durchführung einer Social-Media-Kampagne, der Realisation von Messeauftritten und Gästefahrten übersteigt die derzeitigen Personalressourcen der Tourist-Information Wiefelstede.

Daher schlägt die Verwaltung dem Finanzausschuss die Aufstockung der wöchentlichen Arbeitszeit des derzeitigen Stelleninhabers zu einer Vollzeitstelle und die Schaffung einer weiteren Stelle im Bereich Touristik mit 19,50 Wochenarbeitsstunden vor. Für die langfristige Planung wird eine zusätzliche Fachkraft anstelle einer/s neuen Auszubildenden Kauffrau/Kaufmann Tourismus und Freizeit empfohlen. Einerseits nimmt die Betreuung einer/s Auszubildenden zu Beginn mehr Zeit in Anspruch, sodass es mehr Zeitaufwand als Zeitersparnis bedeutet, andererseits können langfristige Projekte und Marketingmaßnahmen nicht mit regelmäßig wechselndem und neu einzuarbeitendem Personal kompetent sowie vollumfänglich umgesetzt werden. Eine vergleichende Kostenaufstellung befindet sich in den Anlagen zu dieser Beratungsvorlage.

Zur Übersicht des derzeitigen Arbeitsumfangs im Bereich Touristik ist eine stichwortartige Auflistung der derzeitigen Tätigkeiten in der Tourist-Information Wiefelstede diesem Schreiben als Anlage beigefügt. Ebenfalls als Anlage stehen den Ausschussmitgliedern Gegenüberstellungen der Übernachtungszahlen sowie des Personalaufwandes im Bereich Touristik in den einzelnen Gemeinden zur Verfügung. Hervorzuheben ist hier die hohe Anzahl an Übernachtungen in Wiefelstede (Platz 2 im Kreisgebiet) und der niedrige Personalaufwand (vorletzter Platz im Kreisgebiet).

Unter Berücksichtigung der genannten zu ergreifenden Maßnahmen, unterstreichen die beigefügten Gegenüberstellungen deutlich, dass bereits aufgrund des hohen Gästeaufkommens im Gemeindegebiet die derzeitige Personalsituation zu überdenken ist und eine Stellenerweiterung längst überfällig scheint. Um zukunftsorientiert als wettbewerbsfähige Destination im Tourismus standhalten zu können, sind die genannten künftigen Maßnahmen und eine damit verbundene Erhöhung der Arbeitsstunden im Bereich Touristik aus fachlicher Sicht des Stelleninhabers zwingend erforderlich.

Finanzierung:

Vorschlag / Empfehlung:

- a. **Der Verwaltungsausschuss der Gemeinde Wiefelstede beschließt mit dem Stellenplan 2019 die Arbeitszeit der bereits vorhandenen Stelle in der Tourist-Information von 36,25 Stunden pro Woche auf 39 Stunden pro Woche zu erhöhen.**
- b. **Der Verwaltungsausschuss der Gemeinde Wiefelstede beschließt die Neueinrichtung einer Stelle, mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 19,5 Stunden, in der Tourist-Information der Gemeinde Wiefelstede mit dem**

Stellenplan 2019. Gleichzeitig entfällt die Auszubildendenstelle in der Tourist-Information.

Anlagen:

Auflistung_Teativigkeiten_Touristik_Beratungsvorlage

Aufstellung PersonalaufwandPDF

Aufstellung Personalkosten_PDF

Aufstellung Übernachtungszahlen_PDF

Herrn BM Pieper o.V.i.A. mit der Bitte um Kenntnisnahme / Einvernehmen

Gleichstellungsbeauftragte (zusammen mit der Einladung)

Sachbearbeiter/in

Fachdienstleiter

Fachbereichsleiter